



Feedback dos Membros da Comunidade como uma Ferramenta Eficaz para Construir e Manter a Confiança

Construir e manter a confiança e a legitimidade com as comunidades que atendemos é fundamental para as agências policiais. Os membros da comunidade devem ser reconhecidos como parceiros essenciais na manutenção da segurança pública e devem ser oferecidas oportunidades significativas e acessíveis para fornecer feedback às agências policiais.

O feedback dos membros da comunidade pode ser positivo, negativo ou uma combinação de ambos. O feedback pode surgir devido a um desejo genuíno de elogiar as ações tomadas ou observadas, falha de comunicação ou confusão sobre os processos. Perguntas feitas por membros da comunidade nem sempre equivalem a reclamações, e todos os funcionários da agência são encorajados a ver o feedback como uma oportunidade para mais conversa e envolvimento com os membros da comunidade. Garantir que métodos para capturar todas as formas de feedback estejam em vigor e utilizá-los de forma eficaz para permitir que as agências construam uma plataforma mais abrangente para confiança compartilhada.

Ao desenvolver oportunidades de feedback, considere o seguinte:

- **Pontos de contato:** Os membros da comunidade têm contato com a agência por meio de uma variedade de pontos de interseção e por meio de vários funcionários da agência (por exemplo, policiais e supervisores juramentados, equipe profissional, investigadores na cena de crime estagiários, voluntários). Cada contato tem o potencial de fortalecer ou diminuir os esforços de construção de confiança, e as oportunidades de feedback devem incluir todas as funções e pessoal da agência.
- **Língua:** Priorize escolhas de idioma acessíveis e inclusivas. Reenquadrar 'Processo de reclamação do cidadão' para 'Oportunidade de feedback de membros da comunidade' na página da Web da agência pode expandir a quantidade e qualidade das informações recebidas. Alterar o título de um campo de formulário de 'Reclamante' para 'Membro da comunidade' pode afetar o tom das informações documentadas.
- **Acesso e comunicação:** As informações que descrevem os processos de feedback devem ser publicadas na página da Web da agência, em áreas de acesso público dos edifícios da agência e promovidas por meio das plataformas de mídia social da agência. Essas informações devem incluir expectativas de privacidade de feedback compartilhado, cronogramas para processos associados e comunicação das ações resultantes. Para avançar nos esforços de construção de confiança, as agências devem garantir a disponibilidade dessas informações nos idiomas e formatos usados pelos membros da comunidade.

O feedback dos membros da comunidade pode ser entregue em várias formas, e as agências devem desenvolver processos para capturar e agir de acordo com cada uma das ações a seguir:

- **Feedback informal** – e-mails para o pessoal da agência, comunicação espontânea durante atividades de patrulha e outras atividades não relacionadas a fiscalização, chamadas para as linhas telefônicas principais, chamadas não emergenciais para comunicações em geral.
- **Portais online** – formulários de feedback e pesquisas na página da Web da agência e nas plataformas de mídia social
- **Contato de supervisão** – informações direcionadas à equipe de comando, supervisores juramentados de todas as categorias e supervisores de equipe profissional
- **Reclamações formais** – informações recebidas eletronicamente ou pessoalmente que atendam aos critérios estabelecidos para investigação por meio da Corregedoria

Resposta e rastreamento de feedback

As agências podem demonstrar seu compromisso com os esforços de construção de confiança, tomando ações claras e decisivas em resposta ao feedback recebido. Estabelecer sistemas para rastrear e revisar todos os modos e conteúdo de feedback serve como base para as agências agirem sobre os padrões de conduta identificados, modificar as prioridades de treinamento de toda a agência, revisar políticas e práticas e destacar interações positivas com a comunidade. Esses sistemas também podem ajudar na identificação de circunstâncias que requerem respostas alternativas devido a potenciais conflitos de interesse (por exemplo, queixa formal alegando má conduta de um chefe do executivo, queixa formal alegando atividade criminosa por um investigador em serviço). A utilização de um investigador externo independente, imparcial e bem informado ou agência investigativa pode fornecer um caminho para recomendações objetivas e imparciais para ações.



Feedback dos Membros da Comunidade como uma Ferramenta Eficaz para Construir e Manter a Confiança

Processos claramente estabelecidos e sistemas de rastreamento para feedback da comunidade permitirão às agências compilar prontamente relatórios resumidos para disseminação interna para o pessoal, agências parceiras e as comunidades que atendem. Avaliações de rotina da agência são uma forma para garantir de forma proativa que altos padrões sejam implementados e reflitam as necessidades e desejos da comunidade.

Resultados do Feedback

Todas as partes interessadas envolvidas no feedback dos membros da comunidade, incluindo membros da comunidade, pessoal da agência, agências e comunidades atendidas podem se beneficiar de uma plataforma abrangente para confiança compartilhada. Os possíveis resultados do feedback dos membros da comunidade para esses grupos podem incluir:

Membros da Comunidade

- **Validação de preocupações**
- **Educação relacionada a processos de agência, investigação e justiça criminal**
- **Maior confiança**
- **Acesso à Justiça processual**

Considerações:

Quando os membros da comunidade fornecem feedback às agências de policiamento, é importante que eles se sintam ouvidos e tenham suas preocupações validadas. Os resultados podem variar de acordo com o caso, mas o ato de iniciar uma conversa, reconhecendo onde melhorias podem ser feitas e convidando os membros da comunidade a se envolverem na solução de problemas pode contribuir para construir confiança. Quando o feedback é fornecido, as agências policiais também podem usar a oportunidade para fornecer informações educacionais sobre os processos da agência, processos investigativos e de justiça criminal. Esses processos costumam ser complexos e os membros da comunidade podem ter ideias erradas sobre como funcionam. Explicações transparentes e compreensíveis podem ajudar os membros da comunidade a aprender sobre as maneiras pelas quais a agência está trabalhando para garantir a segurança pública. Além disso, as explicações de como o feedback é tratado e como as decisões das agências e do sistema de justiça criminal são tomadas apoiam o acesso dos membros da comunidade à justiça processual e à inclusão nos resultados que os afetam.

Pessoal da Agência

- **Oportunidades de desenvolvimento / corretivo / crescimento de pessoal**
- **Habilidades aprimoradas para soluções coproduzidas**
- **Reconhecimento de desempenho de qualidade (informar e formal)**

Considerações:

Os membros da comunidade podem fornecer feedback sobre funcionários, unidades ou departamentos individuais da agência ou da agência como um todo. O feedback dos membros da comunidade com relação ao pessoal ou unidades / departamentos de agências individuais geralmente resulta em oportunidades para aprimorar o treinamento ou as habilidades. Por exemplo, se um membro da comunidade que experimentou vitimização entrar em contato com o supervisor do investigador designado e expressar preocupação sobre atualizações limitadas de casos, o supervisor pode treinar o investigador para explicar os processos da agência, desenvolver planos de comunicação com as vítimas e fazer referências de recursos. O investigador pode praticar essas habilidades ao acompanhar o membro da comunidade. O pessoal da agência também pode se beneficiar do recebimento de notificações quando um feedback positivo sobre seu trabalho é recebido. Isso pode ser informal (por exemplo, carta de reconhecimento ou e-mail para o pessoal de seu supervisor ou liderança da agência) ou formal (por exemplo, consideração para elogios ou prêmios). Ao desenvolver oportunidades para que os membros da comunidade forneçam feedback positivo e negativo, as agências podem fazer parceria com aqueles a quem servem para cocriar soluções e reforçar as habilidades eficazes de policiamento.



Feedback dos Membros da Comunidade como uma Ferramenta Eficaz para Construir e Manter a Confiança

Agência

- **Desenvolvimento de recursos (tópicos comuns de interesse ou preocupação)**
- **Oportunidades expandidas para participação em processos investigativos**
- **Diminuição da frequência de interações contenciosas e risco potencial**

Considerações:

O feedback dos membros da comunidade pode se traduzir na identificação de lacunas no treinamento ou nas informações públicas fornecidas pela agência, soluções criativas e novas oportunidades de parceria. Por exemplo, se uma agência receber várias ligações sobre o mesmo assunto ou preocupação, as oportunidades de fornecer informações e recursos adicionais ao público podem ser identificadas (por exemplo, por meio da mídia social, na página da agência na web, através do desenvolvimento de recursos adicionais, como panfletos informativos) Por meio da inclusão de feedback dos membros da comunidade, as agências podem se beneficiar de maior objetividade, redução na percepção de preconceito e um sistema abrangente de freios e contrapesos. Isso também pode reforçar os papéis importantes e as vozes dos membros da comunidade, levando a uma maior coesão da comunidade e ao potencial de aumento participação em investigações e denúncias de atividades criminosas. Essa abordagem responsiva e inclusiva pode transformar o que pode parecer uma reclamação em um processo produtivo e colaborativo. As agências que incorporam o feedback dos membros da comunidade dessa forma podem ver uma redução nas interações contenciosas e nos riscos para a agência (por exemplo, reclamações formais, litígios).

Para as comunidades

- **Maior confiança nas agências de policiamento**
- **Maior senso de segurança da comunidade por meio de policiamento responsivo**

Considerações:

A transparência dos processos policiais e uma plataforma para a voz da comunidade nesses processos podem aumentar a confiança geral e a legitimidade com as comunidades que atendem. Isso pode levar a oportunidades ampliadas para a resolução colaborativa de problemas e às comunidades verem a polícia como um recurso comunitário positivo. Além disso, fornecer uma resposta eficaz aos comentários dos membros da comunidade envia a mensagem de que a agência valoriza os membros da comunidade como parceiros na segurança pública. Os membros da comunidade que podem ter sido direta ou indiretamente impactados pelo crime ou que se sentiram desconfortáveis ou enfrentaram barreiras ao relatar crimes no passado podem ter maior probabilidade de relatar à aplicação da lei quando virem maior transparência e mudanças positivas sendo feitas. Isso pode aumentar a probabilidade de que os infratores sejam responsabilizados, contribuindo para a segurança geral das comunidades.



Feedback dos Membros da Comunidade como uma Ferramenta Eficaz para Construir e Manter a Confiança

As agências policiais são encorajadas a adotar um modelo colaborativo onde o policiamento ocorre com comunidades em vez de simplesmente dentro delas. A colaboração pode contribuir para que os membros da comunidade não se sintam apenas mais protegido mas também mais protetor—Das pessoas e lugares em suas comunidades, os valores que suas comunidades representam e as agências policiais que defendem sua segurança e preservam sua qualidade de vida. Processos transparentes e responsivos para receber, avaliar e agir de acordo com o feedback dos membros da comunidade devem ser um componente-chave na filosofia geral de uma agência de ver as comunidades às quais servem como parceiros essenciais na segurança pública. A incorporação de feedback dos membros da comunidade pode apoiar a cocriação de soluções e construir pontes em torno deste propósito comum.

IACP Resources

- A. IACP [Página de Envolvimento Comunidade-Polícia](#)
- B. Política do Modelo IACP: [Mídia social](#)
- C. Política do Modelo IACP: [Padrões de conduta](#)
- D. Política do Modelo IACP: [Conduta retaliatória dos funcionários](#)
- E. IACP [Estrutura de políticas para comunidade aprimoradas Envolvimento da Polícia](#)
- F. IACP [Centro de recursos de políticas de aplicação da lei](#)