

INSTITUIÇÕES, CONFIANÇA E ORDEM SOCIAL

INSTITUTIONS, TRUST AND SOCIAL ORDER

Rodrigo Figueiredo Suassuna
Universidade de Brasília

Resumo

O objetivo deste artigo é discutir o conceito de instituição, enfatizando os efeitos que as instituições produzem sobre as práticas sociais em contextos marcados pela globalização tardio-moderna. Para tanto, é apresentado o debate entre a teoria da estruturação e a etnometodologia a respeito da relação conceitual entre instituições e solidariedade social. As questões teóricas são debatidas por referência a uma pesquisa etnográfica sobre a prestação de serviços policiais em uma região metropolitana do Brasil. Enquanto a teoria da estruturação vê as instituições como fundamentais à manutenção da ordem social, a etnometodologia aponta para os efeitos potencialmente desestruturadores das instituições para as interações cotidianas, sendo eles: (a) as normas institucionais proporcionam alienação da interação, divergindo a atenção dos participantes dos movimentos recíprocos para os requisitos institucionais; (b) as instituições prescrevem papéis fixos aos participantes, desfavorecendo a diversidade nas apresentações do eu; e (c) as instituições designam árbitros para julgar a aplicação de suas normas, criando assim relações assimétricas. Normas institucionais, tais como procedimentos burocráticos e os direitos individuais reconhecidos em estatutos legais, estiveram presentes nos encontros vivenciados em contextos organizacionais policiais, em que foi possível perceber os efeitos desestruturadores teorizados pela etnometodologia. Entretanto, algumas normas institucionais empoderaram participantes previamente excluídos em encontros com policiais, como ficou indicado pela participação de jovens da periferia em conselhos comunitários de segurança pública. A conclusão geral é que as instituições têm impacto sobre a ordem social, mas não necessariamente trazem assimetria.

Palavras-chave: instituições, etnometodologia, teoria da estruturação, confiança, globalização.

Abstract

The aim of this paper is to discuss the concept of institution, focusing on the effects of institutions upon social practices that take place under late-modern globalization.

With that aim, it is presented the discussion involving structuration theory and ethnomethodology regarding the conceptual relation between institutions and social solidarity. Theoretical issues are here discussed by reference to an ethnographical research on police services provision in a metropolitan region of Brazil. Whilst structuration theory holds that institutions are fundamental to maintain social order, ethnomethodology points to potentially disrupting effects of institutions in everyday interactions: (a) institutional norms bring alienation from interaction, diverting participants' attention from reciprocal moves toward institutional requirements; (b) institutions also prescribe fixed roles to participants, preventing diversity in presentations of self; and (c) institutions assign referees to arbitrate the application of norms, thus creating asymmetric relations. Institutional norms, such as bureaucratic procedures and individual rights acknowledged in positive law, were pervasive to encounters that took place in police organizational settings, where it was possible to perceive the disruptive effects theorized by ethnomethodology. However, some institutional norms empower participants in positions previously excluded in encounters with police officers, as indexed by the participation of young inhabitants of segregated areas in community security councils. The general conclusion is that institutions impact interaction order but not necessarily bringing asymmetry.

Keywords: Institutions, ethnomethodology, structuration theory, trust, globalization.

O conceito de instituição é um dos mais recorrentes nas Ciências Sociais do século XXI. Dentre outros usos, as instituições são usualmente tidas como variáveis independentes que explicam as variações no desenvolvimento econômico (North, 1994), no desenvolvimento político e nos níveis de governabilidade (Amorim Neto, 2010), considerando diferentes comunidades políticas ao redor do globo. Ademais, a noção de instituição tem sido o recurso fundamental para tratar de questões morais sob o ponto de vista sociológico: os padrões morais são identificados com e justificados pelas instituições prevaletentes em determinado contexto (Soares, 2000), levando a uma tendência relativista na sociologia moral.

O objetivo deste artigo é discutir o conceito de instituição, enfatizando os efeitos que as instituições produzem sobre as práticas sociais em contextos marcados pela globalização tardio-moderna. Pretende-se, aqui, apresentar o debate entre a teoria da estruturação e a etnometodologia a respeito da relação conceitual entre instituições e solidariedade social. Ambas as tradições enfatizam o conhecimento humano sobre o social e as práticas rotineiras como a essência da ordem social. Contudo, enquanto a teoria da estruturação vê as instituições como fundamentais à manutenção da ordem social, a etnometodologia aponta para os efeitos potencialmente desestruturadores das instituições para as interações cotidianas. Para a

etnometodologia, existem elementos universais que constituem o vínculo social, ideia que permite questionar o relativismo que entende a diversidade moral em conformidade com a variedade de instituições.

A discussão elaborada neste artigo tem como referência uma pesquisa etnográfica sobre a prestação de serviços policiais em uma região metropolitana do Brasil¹; para a presente discussão, recorre-se à compreensão do efeito de determinadas instituições sobre as interações entre policiais e usuários dos serviços de polícia. A pesquisa indica que as instituições são um fator dissociante presente nos sistemas de interação policial-cidadão, embora isso ocorra de maneira ligeiramente diferente do que foi proposto pela etnometodologia.

O debate sobre as instituições

A teoria da estruturação, formulada por Anthony Giddens, concebe *instituições* como “práticas sociais discernivelmente semelhantes” (Giddens, 2009, p. 20), que possuem ampla abrangência em termos de espaço e de tempo. Um exemplo de instituição é o Estado-nação moderno, entendido como um conjunto de “formas institucionais de governar” (Giddens, 2008), ou seja, um padrão de exercício do poder político amplamente difundido no mundo moderno.

O principal efeito institucional sobre as práticas sociais seria, segundo essa teoria, o fomento da confiança interpessoal por meio do aumento da previsibilidade conferido pelas normas institucionais. Na teoria da estruturação, *confiança* é definida como “a crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema” (Giddens, 1991, p. 41), em que o padrão de credibilidade fundamenta-se nas rotinas previsíveis que vão se apresentando ao indivíduo como socialmente normais desde seus primeiros contatos com a sociedade. A confiança é, portanto, uma crença, ou disposição individual, que tem dois fundamentos: (a) as primeiras interações do indivíduo com a figura materna, ou “relação social fundamental” (Giddens, 2009, p. 61-2); e (b) as rotinas previsíveis que estabelecem para o indivíduo o que é considerado normal, destacando-se aí o papel das instituições. O padrão de previsibilidade presente em nossas expectativas origina-se quando transitamos pelos contextos rotinizados do cotidiano, que Giddens relaciona com as instituições sociais. Uma das proposições centrais da teoria da estruturação é a de que as instituições fornecem essa previsibilidade, que

1 A referida pesquisa teve como propósito a produção da tese de doutorado do autor (Suassuna, 2013).

torna o mundo social inteligível aos participantes desse mundo. A ideia de que as rotinas institucionalizadas são incorporadas na forma de confiança pode ser assim enunciada:

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

Paralelamente, as práticas sociais fundadas na confiança contribuem para a reprodução das instituições, ou seja, as instituições só existem porque são “exemplificadas” nas práticas que apresentam um padrão discernível.

Assim, por exemplo, o direito à segurança, ou a prerrogativa difundida na era moderna de se obter serviços de polícia e de justiça penal (Sapori, 2007), é uma rotina previsível que fundamenta a prática de cidadãos que buscam delegacias de polícia ou a de policiais que atendem a um chamado de emergência; por outro lado, são as ações nesse sentido empreendidas por usuários e policiais que fazem com que esse direito exista, ou seja, esses atores contribuem para a reprodução dessa instituição.

Segundo Giddens (2009, p. 71), a indispensabilidade das instituições é demonstrada nos eventos que ele denomina como *situações críticas*: “situações que ameaçam ou destroem as certezas de rotinas institucionalizadas”. O autor cita, como exemplo, o cotidiano dos campos de concentração, em que a trajetória dos internos era incerta e estes eram propositalmente destituídos das referências ao mundo social tal como conheciam. Nas situações críticas, a confiança interpessoal é substituída por ansiedades que desabilitam o indivíduo para a vida social. Ao afirmar isso, Giddens confere à previsibilidade dos ambientes institucionais o *status de elemento indispensável para a existência do vínculo social*, evidenciando a estreita correlação entre rotinas institucionalizadas e solidariedade social. De acordo com a teoria da estruturação, as rotinas são criadas pela disposição automática dos indivíduos para evitarem situações críticas, e nisso consiste a reprodução das instituições.

Muitos dos teoremas sobre confiança propostos por Giddens baseiam-se nas demonstrações teoricamente orientadas que formam a teoria social da etnometodologia. A grande divergência entre a etnometodologia e a teoria da estruturação refere-se à relação conceitual entre instituições e solidariedade social na fase atual da modernidade. Enquanto, para Giddens, as rotinas institucionalizadas são fundamentais para o estabelecimento do vínculo social, para a etnometodologia, as instituições, especialmente na modernidade tardia, colaboram para a ruptura nas relações desse tipo.

A etnometodologia tem como pioneiros os trabalhos de Harold Garfinkel e enfatiza, como objeto sociológico, a compreensão dos etnométodos – “as realizações contingentes e recorrentes de práticas hábeis e organizadas da vida cotidiana” (Garfinkel, 1984, p. 11). O aspecto de “organização” e “habilidade” das práticas cotidianas é o que, de acordo com a etnometodologia, pode ser considerado como a verdadeira ordem social. Esses etnométodos são apreendidos na forma de expressões indicativas e ações práticas. Portanto, os estudos etnometodológicos apoiam-se na apreensão de detalhes das interações, tidos como elementos constitutivos das estruturas, dos fatos sociais considerados comumente pela sociologia como fatos objetivos. Os detalhes das interações cotidianas indicam a construção das estruturas a partir da intersubjetividade dos atores (Rawls, 2009)². Segundo Paixão (1986), o mérito da etnometodologia seria a discussão de questões macrossociais, como o poder, sem referência a “macroentidades como classe ou Estado” (Paixão, 1986, p. 95). Estas “macroentidades”, ao invés de serem tidas como meios heurísticos da pesquisa social, são entendidas como construtos das interações em sua dimensão prática e é sob essa perspectiva que as instituições tornam-se o foco de estudos etnometodológicos.

Compartilhando dos pressupostos dessa tradição sociológica e fundamentada na teorização de Garfinkel (1963; 1984) e Goffman (2005) sobre as bases comuns para o entendimento mútuo, Rawls (2010) propõe um conceito de *instituição representativo do debate sociológico contemporâneo e que serve de base para a discussão de questões morais que emergem na era da globalização*³. A noção de instituição proposta por Rawls pode ser sintetizada nas proposições a seguir.

1. Instituições contêm séries de *regras formais*, isto é, normas que são especificáveis pelos participantes da vida social, incluindo tanto a lei positiva quanto convenções e tradições de outra natureza.
2. Indivíduos que agem no âmbito institucional são *responsáveis diante das normas institucionais*, ou seja, eles devem explicações sobre sua adesão a ou seu desvio dessas regras, muito embora tais regras não especifiquem a forma como se deve segui-las.
3. Ligados às normas institucionais específicas, formam-se

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

3 A este respeito cf. Rawls, 2010, p. 99.

vocabulários de motivos, ou seja, justificativas, motivos e “desculpas” padronizadas para convergir com exigências institucionais, mas não para comunicar algo a outros indivíduos ou para descrever precisamente alguma prática⁴. Por exemplo, um vocabulário de justificativas desenvolvidos por policiais e outros funcionários públicos para desistir da interação com usuários de serviços públicos é justificar que determinada demanda não está sob sua jurisdição segundo o direito processual penal ou direito processual administrativo⁵.

4. Os vocabulários de motivos são diferentes, conforme sirvam aos que atuam em nome da instituição ou àqueles que, sem identificar-se com a instituição, devem lidar com normas institucionais. A título de exemplo: policiais representam uma série de instituições, como o direito penal e os direitos garantidos no âmbito do Estado-nação, desenvolvendo vocabulários de motivos próprios de suas profissões diante de instituições; já os usuários de serviços policiais lidam com essas normas especialmente quando interagem com policiais, tendo um vocabulário de motivos particular e que não necessariamente dialoga com as justificativas padronizadas dos policiais.
5. Existem árbitros para julgar a adesão ou o desvio das normas institucionais e para avaliar as justificativas produzidas nesse âmbito, ou seja, há uma hierarquia institucional; nas palavras de Rawls (2010, p. 99), “Os participantes de instituições sociais não são todos iguais”⁶.

Semelhante à definição de instituição pela teoria da estruturação, as normas institucionais seriam aquelas originadas de estruturas formais; pode-se ainda inferir dessa definição o caráter histórico, tradicional e, portanto, rotineiro das instituições. Por outro lado, Rawls localiza as normas institucionais no exterior das interações, questão que não é problematizada por Giddens. Como exemplo de normas institucionais que incidem sobre as

4 A teorização sobre *vocabulário de motivos* deve-se a Mills (1940).

5 É assim que muitos policiais frequentemente se recusam a dialogar com usuários quando a demanda “não é um crime” ou é “jurisdição de outra delegacia”.

6 As normas institucionais são, portanto, assimétricas: “Uma regra assimétrica é aquela que leva outros a tratarem e serem tratados por um indivíduo diferentemente da forma como ele trata e é tratado por eles” (Goffman, 1967, p. 53).

interações policial-cidadão, pode-se citar o arcabouço normativo do direito penal em vigor, além das regras administrativas que vigem em cada uma das unidades policiais (delegacias, batalhões e companhias), entre muitas outras.

O importante na proposição de Rawls é a distinção entre *normas institucionais e normas constitutivas*. As regras constitutivas seriam aquelas “regras do jogo” que permitem que uma interação exista. Essas normas são estabelecidas situacionalmente pelos próprios participantes da interação por meio de suas expectativas. A formulação clássica da noção de normas constitutivas foi feita por Garfinkel (1963), que recorre à analogia do jogo para compreender a generalidade das interações cotidianas. As regras constitutivas derivam basicamente de expectativas⁷ de três tipos:

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

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

⁷ As expectativas constitutivas são formas de conhecimento tácito, sendo parte do sistema de relevâncias de cada participante. Os sistemas de relevância contêm “conhecimento graduado de elementos relevantes, sendo o grau de conhecimento desejado correlacionado com sua relevância” (Schutz, 1944, p. 500), nem sempre estando acessíveis à reflexão dos indivíduos.

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

Assim como Giddens recorre à análise de situações críticas para mostrar as funções da confiança básica, Garfinkel (1963; 1984) buscou demonstrar a indispensabilidade das expectativas constitutivas por meio do que denominou “demonstrações de ruptura” (*breaching demonstrations*). Garfinkel demonstrou que, ao empreenderem propositalmente movimentos ininteligíveis a participantes desavisados, os “experimentadores”, protagonistas do experimento, eliminavam a possibilidade de interação, ou seja, rompiam o vínculo social que, segundo a etnometodologia, é essencialmente a mutualidade na percepção do outro e de seus movimentos.

Acrescenta-se que, nas interações, como nos jogos, há também expectativas não constitutivas. Jogadores podem esperar movimentos específicos de si mesmos e dos outros participantes do jogo, mas, desde que os lances não infrinjam as regras constitutivas, tais expectativas não são indispensáveis para que o jogo transcorra de forma compreensível. Da mesma forma, podemos esperar encontrar, em nossas interações, determinadas reações que, desde que tidas como normais, não comprometem o fluxo da interação. Isso porque, mesmo sob expectativas frustradas por discordâncias ou reações imprevistas, a interação pode ainda se desenvolver de maneira inteligível para os participantes. Conflitos, entendidos como dualismos divergentes, são, como afirma Simmel (1983), formas possíveis de sociação, desde que tal divergência não se dê no plano das expectativas básicas, ou constitutivas.

Por exemplo, quando dirigimos uma pergunta a alguém, somos guiados por uma série de expectativas: esperamos que o outro escute, entenda e responda de forma inteligível. Estes são exemplos de expectativas constitutivas, como as que são frustradas nas demonstrações de Garfinkel. Mas podemos também esperar uma resposta positiva a nossa pergunta e, então, sermos surpreendidos com uma resposta negativa. Nesse caso, a surpresa não desfaz a possibilidade de que o jogo da conversação continue, evidenciando que as expectativas frustradas eram de qualidade não-constitutiva. De forma semelhante, é comum que usuários recorram a delegacias de polícia ou abordem policiais em patrulha, trazendo-lhes determinada demanda, e que essa demanda seja questionada se é ou não domínio da atividade policial.

Se os requisitos constitutivos são observados, é possível haver conflito entre as perspectivas do usuário e do policial, divergência que se desenvolve no interior de vínculo de confiança.

O conceito de ordem constitutiva da interação pode ser formulado de acordo com as proposições a seguir (Rawls, 2010, p. 99-100).

1. A ordem constitutiva, tanto quanto as instituições, é composta por *regras*, mas essas regras *não são escritas ou especificáveis* como nos contextos institucionais⁸.
2. A forma, o conteúdo e o contexto das práticas constitutivas “não são continuamente especificados como nos rituais”, embora elas pareçam padronizadas como “pequenas rotinas ou rituais” (Rawls, 2010, p. 99); a sequência de turnos em uma conversação é um dos exemplos mais significativos desses padrões que não seguem regras formais de nenhum tipo, mas são elementos indispensáveis, constitutivos da interação social (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974).
3. Os participantes em um intercâmbio *são diretamente responsáveis uns pelos outros*, não havendo um árbitro a quem os participantes devem explicações, isto é, a reciprocidade entre os participantes substitui a hierarquia institucional.
4. As interações orientadas pelas regras constitutivas admitem constantemente a probabilidade de que pode haver dificuldades de entendimento mútuo; a aceitação dessa dificuldade torna desnecessários os vocabulários de motivos; um exemplo de mecanismo corretivo é a solicitação para repetir perguntas ou, como observado na pesquisa de campo, quando uma policial colocou o ouvido bem próximo a uma vítima cuja fala era prejudicada pelo choro convulsivo.
5. Por isso, os vocabulários de motivos são não apenas dispensáveis como elementos constitutivos de interações, mas também *signalizam a falha no entendimento* mútuo entre os participantes, indicando que os mecanismos corretivos internos à interação perderam sua funcionalidade.

8 De acordo com Rawls (2010, p. 99): “Se perguntarmos às pessoas que se envolvem nelas [nas ordens constitutivas], elas frequentemente não conseguem especificar as regras e vão repetidamente dizer que não estão ‘seguindo’ regras. Entretanto, as regras existem”.

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

Para a etnometodologia, as normas constitutivas podem coexistir com normas institucionais, de forma mais ou menos tensa. Nessa tradição sociológica, admite-se a possibilidade de que as normas institucionais exerçam uma pressão contrária aos requisitos constitutivos e, portanto, desfavorável à confiança recíproca. Primeiramente, o estabelecimento de um referencial externo tende a desviar a atenção dos participantes do processo comunicativo, considerando-se que o vocabulário de motivos não se dirige aos demais interagentes, mas à instituição, à macro-entidade que ela representa. Aqui, faz-se necessário entender a ideia de *alienação da interação*, conforme formulada por Goffman (1967). O autor refere-se ao “prestar atenção” como uma das mais importantes “obrigações de envolvimento” que compõem o contrato tácito entre os participantes de uma interação, tratando-se, portanto, de uma norma constitutiva. A violação do compromisso em se prestar atenção aos movimentos do outro prejudica a inteligibilidade da interação para todos os participantes, o que pode levar ao colapso da confiança. Segundo Goffman, há três tipos mais significativos de alienação da interação: (a) *autoconsciência*, quando nos retiramos da interação propriamente dita para dar atenção a nossa própria performance no encontro; (b) *consciência da interação*, quando nossa atenção é voltada para a forma como a interação se desenrola, sem consideração pelo que ocorre no interior do jogo; e (c) *consciência do outro*, quando nos distraímos da interação pela performance dos outros que conosco interagem. Em contextos institucionais, a alienação pode ocorrer quando algum dos participantes despende atenção excessiva às normas institucionais (consciência da interação), ou fiscaliza a adesão própria (autoconsciência) ou da contraparte (consciência do outro) a essas mesmas normas, em detrimento da atenção recíproca que é requerida para a constituição de interação como algo significativo para os indivíduos “envolvidos”.

Como segundo aspecto, tem-se que, uma vez que a instituição tem regras claras, formalizadas, as interações institucionalizadas são menos tolerantes para com a diversidade de comunicantes, situações e atos comunicativos. Isso porque, em contextos institucionais, um comunicante deve observar também, além dos requisitos constitutivos básicos para a comunicação, as proibições institucionais. Assim, se as normas constitutivas admitem diversidade no interior das interações, as instituições, por seu turno, não são tão tolerantes. Nos contextos regidos apenas por regras constitutivas, há maior margem para a criatividade e individualidade nas expressões dos participantes. Nesse sentido, Goffman⁹ mostra que, nos contextos em que as interações não institucionais tendem a ser suprimidas, as chamadas instituições totais, os participantes vão gradativamente suprimindo a criatividade que caracteriza as apresentações do eu em contextos complexos e diversificados como os da época tardio-moderna¹⁰. Um exemplo dessa função institucional nas interações entre policiais e usuários são os cursos de ação definidos como crime no direito penal. Note-se que qualquer interação policial-cidadão pode redundar em crimes de desrespeito à autoridade ou comunicação falsa de crimes¹¹, o que tende a colocar os participantes em atitude de estrita autorrestrição, além da produção de um vocabulário de justificativas frente à lei penal.

Um terceiro aspecto institucional contrário à confiança reside no fato de que os contextos institucionais frequentemente possuem um “árbitro” para julgar a aplicação das normas, configuração que introduz uma hierarquia oposta à reciprocidade. Apesar da utilidade da metáfora do jogo, nos contextos em que operam as regras meramente constitutivas, não há árbitro – pelo contrário, deve existir reciprocidade nos julgamentos: todos os participantes julgam a participação de si e dos outros na interação, tendo por base as expectativas constitutivas. A existência de um árbitro pressupõe que os outros não são contratantes em reciprocidade, mas incompetentes para exercer esse julgamento. O árbitro tampouco participa em reciprocidade das interações, considerando que seu desempenho não é julgado pelas contrapartes. Tal disfunção institucional representa o que Paixão (1986) designa como a terceira face do poder: “uma face emergente das assimetrias

9 Cf. Goffman, 1967, p. 137-48 e, ainda, Goffman, 2003.

10 Na sistematização da noção de normas institucionais, e da distinção entre estas e as normas constitutivas, Rawls recorre ao conceito de instituição-total proposto por Goffman, segundo o que foi dito em conversa informal. Goffman (2003) define instituição total como uma localização objetiva de interações e que “tende ao fechamento”, ou seja, tende a suprimir vínculos não institucionais dos participantes.

11 A este respeito cf. Brasil, 1940, art. 340, p. 344.

dialógicas entre os atores” (Paixão, 1986, p. 107), ou seja, um aspecto que revela autoridade, oposta à reciprocidade que caracteriza o vínculo social:

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

Nas situações de prestação de serviços policiais, o papel de árbitro é frequentemente atribuído aos policiais, considerando a série de prerrogativas institucionais que caracterizam sua autoridade: prerrogativa “não negociável” para monopolizar a distribuição da força coercitiva em contextos sociais pacificados¹²; prerrogativa para rotular indivíduos como criminosos ou suspeitos (Becker, 2008); e poder de nomear o que é ou não um problema de segurança pública (Loader, 1997). Ao cidadão usuário de serviços de polícia, também é atribuído o papel de árbitro, particularmente quando ele é beneficiário do direito à segurança. Esse direito garante ao cidadão a utilização dos serviços públicos de polícia, podendo ser especificado como norma que incide sobre as interações policial-cidadão (Sapori, 2007); o direito à segurança é uma ordem institucional em que as expectativas do cidadão têm uma função normativa preponderante.

Em suma, os principais efeitos dissociantes das instituições apontados pela etnometodologia são: (a) a produção de um vocabulário institucional de motivos e a alienação da interação; (b) a homogeneização das apresentações do eu dos participantes; e (c) a criação de hierarquias institucionais por meio da nomeação de um árbitro. Segundo a etnometodologia, esses efeitos são particularmente relevantes considerando-se as especificidades dos contextos sociais na fase atual da modernidade.

Instituições e ordem social na modernidade tardia

De acordo com a proposição clássica de Durkheim (2008), o movimento em direção à modernidade corresponde à transição de uma sociedade integrada de forma mecânica, ou por semelhanças, em direção a uma solidariedade orgânica, baseada na interdependência entre as diferenças. Na solidariedade mecânica, o vínculo social se expressa em

12 Cf. Bittner, 1972, p. 76.

uma consciência coletiva ou no “conjunto de crenças comuns à média dos membros de uma mesma sociedade” (Durkheim, 2008, p. 50). Aquele que se desvia dessas crenças e valores comuns é submetido a uma pena, fato social que é a atualização da reação da consciência coletiva.

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

Deve ser ressaltado que, embora a gradual substituição da solidariedade mecânica pela orgânica venha a caracterizar o processo de transição histórica para a modernidade, esta transição não é algo acabado. Como afirma Durkheim (2008, p. 174), “Em lugar nenhum a solidariedade orgânica se encontra só”, embora, para o autor, o vínculo orgânico vá lentamente se diferenciando do “amalgama” que caracteriza a solidariedade por semelhanças. Assim, a fase atual da modernidade pode ser caracterizada pela coexistência das formas de solidariedade orgânica e mecânica, cabendo descrever as diversas interações contextualizadas nesta fase histórica de acordo com suas propriedades contratuais ou de adesão a valores compartilhados, respectivamente. Portanto, é necessário compreender as funções das instituições no contexto de aumento da complexidade e da interdependência, que são características da transição para a modernidade, e que persistem, como tendência, na fase histórica mais recente, denominada modernidade tardia, modernidade reflexiva ou era da globalização.

De acordo com a teoria da estruturação, a confiança estrutura-se ao redor de valores comuns rotinizados, cristalizados em instituições, conforme já notado anteriormente. As diferenças que se multiplicam e se ampliam com a modernidade expressam-se na relevância cada vez maior do que Giddens (1991) denomina *sistemas peritos*. Estes são ordens que agregam instituições fundadas sobre conhecimento profissional especializado. Os vários sistemas de peritos da modernidade proporcionam confiança aos leigos por meio de

interações face a face que têm lugar nos chamados pontos de acesso dos sistemas peritos, regiões destinadas às interações perito-leigo. A confiança interpessoal entre os participantes de interações em pontos de acesso são, portanto, fundamentais à interdependência envolvendo os sistemas peritos na fase atual da modernidade. Elas engendram um tipo mais abstrato de confiança, estruturado a partir da confiança interpessoal estabelecida nos pontos de acesso. Assim, de acordo com a teoria da estruturação, os sistemas de peritos são contextos institucionais que, ao favorecerem a previsibilidade, fomentam a solidariedade social em ambientes de diversidade e complexidade como os da modernidade tardia. Delegacias de polícia e conselhos comunitários de segurança pública, por exemplo, podem ser considerados pontos de acesso, abrigando interações entre policiais, dotados de conhecimento especializado nas áreas criminal e de segurança pública, e leigos que buscam os serviços policiais por várias razões.

Já a etnometodologia enfatiza que a solidariedade por diferenças se evidencia no processo de globalização, atualmente em curso, cuja essência é aproximar, no tempo e no espaço, indivíduos de diversas categorias demográficas, como profissão, geração e local de moradia. Tais atores sociais encontravam-se socialmente apartados em comunidades geográficas, nacionais ou de crença, em fases anteriores à globalização, quando predominava o vínculo por semelhança (Rawls; David, 2006; Weigert, 2011). Essa dispersão das comunidades, com a conseqüente aproximação dos diferentes, teria levado à constituição de grupos sociais flutuantes, centrados agora nos encontros que se configuram praticamente. Tais mudanças deslocam o núcleo da coesão social, das comunidades baseadas na semelhança para as práticas situadas¹³:

A coesão social não tem mais como seu centro coleções de pessoas com características, crenças e valores identificáveis e que são mais ou menos estáveis no tempo e no espaço. A globalização expande a arena da ação situada e aumenta a dependência daqueles que são diferentes demograficamente, mas relevantes situacionalmente. Os centros essenciais da coesão social são agora constituídos por populações transitórias de atores, cujas características pessoais devem ser irrelevantes e que, em dado momento, estão engajados em constituir juntos uma prática – tornando-se membros deste, e apenas deste, grupo do Nós aqui e agora – mas que em outro momento estarão engajados em constituir uma prática diferente com uma série diferente de membros-outros (Rawls; David, 2006, p. 473).

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

Os núcleos populacionais transitórios que caracterizam as interações passam assim a constituir o principal elemento de coesão social. Nesses grupos sociais transitórios formados pelas interações situadas, chamados *coortes populacionais* (Rawls; David, 2006, p. 473), as normas constitutivas, que independem do pertencimento dos participantes, passam a desempenhar uma função cada vez mais relevante no que concerne à solidariedade social. Portanto, pode-se identificar as obrigações contratuais e não-contratuais que crescentemente ganham relevância na modernidade tardia com as normas constitutivas.

Ademais, quando em relações entre diferentes, o indivíduo vê-se compelido a confiar em que o outro cumpra suas obrigações, seus termos no contrato, de forma que a confiança, o agir com base em expectativas constitutivas, torna-se uma necessidade contratual. Como afirmam Torche e Valenzuela (2011, p. 190), “É apenas no interior de relações impessoais – com aqueles a quem nada devemos e a quem não estamos ligados por afeto ou obrigação de qualquer tipo – que a confiança emerge como necessidade compulsória e decisão proposital”.

Nessa linha argumentativa, Rawls (2003; 2010) aponta que o problema da modernidade não é a dissolução ou enfraquecimento das instituições tradicionais, privando o indivíduo da regulação social. Uma vez que as normas institucionais são dispensáveis para o estabelecimento do vínculo social, o indivíduo moderno não está privado de normas sociais – restam ainda as normas constitutivas a desempenhar tal função regulatória. Na modernidade, as normas constitutivas estão mais em evidência, já que, com o enfraquecimento das instituições, elas são frequentemente o único fundamento da coesão social e da moralidade¹⁴. O problema da modernidade residiria na coexistência mais tensa entre esses dois diferentes tipos de norma. Em interações caracterizadas pela diversidade tardio-moderna e baseadas primordialmente em normas constitutivas, a introdução de elementos institucionais externos, hierarquizantes e homogeneizantes exerceria pressão contrária à confiança. Tensões como esta se tornam mais notórias e frequentes quanto mais se avança no processo de transição para a modernidade.

Na formulação dessas proposições, Rawls baseia-se explicitamente na teoria de Durkheim a respeito da transição da solidariedade mecânica para a orgânica. As normas institucionais agregam valores comuns presentes na consciência coletiva e especificáveis como normas morais, estando,

14 Sob essa perspectiva, a moral não se resume ao respeito às normas institucionais, mas diz respeito ao compromisso com a interação e com normas universalmente constitutivas (prestar atenção, respeitar os turnos da conversação etc.), o que os etnometodólogos denominam *civilidade* (Rawls; David, 2006).

portanto, ligadas à solidariedade mecânica. Já os requisitos constitutivos equivalem às normas informais e não contratuais do contrato, cuja forma caracteriza as relações de interdependência sob o signo da solidariedade orgânica. Para Rawls (2003 e Rawls; David, 2006), a autorregulação – que, segundo Durkheim, estaria presente nas relações de interdependência características da solidariedade orgânica – existe também nas interações modernas que abrangem uma diversidade de participantes em relação de complementaridade. Assim, interações de prestações de serviços, típicas da época moderna, envolveriam prestadores e usuários unidos em função de sua complementaridade e de sua interdependência; nessas relações sociais, as expectativas constitutivas trazidas pelos participantes exerceriam a função regulatória principal.

Por outro lado, com a prevalência de instituições, a regulação provém da consciência coletiva, de onde emanam os valores comuns. Durkheim, de um lado, vê a confluência entre os dois tipos de solidariedade no que chama de “divisão do trabalho forçada” na modernidade, caso em que as diferenças implicam em hierarquias e não se observa o “requisito de justiça”, de igualdade de competências entre os contratantes. Por seu turno, Rawls propõe que a modernidade não seria caracterizada pela prevalência da solidariedade orgânica, mas seria sim uma fase histórica em que coexistem ambos os tipos de vínculo. Para ela, relações disfuncionais podem se estabelecer entre, de um lado, o vínculo por semelhanças cristalizado nas instituições e, de outro, as interações autorreguladas conformadas nas relações de tipo contratual, ambas formas de sociação coexistentes na modernidade.

Tal é o contexto dos encontros entre policiais e cidadãos nas sociedades urbanas modernas. Estes encontros constituem coortes populacionais que podem ser caracterizadas como sendo as de serviços públicos policiais. Nestas coortes, provedores e usuários pouco necessitam ter em comum para estabelecer uma interação, a não ser agir com base nos requisitos constitutivos que facultam o entendimento mútuo. Existem, portanto, diferenças demográficas significativas entre policiais e cidadãos, que podem desempenhar um papel mais ou menos relevante para a constituição do vínculo social entre membros das duas categorias. Diferenças demográficas como essas, de acordo com a etnometodologia, são mais notórias em contextos institucionais, considerando os efeitos dissociantes das instituições: vocabulários de motivos de policiais, vocabulários de motivos de usuários, alienação por consciência da diferença, proibição de certas apresentações do eu (de usuários, especialmente) e hierarquia entre policiais e usuários.

Segundo a pesquisa realizada sobre serviços policiais, as interações entre policiais e cidadãos se dão em contextos de notória tensão entre normas institucionais e requisitos constitutivos. De um lado, há o ambiente

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

Desse modo, no debate sobre a relação entre confiança e instituições, tem-se, de um lado, a noção de instituições provida pela teoria da estruturação, que enfatiza a rotina e os padrões de normalidade ao redor dos quais se estabelece a confiança. Para esta vertente teórica, as instituições fornecem a base rotineira que confere previsibilidade, favorecendo a confiança entre os indivíduos socializados. De outro lado, a etnometodologia ressalta que normalidade, em contextos modernos, significa diversidade, de forma que as instituições, fundadas no vínculo mecânico, podem vir a introduzir elementos formais estranhos e disfuncionais ao estabelecimento da comunicação entre os participantes. Além disso, o aspecto de reciprocidade comunicativa que é requerido na confiança entra em conflito com a regulação exterior, unilateral e homogeneizante promovida pelas instituições. Enquanto a teoria da estruturação entende a previsibilidade como rotina inerente às instituições, a etnometodologia é crítica em relação à tensão que pode existir entre as instituições, fundadas em padrões comunitários, e as normas constitutivas, como elementos de autorregulação das interações.

As diferenças entre essas perspectivas se explica pela ênfase individualista da teoria da estruturação: neste arcabouço teórico, o estabelecimento do vínculo social depende de uma disposição individual – a confiança. Uma vez que a confiança é a previsibilidade favorecida pelas rotinas institucionalizadas, tem-se como corolário que as instituições têm efeito integrador, segundo esta tradição teórica. Já a etnometodologia enfatiza que os indivíduos se constituem como participantes da interação apenas quando em simultaneidade de perspectivas, em conformidade com a “tese geral

sobre a existência do alter-ego” proposta por Schutz (1967). Esse ponto de vista permite perceber e problematizar os efeitos perturbadores das normas institucionais sobre o entendimento mútuo.

Tal divergência fica clara nas proposições que as duas correntes estabelecem acerca dos direitos na modernidade. No âmbito da teoria da estruturação, Giddens (2008) vê os direitos como instituições vigentes nos pontos de acesso da relação do Estado-nação com a sociedade civil. Por exemplo, os direitos civis, ligados à contenção da violência pelo Estado-nação, aparecem como recursos pertencentes à rotina de interações de cidadãos com sistemas peritos da administração estatal ou, mais fundamentalmente, entre membros da sociedade civil e agentes estatais autorizados a usar a força – policiais e militares. Esses direitos seriam, portanto, elementos rotinizados, recursos previsíveis em determinadas interações, e que favoreceriam a confiança e, portanto, a comunicação, especialmente nos pontos de acesso. No que concerne à solidariedade social, os direitos, segundo a teoria da estruturação, seriam instituições que alimentam a interdependência entre Estado e sociedade sob os contextos de diferenciação que caracterizam a modernidade.

Por outro lado, com base nos pressupostos da etnometodologia, os direitos podem também ser vistos como instituições e, como tais, ligados à solidariedade mecânica, expressando os valores comuns de culto à ideia de indivíduo. De acordo com Durkheim (2008), a solidariedade mecânica revela-se não apenas ao redor de valores coletivos, como a tradição e a religião, havendo também, na época moderna, uma preponderância do valor do indivíduo no âmbito da consciência coletiva¹⁵. Isto implica que os valores comuns com respeito ao indivíduo fundamentam a sociação por semelhanças, de forma que a individualização que caracteriza a modernidade pode ocorrer no âmbito da solidariedade mecânica. Como afirma Durkheim (2008, p. 149): “De fato, é notável que os únicos sentimentos coletivos que se tornaram mais intensos são os que têm por objeto não as coisas sociais, mas o indivíduo”. Aqui se enfatiza não a diversidade, mas o indivíduo em abstrato, que passa a ser cercado de normas institucionais pertinentes ao que se pode chamar de *a religião do indivíduo* (Goffman, 1967).

Assim é que, como afirma Smith (2002), o discurso sobre os direitos na modernidade tardia tende a ter um aspecto de tabu em torno de valores comuns de exaltação do indivíduo. Eles são unilaterais, em detrimento da forma contratual e recíproca que os direitos idealmente assumem nas proposições iluministas clássicas. Ou seja, seguindo os pressupostos da etnometodologia, tem-se que os direitos modernos são instituições e, como

15 A este respeito cf. Durkheim, 2008, p. 163.

tais, são formais, unilaterais e homogeneizantes, prejudicando a constituição do entendimento recíproco em jogos marcados pela complementaridade entre diferentes participantes. No discurso tardio-moderno, os direitos tendem a ser vistos como um recurso que investiria seus detentores com a prerrogativa de árbitros, em detrimento da reciprocidade no contrato entre eles e os provedores dos direitos. Além disso, os sistemas normativos em que se encontram os direitos, compostos, sobretudo, por leis positivas, tendem a ter um caráter formal, atraindo a atenção e a produção de motivos para o âmbito institucional, favorecendo a alienação da interação. Não se afirma que todos os direitos tem essa forma institucional: como ressalta Smith (2002), a unilateralidade, o individualismo e o excessivo formalismo são características do discurso sobre direitos na modernidade tardia, embora haja a possibilidade de eles serem estabelecidos de forma contratual.

Os pressupostos etnometodológicos permitem visualizar o caráter etnocêntrico da defesa de direitos individuais, considerando que muitas de suas modalidades, como os direitos humanos, são tidas como principal padrão normativo em considerações sociológicas sobre a moral. Em contraste, os direitos humanos podem ser vistos como o arcabouço institucional típico do individualismo tardio-moderno e, como tal, com potencial para produzir um vocabulário de motivos próprio – a “fala dos direitos”, na acepção de Smith (2002). Além disso, os direitos individuais institucionalizados são pouco tolerantes com a expressão de valores diversos do conteúdo apregoados nos estatutos formais¹⁶, além de criarem juízes e tribunais – formais, muitas vezes, como as promotorias de direitos humanos – que consolidam a hierarquia institucional.

Considerando a perspectiva da etnometodologia neste debate, tem-se a hipótese de que as instituições desfavorecem o estabelecimento da confiança no interior das interações entre cidadãos e policiais profissionais. Os efeitos negativos das instituições seriam indicados pela alienação e pela homogeneização que elas provocam e também pela criação de hierarquias nas interações em que a reciprocidade é pressuposta. Tais efeitos não são notados pela teoria da estruturação porque esta enfatiza os efeitos da instituição para o indivíduo e não para a interação. A ênfase individualista dessa tradição teórica ressalta a criação da previsibilidade para o indivíduo, privando-se de discutir o engajamento social em contextos institucionalizados.

Os efeitos dissociantes das instituições foram observados nas interações de prestação de serviços policiais em uma grande cidade brasileira,

16 Nesse sentido, sugere-se, como procedimento demonstrativo ao estilo etnometodológico, o indivíduo intitular-se “contrário aos direitos humanos”. Supõe-se que, a partir dessa autodeclaração, seriam percebidos efeitos institucionais desorganizadores a incidir sobre a vida social do experimentador.

percebendo-se a conformação dos encontros às normas institucionais, por exemplo: (a) os procedimentos burocráticos atuantes em delegacias de polícia, batalhões e Conselhos de Segurança; (b) as tradições ligadas à prática das profissões policiais civil e militar; (c) as normas do direito penal e do direito processual penal; (d) os direitos individuais dos cidadãos, garantidos em uma série de estatutos legais; (e) as prerrogativas vinculadas às condições de trabalho policial; e (f) normas vinculadas à região da interação, como unidades policiais, Conselhos de Segurança e vias públicas policiadas, entre outras instituições.

Deve-se, contudo, fazer uma ressalva: apesar de a homogeneização e a alienação da interação terem sido percebidas com muita nitidez na pesquisa, alguns eventos apontaram para instituições que, ao invés de designarem árbitros e criarem hierarquias, atenuam assimetrias preexistentes por meio da construção de espaços de fala entre policiais e cidadãos. Essa ressalva deve ser acrescentada às proposições teóricas da etnomedologia, entendendo-se que um dos efeitos da instituição não é precisamente o de reforçar desigualdades, mas sim o de modificar assimetrias, seja para aprofundar ou para minimizar hierarquias existentes. Um evento desse tipo, vivenciado durante a pesquisa sobre prestação de serviços policiais, será descrito na próxima parte do texto; antes, contudo, será feita uma breve caracterização geral das interações policial-cidadão, na forma como elas foram apreendidas na pesquisa em questão.

Instituições da relação polícia-sociedade

Esta seção tem como foco a descrição e análise de um evento em que foi possível perceber a minimização da hierarquia que supostamente se verificaria em um contexto institucional. Essa descrição indica a criação de um espaço de fala relativamente igualitário entre policiais e jovens em uma reunião pública de um conselho participativo de segurança pública, evento que teve lugar em uma periferia metropolitana. Antes desse empreendimento, torna-se necessário caracterizar as normas institucionais presentes nos cotidianos dos conselhos comunitários de segurança e das relações entre policiais e jovens das periferias urbanas.

Além de ser uma relação marcada por estereótipos, um aspecto bastante perceptível das interações entre policiais e jovens de maneira geral, independentemente do local de origem destes, são os rituais de *deferência por evitamento*. Deferência pode ser definida como uma expressão formal de apreciação de um participante a outro na interação, conformando expectativas e obrigações que frequentemente se relacionam ao culto da personalidade individual:

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

Ao afirmar que “o ator celebra sua relação com o receptor”, Goffman faz referência direta à ideia de “religião do indivíduo”, proposta por Durkheim: como afirma Goffman (1967, p. 47), “os ritos feitos para as representações da coletividade social serão, às vezes, feitos para o indivíduo em si mesmo”. Assim, a deferência pode ser tida como uma forma moderna de ritual, em que é celebrada não a devoção a entidades religiosas ou valores coletivos, mas é manifestada a adoração ao indivíduo como noção abstrata. As características de assimetria, formalismo ritual e coerência com o “culto do indivíduo” permitem ligar as atividades de deferência às instituições próprias do vínculo mecânico ou por semelhanças. Assim, as interações de deferência não contam com a reciprocidade dos atores diante das regras do jogo, mutualidade que é pressuposta pelas expectativas constitutivas. Um dos tipos de deferência analisados por Goffman consiste nos *rituais de evitamento*, em que a apreciação de um indivíduo por outro é mostrada como um distanciamento espacial, cristalizado em certas cerimônias próprias de interações face a face. Na deferência por evitamento, o ator social cria uma distância, “não violando o que Simmel chamou de ‘esfera ideal’ que existe ao redor do receptor” (Goffman, 1967, p. 62).

Entre os vários eventos observados onde puderam ser percebidos rituais de evitamento dos policiais em relação aos jovens, será citada a atuação de um sargento da Polícia Militar, que estava encarregado da supervisão de toda uma circunscrição da periferia metropolitana. Este policial foi chamado por outro, que estava sob sua supervisão, para tomar uma decisão sobre um fato específico: o policial supervisionado disse haver testemunhado a ocorrência de uma “orgia”, com “sexo desregrado”, consumo de álcool e drogas e presença de indivíduos menores de 18 anos no interior de uma residência da periferia. O policial afirmava não saber se deveria ou poderia entrar na residência, se ele estava lidando com um crime que deveria ser interrompido ou com outro tipo de ocorrência do âmbito privado – para tomar essa decisão, ele chamou seu supervisor ao local da ocorrência. A atuação do sargento supervisor pode ser resumida na seguinte sequência de eventos: (a) o sargento, referendado pelos demais policiais que atenderam ao caso, definiu a ocorrência como “corrupção de menores”, diante de um evento em que, aparentemente, 35 indivíduos de cerca de 18

anos participavam indistintamente de uma confraternização de turma do terceiro ano do Ensino Médio; (b) de dentro deste grupo aparentemente homogêneo, o policial destaca os sete que são maiores de 18 anos, que virão a ser tratados de acordo com os procedimentos policiais direcionados aos suspeitos, ou seja, levados como tais à delegacia e; (c) quanto ao grupo de menores de 18 anos, segundo o sargento, o importante é notificar os pais, “para que tomem providências”.

O breve relato acima contém algumas referências indiciais ao evitamento empreendido pelos policiais, em especial pelo sargento supervisor, com relação aos jovens menores de 18 anos. A deferência por evitamento, apesar de colocar aquele que é evitado em posição de superioridade, implica em uma denegação da competência do outro para uma interação recíproca, ligada ao seu status de objeto de adoração. O reconhecimento do outro como contraparte competente para interagir é um dos principais requisitos constitutivos de interações (Newell; David; Chand, 2007 e Rawls; David, 2006). Os jovens menores de idade são, durante todo esse evento, considerados na condição de objetos – vítimas passivas de um crime, objetos de reprimendas dos pais – em detrimento da condição de contrapartes em reciprocidade que eles poderiam ter assumido no encontro com os policiais. Poucas oportunidades têm eles de se defender da atitude acusatória dos policiais, que pressupõem indiscutivelmente que atos ilícitos eram praticados durante a festa. Neste caso, os movimentos do sargento supervisor são, assim, orientados no sentido de evitar a interação com os mais jovens, excluindo-os artificialmente de seu ambiente de atenção. A diferença entre o tratamento infligido aos maiores de 18 anos e aos jovens abaixo dessa idade indica que os últimos são, de certa forma, protegidos, colocados em uma posição superior, apesar da exclusão que isso implica no plano da interação. Ainda assim, os atos do policial indicam a tentativa de impor uma punição aos jovens menores de 18 anos, uma vez que a confraternização é reprimida e estes jovens são levados à delegacia, não na condição de vítimas, mas sim para terem suas condutas morais denunciadas a seus pais. Torna-se, assim, perceptível que as expectativas constitutivas trazidas pelos jovens menores de idade são geralmente frustradas no evento relatado, de forma que eles têm sua competência denegada pelas expectativas expressadas pelos policiais.

O evitamento dos policiais militares para com os jovens pode ser entendido em correlação com três características do contexto institucional das interações registradas acima: (a) o arcabouço dos direitos da criança e do adolescente; (b) o construto cultural da noção de suspeito; e (c) o déficit de direitos em que se encontram os indivíduos policiais, especialmente as baixas patentes das polícias militares. Os movimentos do sargento

supervisor no sentido de distinguir entre os maiores e menores de idade está relacionado aos direitos dos indivíduos menores de dezoito anos, estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Brasil, 1990). Esta lei prevê que “São penalmente inimputáveis os menores de dezoito anos, sujeitos às medidas previstas nesta Lei” (art. 104). Essas medidas previstas no Estatuto podem ser consideradas como formas atenuadas das penas que são comumente infligidas a crimes cometidos por adultos. Portanto, quando o sargento supervisor define a situação como ocorrência de “corrupção de menores”, mas, indiretamente, inflige uma punição aos “menores”, ele oferece uma verbalização de motivos direcionada à instituição dos direitos do adolescente. “Os menores têm que ser protegidos e, ainda que pratiquem crimes, não podem ser tratados formalmente como criminosos adultos” é a mensagem institucional com a qual o Sargento B. dialoga, desprivilegiando o encontro com os jovens no plano da interação recíproca.

Como efeitos institucionais do arcabouço de direitos do adolescente, podem ainda ser mencionadas as seguintes propriedades presentes no evento: (a) conforme ressaltado acima, os policiais denegam a competência dos jovens como participantes em reciprocidade, o que pode ser relacionado à posição especial ocupada pelos adolescentes nas coortes de interação polícia-sociedade, em virtude de seu status institucional; (b) acrescenta-se que, no evento mencionado, a proteção aos adolescentes é traduzida nas práticas policiais como evitamento, ou seja, como restrição no compartilhamento do ambiente interativo com os “menores”.

Às informações trazidas pela descrição desse evento, acrescenta-se que os indivíduos aparentemente jovens, a despeito de outros vieses, constituem a grande maioria dos abordados pelos policiais militares durante as rondas nas periferias. As observações da pesquisa abarcaram um número considerável de abordagens, chegando à densidade de 40 indivíduos abordados em um período de duas horas, durante o patrulhamento noturno em uma das cidades da periferia metropolitana. Foi perceptível um viés baseado na aparência de juventude dos abordados, que compuseram a grande maioria dos alvos da abordagem policial militar. Destaca-se que, durante a pesquisa, foi abordado apenas um indivíduo que aparentava ser de meia-idade¹⁷ e absolutamente nenhum idoso. Há ainda um conjunto grande de observações da pesquisa que indicam a assimetria nas interações entre policiais e jovens e é possível relacioná-las ao arcabouço institucional dos direitos da criança e do adolescente. Tal arcabouço, assim como outros direitos na modernidade tardia, apresenta o caráter unilateral e hierárquico próprio das instituições com aspecto de “religião do indivíduo”.

17 O contexto da abordagem a esse indivíduo foi bastante especial: não se tratava de uma patrulha; o indivíduo abordado estava no local de busca onde, poucos minutos antes, havia sido testemunhado o furto a uma residência.

Além das vias públicas policiadas, podem ser mencionados dois outros ambientes de encontros entre policiais e cidadãos usuários de serviços desse tipo: as delegacias de polícia e os Conselhos Comunitários de Segurança Pública (Conseg). Estes últimos são parte das políticas públicas de segurança de alguns estados e municípios brasileiros e, assim como conselhos participativos de outras temáticas da agenda política, eles são parte do fenômeno de expansão dos mecanismos institucionais de participação não eleitoral e não partidária no cenário político brasileiro a partir da década de 2000 (Avritzer, 2010).

Os Conselhos Comunitários de Segurança Pública são formados por representantes de cada uma das unidades de segurança pública com jurisdição local: o comandante ou subcomandante da unidade policial militar local; os delegados-chefes locais ou seus representantes, além de representantes das agências reguladoras de trânsito e das secretarias executivas estaduais e municipais. Apesar de os agentes públicos estarem entre os protagonistas do Conselho, essas organizações devem ser presididas por civis que não tenham vínculo de nenhum tipo com órgãos estatais. Na rotina organizacional dos Conselhos, os principais eventos são as reuniões públicas, quando comparecem alguns moradores locais, às vezes em número bem expressivo. Eles dispõem de certo tempo e oportunidade de fala, podendo interpor qualquer tipo de demanda aos policiais, fiscais e administradores.

Nas reuniões, os turnos de fala dos cidadãos, assim como sua prerrogativa para falar, são bem definidos e estão entre as normas burocráticas institucionalizadas como rotinas dos Conselhos. Para se entender a relevância dessa norma específica no cotidiano dos Conselhos, pode-se mencionar o seguinte evento, vivenciado na pesquisa de campo, durante a reunião pública de um Conselho de Segurança da periferia metropolitana. O vice-presidente do Conselho, imediatamente após ter declarado encerrada a etapa de falas de representantes da sociedade civil¹⁸, afirmou que a palavra estaria então franqueada às “autoridades” presentes – gestores policiais e representantes de outros órgãos estatais de Segurança Pública. Nesse momento, um homem recém-chegado, dizendo-se líder comunitário de uma região adjacente à circunscrição, requisitou para si uma oportunidade de fala, postando-se à frente da mesa de autoridades, conforme haviam feito os demais interlocutores civis. O vice-presidente do Conselho negou a oportunidade, argumentando que, além de o turno de fala dos civis ter se encerrado, a “comunidade” de origem do solicitante encontrava-se fora dos limites territoriais de jurisdição do Conselho. Após reação exasperada do líder comunitário, este foi imobilizado com um golpe “chave de braço” por

18 Nove das trinta pessoas que assistiam à reunião já haviam utilizado seus direitos de intervenção.

um dos policiais presentes e assim expulso do salão de reuniões. Durante as falas das autoridades, todas as menções ao ocorrido censuraram as ações do líder comunitário.

Pode-se dizer que as admoestações do vice-presidente do Conselho e dos agentes estatais estão em sintonia com o vocabulário de motivos próprio dos procedimentos burocráticos do Conselho. Em suas verbalizações de motivos, as autoridades do Conselho enfatizam a preponderância dos procedimentos, da ordem e da hierarquia em detrimento da participação. Assim sendo, as interações da reunião não podem dispensar a “forma ordeira”, engendrada pelos procedimentos burocráticos, segundo expresso por uma das autoridades, ficando a inclusão em segundo plano. Essa verbalização de motivos corresponde à violação das normas constitutivas de atenção mútua, considerando que a atenção focada sobre rituais burocráticos é uma forma de consciência da interação. A rígida definição dos turnos de fala na reunião funcionou como dispositivo de exclusão, na medida em que distraiu a atenção dos participantes, arrefecendo o compromisso constitutivo.

A preponderância da consciência formal sobre a confiança recíproca entre policiais e cidadãos caracterizou todas as reuniões públicas de Conselhos de Segurança observadas na pesquisa: em todas as reuniões de Conselhos Comunitários de Segurança observadas, existiu uma rígida adesão aos procedimentos burocráticos, em especial aos turnos de fala dos cidadãos. Em uma reunião pública do centro metropolitano, um participante, quando excedeu os três minutos destinados a sua fala, foi vaiado pelos participantes e interrompido pelo presidente civil do Conselho no sentido de concluir imediatamente sua intervenção.

Um último evento a ser descrito ocorreu também em uma reunião pública do Conselho Comunitário de Segurança e envolveu uma interação entre jovens e policiais. Mas, neste caso, os efeitos dissociantes das normas institucionais, tipicamente encontrados nas interações entre jovens e policiais e nos Conselhos de Segurança, foram atenuados pelo próprio ambiente institucional do Conselho. Essa reunião pública contou com a presença de quatro jovens, que por sua aparência, destoavam dos participantes costumeiros: dois deles vestiam bermuda; um deles usava boné e grandes alargadores nas orelhas; outro ostentava grandes tatuagens, brinco e cabelo trançado ao estilo rastafári. Os quatro sentaram-se lado a lado em uma das fileiras da frente do grande auditório onde ocorreria a reunião.

Tendo início a reunião, um dos representantes estatais, desviando-se do protocolo estabelecido, utilizou para sua fala 45 dos 120 minutos destinados à sessão. Após isso, vieram as intervenções dos membros da “comunidade” local – seis cidadãos apresentaram suas demandas aos membros da mesa, mas apenas um mencionou os jovens que compareceram

à reunião. Uma líder comunitária, durante seu tempo de fala de três minutos, mencionou:

O Artigo Quinto da Constituição nos lembra que todos somos iguais perante a lei. Eu trouxe aqui a juventude, a comunidade dos skatistas da Praça X. Muitas vezes, falam deles como ‘maconheiros’, mas eles são vítimas também. Por isso, os meninos vêm pedir segurança para a praça X., onde muitos trabalham e passam suas horas de lazer. Foi construída uma pista de skate lá, com o intuito de proporcionar uma opção de lazer e tirar os jovens das drogas. Agora, esses jovens estão aqui para pedir mais segurança para o local.

Essa solicitação não obteve resposta direta dos membros da mesa.

Logo após o fim da reunião pública, o pesquisador conversou com um dos jovens, que mencionou que a Praça X., além de ser muito procurada para a prática do *skate*, era também um ponto de consumo de drogas. Segundo ele, quando a polícia chegava, abordava a todos, sem distinção entre os *skatistas* e os usuários de drogas, de forma que os jovens gostariam de ter solicitado na reunião pública para que a polícia fosse mais criteriosa na abordagem dos frequentadores do local, distinguindo entre os esportistas e os que iam para a Praça consumir drogas. Após o contato entre esse jovem e o pesquisador, a líder comunitária que mencionou a presença dos jovens durante a reunião apresentou-os ao subcomandante do batalhão de polícia militar local, segundo ela, para que fossem apresentadas as demandas dos jovens. Embora o pesquisador não tenha se envolvido na conversa entre o jovem e o policial, ela parece ter transcorrido normalmente.

Nota-se como essa reunião, do ponto de vista formal, não ofereceu oportunidade de fala aos jovens da Praça X. Isso implica que a reunião, considerada como uma sequência de procedimentos, em nada contribuiu para restituir aos jovens o status de ator competente diante das autoridades que compareceram à sessão. Por outro lado, houve avanços no sentido de incluir os jovens e restituir-lhes a competência social, para além do argumento público da líder comunitária em favor da igualdade. Há indicações de que a mera copresença, em igualdade de *status*, de jovens e policiais no Conselho também favorece a restituição aos jovens de um status de reciprocidade no jogo da interação. Isso é indicado pelo fato de que um dos jovens e o policial militar presente estabeleceram uma conversa em torno das demandas propostas pelos primeiros. Mesmo que o desenrolar dessa interação possa apresentar as disfunções institucionais normalmente presentes nos encontros entre jovens e policiais, ao menos a interação teve início com participantes em igualdade de competência. A posição de participante da reunião do Conselho abriu, para os jovens, a possibilidade de interagir com policiais em

condições diversas daquela em eles invariavelmente ocupam uma posição inferior.

Isso quer dizer que, para obter reciprocidade nas interações entre policiais e cidadãos, é necessário empreender o empoderamento das partes usualmente sujeitas à exclusão da interação, criando condições de igualdade de status. Nos conselhos, ainda que uma série de procedimentos burocráticos prejudique a participação dos cidadãos, estes, ainda assim, têm a oportunidade de interpor demandas e sobre elas receber uma resposta dos policiais.

Essas informações apontam para a função reabilitadora que pode ser desempenhada por certas instituições. Mesmo que as tendências dissociantes possam estar presentes em qualquer instituição, algumas normas institucionais conferem competência aos participantes, criando um espaço de fala relativamente igualitário, como indicado nos Conselhos Comunitários de Segurança pesquisados. Assim, de forma a contribuir com a teoria etnometodológica sobre instituições, propõe-se a seguinte formulação dos efeitos das instituições sobre as interações face-a-face: (a) as normas institucionais centralizam a produção de vocabulário de motivos e a atenção dos participantes, favorecendo assim a alienação da interação; (b) os contextos institucionais requerem a homogeneização da apresentação do eu, em contraste com a diversidade admitida sob o vínculo orgânico; (c) ao invés de criar hierarquias e árbitros, é mais preciso supor que as normas institucionais modificam assimetrias preexistentes, podendo favorecer ou desfavorecer o reconhecimento mútuo dos participantes como comunicantes competentes.

Conclusões

O debate entre a teoria da estruturação e a etnometodologia em torno do conceito de instituições sociais pode enriquecer as perspectivas teóricas que enfocam as instituições como fenômenos explicativos. Ambas as tradições engajadas neste debate põem ênfase sobre o conhecimento humano em sua função de estabelecer vínculos de solidariedade social. Na teoria da estruturação, centrada no pensamento de Anthony Giddens, as instituições são vistas como elementos estabilizadores, criando a previsibilidade necessária à formação e manutenção de vínculos de confiança.

Já a etnometodologia, na forma como ela é representada pelas proposições de Harold Garfinkel e Anne Rawls, detecta efeitos dissociantes nas interações que se desenvolvem sob normas institucionais. Esses efeitos são de três tipos: substituição da comunicação interpessoal pela verbalização de

motivos, homogeneização da apresentação do eu e produção de assimetrias nas interações, por meio da criação de hierarquias morais. Todos esses efeitos puderam ser percebidos na pesquisa sobre interações entre policiais e usuários de serviços de polícia. Entretanto, segundo as informações trazidas pela pesquisa, seria mais preciso dizer que instituições alteram hierarquias institucionais preexistentes, podendo favorecer ou atenuar assimetrias. Algumas normas institucionais empoderam participantes previamente excluídos em encontros com policiais, como ficou indicado pela participação de jovens da periferia em Conselhos Comunitários de Segurança pública. A conclusão geral é que as instituições têm impacto sobre a ordem social, mas não necessariamente trazem assimetria.

Referências

- AMORIM NETO, Octavio. A política comparada no Brasil: a política dos outros. In: MARTINS, Carlos Benedito (coord.); LESSA, Renato (org.). **Ciência Política: horizontes das ciências sociais**. São Paulo: ANPOCS, 2010. p. 321-340.
- AVRITZER, Leonardo. Sociedade civil e participação no Brasil democrático. In: _____. **Experiências nacionais de participação**. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2010. p. 27-54.
- BECKER, Howard S. **Outsiders: estudos de sociologia do desvio**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.
- BITTNER, Egon. **Functions of police in modern society**. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn and Hain Publ. 1972.
- BRASIL. **Código Penal**. Decreto-lei 2848 de 7 de dezembro de 1940.
- _____. **Presidência da República**. Lei 8069 de 13 de julho de 1990.
- DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. Trad. Maria Isaura Pereira de Queiroz. São Paulo: Cia. Editora Nacional, 2002.
- _____. **A divisão do trabalho social**. Trad. Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008.
- GARFINKEL, Harold. A concept of, and experiments with, "Trust" as a condition of stable concerted actions. In: HARVEY, O. J. (ed.). **Motivation and social interactions: cognitive determinants**. New York: The Ronald Pres Co., 1963. p. 187-238.
- GARFINKEL, Harold. **Studies in Ethnomethodology**. Malden, Ma: Polity Press, 1984.
- _____. Lebenswelt Origins of the Sciences: Working Out Durkheim's Aphorism. **Human Studies**, v. 30, 2007, p. 9-56.
- GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. Trad. Raul Fiker. São Paulo: EdUnesp, 1991.

- _____. **O Estado-nação e a violência.** Trad. Beatriz Guimarães. São Paulo: EDUSP, 2008.
- _____. **A constituição da sociedade.** Trad. Álvaro Cabral. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
- GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual: essays on face to face behavior.** Nova York: Pantheon Books, 1967.
- _____. **Manicômios, prisões e conventos.** Trad. Dante Moreira. São Paulo: Perspectiva, 2003
- _____. **A representação do eu na vida cotidiana.** Trad. Maria Célia Santos. Raposo. Petrópolis: Vozes, 2005.
- _____. **Comportamento em lugares públicos: notas sobre a organização social dos ajuntamentos.** Trad. Fábio Rodrigues R.da Silva. Petrópolis: Vozes, 2010.
- HERITAGE, John. Etnometodologia. In: GIDDENS, Anthony; TURNER, Jonathan (org.). **Teoria social hoje.** Trad. Gilson César Cardoso de Souza. São Paulo: EdUnesp, 1999. p. 321-92.
- LOADER, Ian. Policing and the social: questions of symbolic power. **British Journal of Sociology**, v. 48, n. 1, 1997, p. 1-18.
- MILLS, Charles Wright. Situated actions and vocabularies of motive. **American Journal of Sociology**, v. 5, n. 6, 1940, p. 904-13.
- NEWELL, Sue; DAVID, Gary; CHAND, Donald. An analysis of trust among globally distributed work teams in an organizational setting. **Knowledge and Process Management**, v. 14, n. 3, 2007, p. 158-68.
- NORTH, Douglass. The historical evolution of polities. **International Review of Law & Economics**, v. 14, n. 4, dez. 1994, p. 381-92.
- PAIXÃO, Antônio Luiz. A etnometodologia e o estudo do poder: notas preliminares. **Análise e Conjuntura**, v. 1, n. 2, 1986, p. 93-110.
- RAWLS, Anne Warfield. Conflict as a foundation for consensus: contradictions of industrial capitalism in Book III of Durkheim's Division of Labor. **Critical Sociology**, v. 29, n. 3, 2003, p. 295-335.
- _____. An essay on two conceptions of social order: constitutive orders of action, objects and identities vs. aggregated orders of individual action. **Journal of Classical Sociology**, v. 9, 2009, p. 500-20.
- _____. Social order as moral order. In: HITLIN, Steven; VAISEY, Stephen (org.). **Handbook of the sociology of morality.** Nova York: Springer, 2010. p. 95-121.
- RAWLS, Anne; DAVID, Gary. Accountably other: trust, reciprocity and exclusion in a context of situated practice. **Human Studies**, v. 28, n. 4, 2006, p. 469-497.
- SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. **Language**, v. 50, n. 4, parte I, dez. 1974, p. 696-735.
- SAPORI, Luís Flávio. **Segurança Pública: desafios e perspectivas.** Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2007.
- SCHUTZ, Alfred. The stranger: an essay in Social Psychology. **American Journal of Sociology**, Chicago, v. 49, n. 6, 1944, p. 499-507.

- _____. Scheler's Theory of Intersubjectivity and the General Thesis of the Alter Ego. In: SCHUTZ, Alfred; NATANSON, Maurice Alexander. **Collected papers**. The Hague: M. Nijhoff, 1967.
- SIMMEL, Georg. Conflito e estrutura de grupo. In: _____. **Georg Simmel: Sociologia**. Org. Evaristo de Moraes Filho. São Paulo: Ática, 1983. p. 150-164.
- SMITH, Carole. The sequestration of experience: rights talk and moral thinking in "late modernity". **Sociology**, v. 36, 2002, p. 43-66.
- SOARES, Luís Eduardo. Uma Interpretação do Brasil para Contextualizar a Violência. In: PEREIRA, Carlos Alberto M. (org.). **As Linguagens da Violência**. Rio de Janeiro: Rocco, 2000.
- SUASSUNA, Rodrigo Figueiredo. **Confiança e reciprocidade entre policiais e cidadãos: a polícia democrática nas interações**. 2013. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013.
- TORCHE, Florencia; VALENZUELA Eduardo. Trust and reciprocity: a theoretical distinction of the sources of social capital. **European Journal of Social Theory**, v. 14, n. 2, 2011, p. 181-98.
- WEIGERT, Andrew J. Pragmatic trust in a world of strangers: trustworthy actions. **Comparative Sociology**, v. 10, n. 3, 2011, p. 321-36.

Recebido em 15/01/2014

Aprovado em 25/03/2014