



Sociedade e Estado

ISSN: 0102-6992

revistasol@unb.br

Universidade de Brasília

Brasil

Dantas Monteiro, Claudio

O atendimento ao público no balcão de uma delegacia: um estudo sobre o serviço da Polícia Civil do
Distrito Federal

Sociedade e Estado, vol. 28, núm. 3, septiembre-diciembre, 2013, pp. 734-735

Universidade de Brasília

Brasília, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339930956021>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

O atendimento ao público no balcão de uma delegacia: um estudo sobre o serviço da Polícia Civil do Distrito Federal

Claudio Dantas Monteiro

Orientador: Prof. Dr. Arthur Trindade Maranhão Costa

Curso: Mestrado em Sociologia

Data da defesa: 29.07.2013

Tradicionalmente se atribui como característica principal da polícia o uso da força física. No entanto, essa dissertação se propõe a debater como a Polícia Civil lida com eventos não criminais que chegam até ela cotidianamente, que não necessitam do uso da força ou qualquer meio coercitivo. O trabalho foi realizado a partir de três fontes empíricas que buscaram diálogo no que diz respeito sobre o atendimento ao público. A primeira são dados da pesquisa “Semana de visitas a delegacias de polícia” organizada pela ONG Altus, que nos possibilitou dar um panorama geral das condições de atendimento das delegacias brasileiras. A segunda é um banco de dados produzido através de um questionário elaborado pelo Nevis-UnB no contexto da pesquisa do INCT Violência, Democracia e Segurança Cidadã. A terceira é uma etnografia realizada dentro de uma delegacia de polícia do Distrito Federal. O banco de dados possibilita uma visão ampla da atividade policial, uma vez que o questionário abordou o que a polícia faz, assim como o que os policiais acreditam ser a tarefa principal realizada por eles. Nesse sentido, constatamos que atividades relacionadas à resolução de conflitos e atendimento ao público consomem grande parte do trabalho policial. A etnografia foi realizada no período de dois meses dentro de uma delegacia de polícia. Foi priorizado observar o atendimento no balcão da delegacia, que é o local em que os conflitos e desentendimentos chegam com mais frequência. Portanto, o objeto de estudo desta dissertação consiste no serviço de atendimento ao público prestado pela Polícia Civil do Distrito Federal, em que as demandas podem ser criminais ou não. Nesse sentido, a tese que se trabalha aqui é que grande parte das atividades realizadas pelos policiais civis se referem a uma prestação de serviço para as pessoas que adentram na delegacia. Além disso, constatou-se que a estrutura de atendimento da Polícia Civil do Distrito Federal é considerada adequada quando comparada com as demais polícias do Brasil. No entanto, os policiais não valorizam atividades relacionadas com prestação de serviço, assim como não recebem formação para tal atividade.

Palavras chaves: Polícia Civil, cultura policial, serviço de polícia, atendimento ao público, delegacia de polícia.