

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

O ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO BALCÃO DE UMA DELEGACIA: Um
estudo sobre o serviço da Polícia Civil do Distrito Federal.

Autor: Claudio Dantas Monteiro

Brasília, 2013

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

O ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO BALCÃO DE UMA DELEGACIA: Um
estudo sobre o serviço da Polícia Civil do Distrito Federal.

Autor: Claudio Dantas Monteiro

Dissertação apresentada ao Departamento
de Sociologia da Universidade de
Brasília/UnB como parte dos requisitos
para a obtenção do título de Mestre.

Brasília, Julho de 2013

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

O ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO BALCÃO DE UMA DELEGACIA: Um estudo sobre o serviço da Polícia Civil do Distrito Federal.

Autor: Claudio Dantas Monteiro

Orientador: Doutor Arthur Trindade Maranhão Costa (UnB)

Banca:

Prof. Doutor Arthur Trindade Maranhão Costa (UnB)

Prof. Doutora Maria Stela Grossi Porto (UnB)

Prof. Doutor Nívio Caixeta do Nascimento (UNODC)

Prof. Doutora Haydée Gloria Cruz Caruso (UnB - Suplente)

Agradecimentos

Trabalho de pesquisa apoiado pela CAPES.

Gostaria de agradecer a todos (as) que conviveram comigo durante esses dois anos de mestrado, vocês foram muito importantes durante todo árduo processo de escrita.

Agradeço ao Professor Arthur pela orientação. As conversas que tivemos foram essenciais para pensar a complexa justiça criminal. Aprendi muito sobre o ofício de pesquisador ao longo desses dois anos.

Agradeço a Professora Maria Stela pelos anos de convivência que contribuíram tanto para minha formação. Também agradeço a toda equipe de pesquisadores do NEVIS que de algum modo contribuíram com essa dissertação

Agradeço à Haydée Caruso e Luciane Patrício por terem participado da qualificação desse projeto, que contribuíram com ótimas observações.

Agradeço a minha mãe, que sempre foi a maior apoiadora dos meus estudos e sonhos. Sem você não teria conseguido.

Agradeço ao Ruben pela leitura criteriosa dessa dissertação. Suas contribuições foram essenciais para o texto.

Agradeço ao meu pai e a Kátia que me acolheram nesse ano e acompanharam durante esse processo.

Agradeço a todas as pessoas queridas que estiveram comigo durante esses anos. Obrigado Raquel, Saulo, Dani, Goiaba, Zoi, Karina, Farage, Greg, Calouro, Olavo, Goiano, Gui, Mari Bahia, Mari Vassalo, Tiaguinho, Vitor, Nando, Bruna, Fê, Danilo, Ceariba, Luquinhas, Layla, Maíra, Lu Molina, Robertinho, Pedro Punk, Danielzão, Noshua, Rods. Conviver com vocês é um privilégio, obrigado pelos momentos.

Agradeço a todos os policiais civis que se disponibilizaram a conversar comigo. Aprendi muito com vocês. Em especial, agradeço a Dra. Nélia que apoiou o meu projeto de modo incondicional. Sua ajuda foi fundamental para essa pesquisa.

Agradeço ao departamento de sociologia e aos funcionários que dão apoio fundamental para realização da pesquisa, em especial a Paula que acompanhou todo processo de escrita dessa dissertação. Conviver no espaço da pós-graduação foi fundamental para realização deste trabalho.

Resumo

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 se 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.

Abstract

Traditionally the use of force is attributed as the main function of police. However, this work aims to discuss how the police deals with non-criminal events that come to her every day, that do not require the use of force or coercive means. The study was conducted from three empirical sources that analyzes the service made by police agents in a police station. The first is the data of “Police Stations Visitors Week” research organized by NGO Altus, which enabled us to give an overview of the conditions of Brazilian police services. The second is a database produced by a survey developed by NEVIS-UNB in the research context of National Institute of Science and Technology titled Violence, Democracy and Citizen Security. The third is an ethnography conducted in a police station of the Distrito Federal in Brazil. The database provides a broad overview of police activity, once the survey approached what the police do, and what the police believe to be the main task performed by them. Thus, we found that activities related to conflict resolution and service to the public consumes much of police work. The ethnography was conducted in the period two months in a police station. Was prioritized observe the service at the desk of the police station, which is the place where people are cared. Therefore, the object of study of this work consists in the service made by police that doesn't have a criminal issue. Thus, the thesis of this work is that most of the activities carried out by the police refer to a non-criminal service for people who enter in the station. Furthermore, it was found that the service structure of the police from Distrito Federal is considered adequate when compared with the other police stations in Brazil. However, the police do not value non-criminal activities service, as well they are not trained for such activity.

Keywords: Police, Police Culture, Police Service, Police Station

Sumário

Introdução	9
Capítulo 1 – Crime e Trabalho de Polícia	14
1.1 Crime como uma categoria social	14
1.2 Sociologia da Violência, uma área de estudos consolidada no Brasil	28
Capítulo 2 – O Trabalho Prescrito e Condições de Atendimento	34
2.1 A Polícia Civil e o Funcionamento de uma Delegacia	34
2.2 A semana de Visitas a Delegacias de Polícia: Um panorama geral das delegacias brasileiras	40
2.3 Serviço da Polícia Civil e o impacto na sociedade	48
Capítulo 3 – Etnografia em uma delegacia de polícia do Distrito Federal.....	51
3.1 A entrada na Delegacia de Polícia	51
3.2 A seção	54
3.3 Crime <i>versus</i> não-crime	55
3.4 O contexto se perde quando o BO é registrado.....	58
3.5 Os filtros discricionários	61
3.6 As mediações de conflitos na Delegacia de Polícia.....	62
3.7 Interações conflituosas	63
3.8 Os procedimentos.....	64
3.9 As emoções são levadas em conta na hora da denúncia	66
3.10 Violência doméstica.....	67
3.11 Esfera criminal <i>versus</i> esfera cível	69
3.12 Ambiente policial.....	70
3.13 Solidariedade com o infrator.....	71
3.14 Práticas informais.....	71
3.15 Punição e o sistema de justiça criminal	72
3.16 Efeito psicológico do BO.....	73
Capítulo 4 – Dados quantitativos da Polícia Civil do Distrito Federal.....	74
4.1 A pesquisa.....	74
4.2 O Perfil da PCDF	75
4.3 O trabalho da PCDF	80
Considerações Finais	86
Referências Bibliográficas	90
Anexos	94

Lista de Tabelas e Gráficos

Gráfico 1 – Relação profissionais de segurança por habitante.....	23
Gráfico 2 – Médias de Brasília e Brasil.....	46
Tabela 1 – Orientação para comunidade	41
Tabela 2 – Condições materiais.....	42
Tabela 3 – Tratamento igualitário	43
Tabela 4 – Transparência e prestação de contas.....	44
Tabela 5 – Condições de detenção	45
Tabela 6 – Média Global	46
Tabela 7 – Sexo PCDF	75
Tabela 8 – Raça PCDF	76
Tabela 9 – Região PCDF	77
Tabela 10 – Religião PCDF.....	77
Tabela 11 – Escolaridade I	79
Tabela 12 – Escolaridade II.....	79
Tabela 13 – Efetivo PCDF	79
Tabela 14 – As principais tarefas realizadas na semana de trabalho da PCDF...80	
Tabela 15 – As principais tarefas que caracterizam a atividade policial.....81	
Tabela 16 – O que orienta o policial em seu dia de trabalho.....83	
Tabela 17 – O que orienta o policial em seu dia de trabalho para os que responderam “Mediação de conflitos	84
Tabela 18 – Mudança de ser	84

Introdução

Vomitam tudo aqui no plantão. A PM vomita, as seções vomitam (...). Assim foi descrito o serviço que é realizado no balcão de uma delegacia por um agente da polícia civil num momento de desabafo. Ele se referia ao fato de delegarem grande multiplicidade de funções aos policiais responsáveis pelo atendimento ao público no plantão da delegacia. Esse trabalho busca compreender a interação dos usuários do serviço policial com policiais civis em uma delegacia do Distrito Federal.

O espaço identificado com mais frequência como o ambiente em que essas interações resultam em uma prestação de serviço é o balcão da delegacia de polícia, pois quase tudo que passa pela delegacia tem início lá, assim podemos considerá-lo como uma das portas de entrada no sistema de justiça criminal. Entender a polícia como uma prestadora de serviço é desafiador por dois motivos. Em primeiro lugar, a atividade policial tem sido vista, discutida e analisada majoritariamente sob a ótica do combate ao crime, em segundo, o entendimento de uma polícia voltada para a promoção de cidadania é uma ideia muito recente no âmbito das políticas públicas e ainda reflete-se muito pouco no cotidiano policial.

O objeto de estudo desta dissertação consiste na análise do 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.

Não há dúvidas de que o combate ao crime é uma função da polícia, no entanto os profissionais que trabalham nessa instituição realizam uma gama de atividades que parece ser infinita, caso consideremos que de tempos em tempos um caso novo e surpreendente aparecerá criando uma situação na qual o policial deverá, caso queira ou consiga, achar uma solução que satisfaça a pessoa denunciante.

Nesse sentido, o balcão da delegacia é o encontro de alguém que está buscando resolver um problema através de uma denúncia, reclamação ou simplesmente uma

solicitação de ajuda, com um profissional que lida com “problemas” de várias outras pessoas no mesmo dia. É possível dizer que todos os tipos de casos (não todos eles) chegam ao conhecimento da polícia através de denúncias. No entanto, nem todos são registrados, uma vez que a polícia civil lida apenas com crimes previstos no código penal. Nesse sentido, esse trabalho busca compreender que, embora a especialização da polícia seja o crime, ela gasta parte considerável do seu esforço com o não-crime.

Os policiais relatam que exercem funções de pai, conselheiro, amigo, psicólogo, médico etc. Podem exercer até mesmo uma espécie de atitude performática para atender a determinados anseios, como no caso relatado de uma mulher idosa que de tempos em tempos entrava na delegacia para prestar queixa de que seu filho teria sido assassinado. No entanto, quando foram verificar o caso, descobriram que o rapaz estaria vivo, mas não desejava mais ter contato com sua mãe. Então, cada vez que essa mulher entrava na delegacia para reclamar do suposto assassinato de seu filho, os policiais a recebiam com um café e a confortavam dizendo que iriam *pegar o safado que fez isso com o seu filho*.

Esse trabalho busca localizar o balcão dentro do sistema de justiça criminal, uma vez que nem tudo que é realizado nesse espaço é registrado e nem tudo que é registrado consegue codificar a complexidade das situações que lá ocorrem. Para isso, buscamos fontes da literatura sobre polícia e dados de pesquisa para compreender as práticas policiais que ocorrem no âmbito de uma delegacia de polícia com foco no atendimento ao público realizado no balcão.

Assim, essa dissertação está estruturada em quatro capítulos, sendo o primeiro uma revisão da literatura sobre polícia. Foi verificado que tradicionalmente os trabalhos que analisam as instituições policiais buscam compreender sua prerrogativa do uso legítimo da força. Além disso, a polícia militar tem recebido mais atenção do que a polícia civil nos estudos acadêmicos. Tenta-se analisar o crime como categoria central para esses profissionais, uma vez que se tem depositado sentimentos e anseios para que essa instituição resolva o problema da criminalidade com respostas rápidas e enérgicas, a despeito de tantas outras funções que são exercidas dentro de uma delegacia de polícia. Dessa maneira, argumenta-se que a polícia não lida apenas com o crime e o próprio crime não é combatido apenas pela polícia.

No segundo capítulo, utilizamos como dados secundários a pesquisa da semana de visitas a delegacias de polícia organizada pela ONG Altus no intuito de traçar um panorama geral das delegacias de polícia do Brasil. Embora a pesquisa não tenha sido realizada em todas as cidades brasileiras, pudemos fazer algumas análises comparativas

da situação das delegacias do Distrito Federal com as dos outros Estados. Foi constatado que as delegacias do Distrito Federal possuem uma situação relativamente boa quando comparadas com as do restante do país. Nesse capítulo também descrevemos, no intuito de introduzir as práticas de policiais desempenhadas no âmbito de uma delegacia, o que seria o trabalho formal da PCDF. Através do regimento interno dessa instituição, descrevemos as atribuições de cada cargo, assim como a organização interna e externa de uma delegacia de polícia.

No terceiro capítulo, fizemos algumas análises a partir de uma etnografia realizada na 9ª delegacia de polícia do Distrito Federal localizada no Lago Norte. Foram acompanhadas duas equipes do plantão dessa delegacia durante os meses de Dezembro de 2012 e Janeiro de 2013. Na ocasião, embora tivéssemos acesso a todas as seções da delegacia, privilegiou-se observar o atendimento no balcão. Essa é uma interessante delegacia para se analisar, pois ela presta serviço para dois públicos bem diferentes, que são os moradores do Lago Norte, bairro de classe média alta e alta, e os moradores do Varjão, bairro de classe média baixa e baixa. É uma delegacia pouco movimentada, se comparada com as demais do Distrito Federal.

Sobre observação participante, Aspásia Camargo argumenta que nessa técnica a entrevista é aprofundada graças ao envolvimento direto e prolongado do observador com os indivíduos que se deseja estudar. A autora conclui falando que por *paradoxal que possa parecer o envolvimento pessoal e seletivo do pesquisador com seu objeto – não o distanciamento – é a forma racional de se alcançar maior objetividade: a cumplicidade controlada passa a ser sinônimo de neutralidade* (1984, p. 10-11).

Realizar etnografia em ambientes policiais parece ser uma das técnicas mais adequadas para se entender essa profissão pois, como vimos, a desconfiança parece ser uma das características mais marcantes dentro de uma delegacia de polícia, fazendo com que se fosse uma entrevista ou grupo focal (técnicas em que normalmente a interação com os entrevistados/as não dura mais do que duas horas), provavelmente, os policiais não respondessem as questões perguntadas com tanta riqueza ou evitariam desenvolver determinados assuntos. Como a interação com os policiais é mais frequente e vívida em uma etnografia, o muro de desconfiança desses profissionais parece ser diminuído, na medida em que o tempo de convivência vai aumentando.

Loïc Wacquant (2002), em seu célebre estudo sobre o mundo do boxe, escreveu que em sua observação participante dentro de uma academia de treinamento foi possível conviver com os boxeadores em seu *habitat* natural, permitindo relatar declarações

espontâneas, sem a necessidade de solicitar que aqueles indivíduos abordassem um assunto ou outro. No caso do estudo sobre o boxe, Wacquant afirma que as declarações dos boxeadores não foram *a (re)apresentação teatralizada e altamente codificada que eles gostam de fazer de si mesmos em público* (2002, p. 23). Percebemos então que essa técnica proporciona uma interessante interação entre o pesquisador e os indivíduos que participam da pesquisa, pois deixam de ser desconhecidos um para o outro e passam a conviver por um determinado período de tempo. No caso da etnografia em uma delegacia, existem ainda algumas barreiras difíceis de serem rompidas, pois diante do fato de um pesquisador não-policial se fazer presente naquele ambiente os policiais podem agir, em alguma medida, com alguma “teatralidade”, pois como Reiner expôs em um relato observado, a polícia pode ser uma *seita, (...) é como uma religião a força policial* (2004, p. 136). Mesmo assim, participar do cotidiano de uma delegacia proporcionou uma grande troca de informações, pois pude observar as conversas, histórias e as brincadeiras entre os policiais, assim como sua interação com o público, por meio do atendimento no balcão da delegacia.

A etnografia de alguma maneira aparece dialogando com os outros capítulos pois quando pertinente, foram adicionados relatos dessa etapa da pesquisa.

No quarto e último capítulo, debatemos os dados da pesquisa realizada no âmbito do INCT Violência, Democracia e Segurança Pública realizada pelo Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança Pública sob coordenação da Profa. Dra. Maria Stela Grossi Porto. Foi aplicado um questionário em uma amostra de 396 respondentes da polícia civil apenas para os cargos de agente, escrivão e delegado. O capítulo busca traçar o perfil da PCDF em alguns itens tais como gênero, raça, religião, escolaridade e local de origem. Também dispomos de dados que mostram que trabalho é mais realizado pela polícia e que trabalho os policiais assumem como o que mais os caracteriza. Nesse sentido, pudemos comparar o trabalho prescrito com o real.

Esse trabalho possui, então, três fontes empíricas de dados que buscam dialogar no que se refere ao atendimento do público prestado em uma delegacia de polícia. A primeira são dados secundários obtidos através da pesquisa “semana de visita a delegacias de polícia” do ano de 2010, que nos possibilita avaliar as condições de atendimento da polícia civil do Distrito Federal em comparação do as demais polícias do Brasil. A segunda fonte é uma etnografia realizada em uma delegacia de polícia, que nos permite compreender o cotidiano da atividade policial, os *habitus* e representações sociais desses profissionais. A terceira é o banco de dados produzido pelo NEVIS-UnB

que mostra as frequências de respostas dos policiais civis do que acreditam ser tarefa de polícia, e confrontamos esses resultados com o que declaram ser a tarefa que mais realizam no seu cotidiano, o que nos permitiu compreender o papel de destaque do atendimento ao público realizado por esses profissionais.

Essa dissertação busca, então, fundamentalmente entender no que consiste o serviço dos policiais que trabalham no plantão, ou seja, aqueles responsáveis pelo atendimento ao público e pelas situações flagranciais.

Nesse sentido, pudemos observar a relação dos policiais com os usuários da delegacia, em outras palavras, como se constitui esse contato polícia e sociedade, e também observou-se a relação da polícia com a própria polícia e com outras instituições de segurança pública. Ou seja, é um trabalho que concentra suas análises naquilo que acontece da porta da delegacia até o balcão de atendimento.

Capítulo 1 - Crime e Trabalho de Polícia

1.1 Crime como uma categoria social

Qualquer pessoa que reflita sobre o crime e suas consequências, provavelmente chegará a conclusão de quem deve combatê-lo é a polícia, através de suas múltiplas atividades. Certamente essa pessoa estará certa, uma vez que essa é uma atribuição formal dessa instituição definida na constituição federal. No entanto, pensar a polícia por outro ângulo tem sido desafiador, pois o trabalho policial realiza muito mais atividades além do combate ao crime e o próprio crime é combatido não apenas pela polícia.

É interessante compreender aqui como determinados comportamentos passaram a ser entendidos como um crime que deva ser combatido. O modelo de sociedade em que vivemos está relacionado com o processo civilizatório (Elias, 1990), cujos hábitos e estilo de vida foram modificados criando sensibilidades e comportamentos específicos em que determinadas ações são censuráveis desde os primeiros momentos da infância dos indivíduos criando uma espécie de autocontrole. O argumento de Norbert Elias é de que houve uma mudança na estrutura social e na estrutura psíquica que teve início no século XVIII sob influência da corte francesa. Esse autor baseia seus argumentos na análise dos manuais de etiqueta daquela época que eram consequência dos costumes então estabelecidos. Ao mesmo tempo, modelos de Estados-nação foram surgindo reivindicando para si o monopólio legítimo da força cuja consequência fora criação de espaços sociais pacificados.

O monopólio estatal da violência é um tema amplamente trabalhado por Max Weber (2004, 2006). Weber entende o *Estado contemporâneo como uma comunidade humana que, dentro dos limites de determinado território reivindica o monopólio do uso legítimo da violência física* (2006, p.60). O autor considera o Estado como uma *empresa com caráter de instituição política* que se constitui como tal quando o seu *quadro administrativo reivindica com êxito o monopólio da coação física* (2004).

Seria o Estado, então, através de seu monopólio da força que possibilitaria um grande número de pessoas viverem em espaços pacificados, uma vez que o uso legítimo da força é uma atribuição apenas do Estado. No entanto, é curioso pensar o problema da violência física em sociedade. Elias (1997) argumenta que frequentemente se faz a

pergunta errada quando se reflete sobre o assunto, pois é questionado como seria possível pessoas se atacarem, virarem terroristas, etc. Quando na verdade, argumenta o autor, que o questionamento a ser feito deveria ser *como é possível que tantas pessoas consigam viver normalmente juntas em paz, sem medo de ser atacadas ou mortas por pessoas mais fortes do que elas?* (1997, p. 161). Esse estilo de vida “civilizado” foi possibilitado através do autocontrole dos indivíduos, no entanto, Elias não considera ausência total de violência nas sociedades modernas, pois para ele, os impulsos são controlados de modo que os ataques físicos e homicídios retrocederam se olharmos ao longo da história, mas os sentimentos de ódio, inimizade e rivalidade ainda estão conosco.

Dessa maneira, é muito comum observar disputas no cotidiano das sociedades humanas. Sobre essa dimensão, Georg Simmel (1983) analisa o conflito. Esse autor argumenta que o conflito é uma das formas mais vívidas de interação entre indivíduos e é um modo de resolver divergências, possibilitando algum tipo de unidade. Simmel considera o conflito como algo constitutivo das pessoas, uma vez que *o indivíduo não alcança a unidade de sua personalidade exclusivamente através de uma harmonização exaustiva* (1983, p. 124).

Considerando o conflito e até mesmo a violência como uma dinâmica presente nas sociedades modernas, o Estado, como vimos, assume o papel de detentor da força física, criando diversos mecanismos de controle social e mediação de conflitos. A Polícia e o Sistema Judiciário são protagonistas para lidar com essa dinâmica social. Além dessas instituições, existem outras formas. Freire (2012) mapeou práticas alternativas de mediação de conflitos interpessoais, ao analisar em seu estudo 193 práticas no Brasil. Podemos observar uma grande variedade de formas a que indivíduos podem recorrer para resolver suas divergências, ou mesmo eles escolhem resolvê-las por conta própria.

A Polícia é um mecanismo dentre vários que pode ser acionado quando há um problema. No entanto, essa instituição parece lidar de forma peculiar com os conflitos cotidianos, uma vez que sua especialização tem a ver com crimes tipificados no código penal e nem sempre os conflitos levados à delegacia possuem elementos criminais. Obviamente existem gradações de conflitos, caso se estabeleça critérios para defini-los como mais graves e menos graves, por exemplo. Todos esses tipos de conflitos podem ser levados a polícia ou não. Portanto, é interessante compreender como se dá o mecanismo de tomada de decisão de uma pessoa que decide ir para a delegacia

denunciar um evento, seja criminal ou não, assim como o porquê de não ir denunciar uma situação, também criminal ou não.

Caldeira (2000) argumenta que, quando se estuda o comportamento criminoso, parte-se do pressuposto de que as estatísticas oficiais registram apenas uma pequena fração do crime total, pois se por um lado há criminosos que conseguem esconder seus crimes, por outro, muitas pessoas vítimas de crimes não prestam queixa à Polícia. No campo das ciências sociais e da pesquisa em geral, observamos que a maneira mais adequada para se descobrir a quantidade e tipos de crimes cometidos em determinada região é através de pesquisas de vitimização. Esse tipo de pesquisa consiste em entrevistar pessoas selecionadas em uma amostra para saber se foram vítimas de crimes ou não.

Caldeira (2000, p. 103) cita uma pesquisa de vitimização¹ realizada pelo IBGE² no ano de 1988 em que identificava pessoas vítimas de furto, roubo e agressão física no período entre Outubro de 1987 e Setembro de 1988. Constatou-se que 5,67% da população da região metropolitana de São Paulo havia sido vítima de algum desses crimes, enquanto 1,85% afirmaram terem sido vítimas de tentativa de furto ou roubo. Das pessoas vítimas de roubo ou furto, 61,72% afirmaram não ter relatado esse evento para polícia. Próximo a essa realidade, 55,67% das pessoas vítimas de agressão física afirmaram não ter procurado ajuda policial. A pesquisa constatou diversas justificativas pelas quais as pessoas não procuram a polícia quando vítimas de crimes, como por exemplo “medo de vingança”, “não acreditavam na polícia”, “não era importante”, “falta de provas” ou simplesmente “não queriam envolver a polícia”. Essa pesquisa de vitimização realizada pelo IBGE constatou que a maioria das vítimas desses crimes não relatam para polícia utilizando as mais diversas justificativas. Desse modo, é interessante debater o papel da polícia dentro da nossa sociedade.

Cabe aqui entender quais são as práticas policiais dentro de um regime democrático de direito, para isso busca-se trabalhar aqui, como já citado, com a ideia de um Estado-nação relativamente pacificado cujo controle social, é de responsabilidade do Estado através do monopólio legítimo do uso da força física. No entanto, há uma “aparente contradição” nessa relação entre “sociedade livre” e a instituição policial que

¹ Embora essa pesquisa seja antiga, existem diversas outras pesquisas desse tipo realizadas no Brasil que confirmam esses dados. Lista de pesquisas de vitimização:

<http://portal.mj.gov.br/services/DocumentManagement/FileDownload.EZTSvc.asp?DocumentID={AF3A86D2-6405-436E-98FE-104EB8167697}&ServiceInstUID={B78EA6CB-3FB8-4814-AEF6-31787003C745}> acesso 25/06/2013

² Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

é responsável por regular as relações interpessoais, pois, como argumenta Herman Goldstein (2003), *em uma sociedade livre, pela natureza de suas funções, a polícia é uma anomalia* (2003, p. 13), pois essa instituição é autorizada a restringir liberdades, prender, investigar, deter e usar a força. No entanto, esse autor pondera que, apesar de sua posição anômala, a instituição policial é decisiva para manter o grau de ordem necessária para que uma sociedade possa ser livre.

Este trabalho busca refletir algumas práticas dos profissionais que atuam nessa área. Essa temática é amplamente debatida por diversos setores da sociedade, como podemos observar cotidianamente nos meios de comunicação e nas conversas do dia a dia. Naturalmente as práticas policiais não são padronizadas e imutáveis. Robert Reiner (2004) argumenta que os valores, normas e regras do ofício, ou seja, a *cultura policial*, se desenvolve a partir de uma série de acordos e vivências do dia a dia que se estabelecem no intuito de *ajustar-se às pressões e tensões com que a polícia se confronta*. Dessa forma, diversas gerações de policiais são socializadas reproduzindo valores então vigentes na instituição policial. Esse processo de transmissão *é mediado por histórias, mitos, piadas, explorando modelos de boa e má conduta que, através de metáforas, permite concepções de natureza prática a serem exploradas a priori* (Shearing e Ericson, 1991 *apud* Reiner, 2004, p. 134).

Podemos recorrer à teoria de Pierre Bourdieu para pensar como se estruturam as ações individuais, mais especificamente para esse trabalho dos policiais. Bourdieu (2010) trabalha com um célebre conceito nas ciências sociais, que é a noção de *habitus*. Para esse autor uma das funções do *habitus* é dar conta de um estilo de vida vinculado a práticas, valores ou classes sociais. Dessa maneira, poderíamos pensar que a cultura policial, por meio de suas sucessivas socializações, fornece um *habitus* muito específico para o indivíduo que decide ingressar na carreira de policial.

Bourdieu (2010) afirma que o *habitus* são princípios geradores de práticas distintas. Ele trabalha com a ideia de diferentes posições sociais atuando em diferentes “campos” de influência em que operam a partir de diferentes sistemas simbólicos. Esse autor argumenta que os sujeitos são dotados de um senso prático, adquirem preferências, possuem visões de mundo, adotam determinados gostos e assumem esquemas de ações que orientam condutas. Assim, o *habitus* definido por Bourdieu é uma espécie de senso prático que orienta o que fazer de modo que essa ação seja “adequada” em uma determinada situação. Cabe debater aqui como se constitui o

habitus do policial. Sabe-se que esses profissionais sofrem influência de grupos externos à instituição policial, o que torna o *habitus* policial mais complexo ainda.

O modo como a instituição policial conduz suas atividades tem sido tema de estudo de diversos autores. No que diz respeito ao uso da força, sabe-se que há uma linha tênue entre violência policial e uma operação bem sucedida. Costa (2004) debate em especial como as democracias controlam suas polícias. Esse autor dedicou sua análise especificamente em países Latino-Americanos, os quais, ao contrário das expectativas da década de 80, – ocasião em que muitos deles aderiram ao regime democrático – muitos não foram capazes de implementar as transformações necessárias para um regime efetivamente democrático, segundo um Estado de Direito. Ele argumenta que, de modo geral, *as relações entre algumas instituições estatais e a sociedade, em especial os segmentos mais pobres, continuam sendo marcadas pelo exercício arbitrário e muitas vezes ilegal do poder* (Costa, 2004, p. 65). Fato esse que contraria as diretrizes estabelecidas na transição para Democracia que estabelece direitos individuais universais. Isso levou diversos estudiosos³ a usarem a expressão “Democracia sem cidadania” para descrever algumas regiões da América Latina. Nesse sentido, o Estado vem sendo cobrado cada vez mais, por movimentos sociais e autoridades políticas, a controlar suas polícias no intuito de criar um clima de cidadania nessas regiões.

Ao mesmo tempo, o movimento inverso também é percorrido. Atualmente, diversos segmentos da sociedade pregam que a polícia deve usar livremente de sua autoridade do uso da força para fazer justiça fora da legalidade. No Brasil é forte a ideologia de que as leis são brandas e os policiais devem punir com o rigor que os formuladores das leis e os fiscais dela não o fazem. Desse modo, a opinião externa contribui para formação de uma identidade muito específica dos policiais, que, conseqüentemente orientam também condutas. A mídia, em suas múltiplas modalidades contribui muito para formação de opiniões que corroboram com essa lógica punitiva. Porto (2009) afirma que:

as mídias constituem, nas modernas democracias contemporâneas, um dos principais produtores de representações sociais, as quais, para além de seu conteúdo como falso ou verdadeiro, têm função pragmática como orientadoras de condutas dos atores sociais. (PORTO, Maria Stela Grossi. Mídia, segurança pública e representações sociais in Tempo Social, revista de sociologia da USP, v. 21, n. 2, 2009, p. 211)

³ Costa (2004), Caldeira (2000), et al.

Jeff Ferrel (1999) em um artigo intitulado “Cultural Criminology” argumenta que há uma tendência midiática de cobrir eventos criminais de forma muito ampla nas mais diversas produções culturais como nos jornais, telejornais, filmes, programas de entretenimento, quadrinhos, na internet, etc. O autor analisa a complexa relação entre a justiça criminal e a mídia de massa, assim como a forma com que a informação é vinculada nesses meios de comunicação moldariam o imaginário social, contribuindo ativamente na agenda política e influenciando condutas. Desse modo percepções sobre o crime seriam construídas, criando, assim, determinados tipos de comportamentos que são rotulados como “desvio” (que devem ser combatidos), e também uma espécie de “medo moral” que ampliaria o medo de qualquer crime e dos mais diversos tipos de violência, mesmo sem que haja um aumento real da criminalidade.

Todas essas representações sociais respaldam a nossa “democracia sem cidadania”, uma vez que estamos entrando na lógica da “cultura do controle” (Garland, 2008). David Garland argumenta que da década de 1970 para cá houve uma mudança no *habitus* dos operadores do direito, no sentido de que a estrutura dos sentimentos e emoções estão inclinados na busca de penas mais severas em detrimento de modelos correccionais.

O autor trata nesse livro da cultura do controle do crime e da justiça criminal na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos⁴. De modo geral, ele busca se concentrar no “conjunto das nossas respostas sociais ao crime”. Dito isso, o autor busca identificar alguns dos princípios organizacionais gerais que estruturam os “nossos modos contemporâneos de pensar e agir no que se refere ao controle do crime e à justiça criminal” (2008, p. 32).

Garland tenta explicar “como nossas respostas contemporâneas ao crime assumiram a forma que possuem hoje, com seus aspectos novos e contraditórios” (2008, p. 42). Um argumento central do autor é que do período pós-guerra até o presente momento houve uma mudança radical na forma de se punir. Garland, então, descreve diversos aspectos da punição e da justiça criminal que se alteraram ao longo do tempo. Nas últimas duas décadas, argumenta o autor, a lei penal e a política criminal têm sido conduzidas sem norte claro por um terreno bastante desconhecido. Novos *habitus* e identidades têm sido formadas entre os operadores do direito.

⁴ Garland propõe analisar essas duas nações, uma vez que há, segundo ele, uma tendência específica no que se refere ao controle do crime nos tempos atuais representada em ambas. É nesse sentido, como dito no prefácio à edição brasileira, que a leitura dessa obra faz sentido para um público brasileiro, pois muito do que é descrito na obra desse autor, faz sentido dentro do contexto Latino-Americano.

A mudança no sistema de justiça criminal apontada por Garland vai em uma direção específica, pois a modernidade que há tão pouco tempo parecia sedimentada em domínios, acima de todas as tendências de longo prazo que apontavam para a “racionalização” e “civilização”, agora aponta ter engatado a “marcha ré”.

Para o autor, as sentenças condenatórias não são mais inspiradas por conceitos correcionais. “As possibilidades de reabilitação das medidas da justiça criminal são rotineiramente subordinadas a outros objetivos penais, especialmente a retribuição, a neutralização e o gerenciamento de riscos” (2008, p. 51). O autor argumenta que as sentenças retributivas estão pautadas no “condenar mais e compreender menos”. Desse modo o sentimento de vingança e ressentimento tem sido evocado na retórica que acompanha a legislação penal, causando sistematicamente o endurecimento da pena para os delitos “mais graves” até a “própria justiça de menores e as penalidades comunitárias” (2008, p. 53).

Na lógica da cultura do controle, então, a polícia teria um papel de destaque. E sua função principal, de acordo com o imaginário social e o entendimento dos próprios policiais, seria atrelada ao domínio repressivo, ou seja, o bom policial seria aquele que “prende mais bandidos e apreende grandes quantidades de drogas”⁵. Essa ideia do imaginário social da polícia ser repressiva vai em direção à ideia que Monjardet (2003) expôs quando afirmou que *a avaliação da prestação de serviço policial vai se focalizar no domínio que pode parecer traduzir um resultado, uma eficácia, uma mobilização, isto é, no domínio repressivo*. E, no entanto, como argumenta Monjardet (2003), a repressão da delinquência não é, nem de longe, a tarefa dominante da polícia. O autor ainda explica: “interessar-se pela delinquência conduz espontaneamente a querer “interessar” os outros nela, e valorizar sua tarefa [a de “prender bandido”] implica necessariamente atribuir-lhe apostas sociais significativas. Quanto mais o crime se amplia tanto mais a função social de “o último baluarte contra a barbárie “é essencial.”

Observamos entre os operadores de direito certa vontade punitiva justificada em aspectos como a quantificação, produtividade e eficácia do trabalho policial, uma vez que consideram a efetivação da prisão como resultado direto do trabalho realizado por eles. Nesse sentido, mudanças no código penal ou de *habitus* que causem procedimentos que retardem ou deixem de concretizar encarceramentos ou redução de

⁵ Essa é uma questão moral que aparece com certa frequência em entrevistas com Policiais do Distrito Federal.

penas, pode causar indignação entre os operadores do direito, uma vez que vai contra uma lógica consolidada entre eles.

Constatamos o uso da força exercido pelos policiais como uma tarefa de prestígio. Podemos observar em qualquer obra que trate da temática policial que uma característica distintiva desses profissionais é a prerrogativa do uso legítimo da força. David Bayley (2002 [1985]) por exemplo define polícia como “pessoas autorizadas por um grupo para regular as relações interpessoais dentro desse grupo através da aplicação da força física” (2002, p. 20). Esse autor chama atenção para três pontos essenciais em sua definição, que são a força física, uso interno e autorização coletiva. Observamos nessa definição grande destaque para o uso da força física.

Essa característica é central na definição e na própria identidade da profissão. No entanto, compreender a profissão policial vai além de problematizar o uso da força, uma vez que a polícia exerce diversas outras funções. Certamente existem policiais que estão na linha de frente em tarefas que envolvem risco e combate diário, ainda mais num país como Brasil que possui altos índices de criminalidade. Mas a realidade do cotidiano da polícia é mais tranquila e calma do que se imagina.

Uma pesquisa baseada nas chamadas recebidas pela polícia de Syracuse do Estado de Nova York nos Estados Unidos constatou que apenas 10% dessas eram levadas à frente pelos procedimentos de “função estrita de aplicação da lei” (James Q. Wilson *apud* Goldstein, 2003: 41). A maior parte do tempo de trabalho da polícia não envolve em lidar com infrações penais. Goldstein destaca que:

As pesquisas demonstram que a maior parte das horas é devotada a cuidar de acidentes e pessoas doentes, animais feridos e perdidos, e gente embriagada ou drogada, além de tratar de distúrbios familiares, brigas entre gangues de adolescentes e reuniões barulhentas, isso sem se falar em registros de danos a propriedades, acidentes de trânsito, pessoas desaparecidas e bens achados e perdidos. Tais pesquisas citam a quantidade de tempo dedicada a administrar os sistemas de registro e licenciamento, cuidar do tráfego, lidar com reclamações de estacionamento proibido, controlar a multidão em eventos públicos e, ainda, lidar com outros perigos e com deficiências do serviço municipal que requerem atenção. (Goldstein, 2003, p. 42)

Esse autor destaca que a principal área de atuação da polícia seria naquelas mais populosas e miseráveis das cidades. Fatores que contribuem para desorganização social resultam, muitas vezes, “os policiais serem chamados para fazer o papel de pais ou de algum outro parente, e ocupar o lugar de assistentes sociais, advogados, médicos e psiquiatras” (Goldstein, 2003, p. 42). A questão dos policiais exercerem múltiplas

funções é tema recorrente em entrevistas com policiais militares e civis do Distrito Federal. A variedade de tarefas que os policiais relatam exercer é tão variada que eles afirmam sempre estarem preparados para algo novo e surpreendente, soltando o famoso bordão quase que de forma automática “quando você pensa que já viu de tudo...”

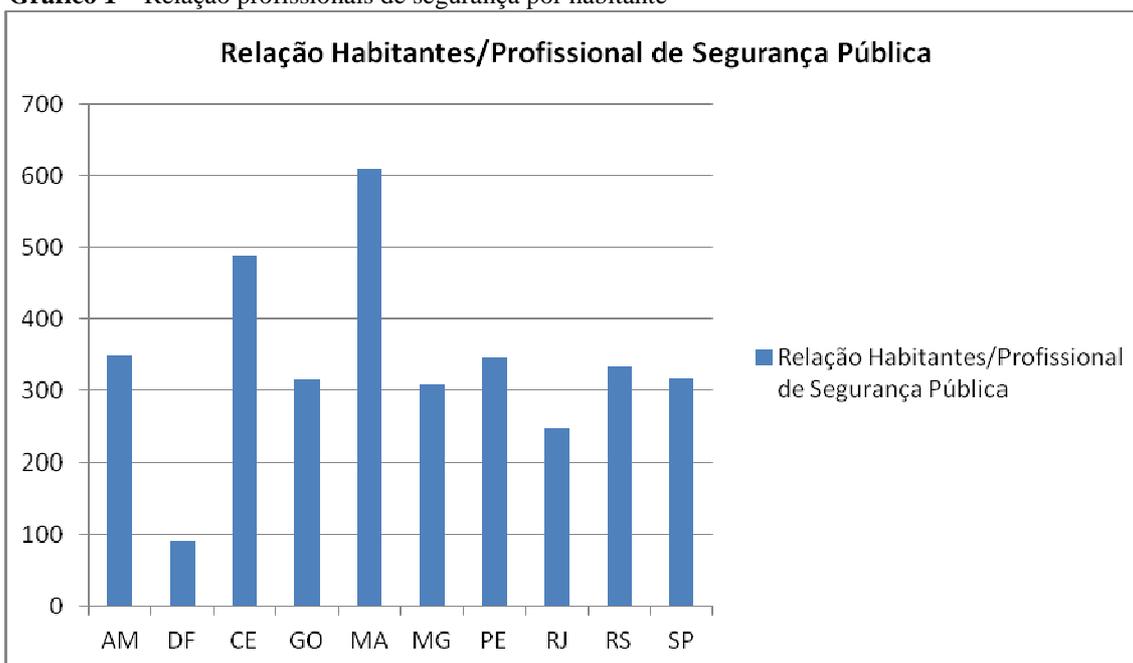
Egon Bittner (2003) descreve que a função dos policiais está enquadrada no que é atualmente chamado de “manutenção da paz e da ordem”. Para esse autor a maior parte do dia a dia dos policiais não tem a ver com o combate o crime e as prisões que ocorrem são, em sua maioria, expedientes de manutenção da paz, mais do que medidas de policiamento (2003, p. 17). Portanto, quantificar as atividades que a polícia faz se torna uma tarefa extremamente difícil, uma vez que o alcance do que ela faz é bem abrangente.

Goldstein (2003) desenvolve explicações para o fato da polícia ser tão requisitada pela sociedade. O autor argumenta em sua pesquisa que os policiais relatam que a população e alguns membros do governo os vêem atuando em suas comunidades como se “não tivessem nada para fazer” e por isso idealizariam que esses profissionais seriam as pessoas “mais adequadas para realizar uma infinidade de tarefas que precisam ser feitas” (2003, p. 45). Outro motivo apontado por Goldstein seria o fato da polícia ser uma das únicas instituições disponíveis a qualquer hora do dia ou da noite pra responder pedidos de socorro de um cidadão. Além disso, muitas das demandas que a polícia recebe requerem algum tipo de investigação preliminar, sendo a polícia o departamento do governo melhor indicado para essa função.

No caso brasileiro observamos grande número de profissionais da segurança pública por habitante. No sítio do Ministério da Justiça na internet⁶ são disponibilizados os dados da pesquisa perfil das instituições de segurança pública no Brasil. Segundo a pesquisa do ano de 2007, havia uma relação de 1 profissional de segurança pública para cada 315 habitantes no Brasil. A proporção de profissionais por habitante do Distrito Federal é a menor do país, que possui 1 profissional de segurança pública para cada 91 habitantes. O gráfico abaixo compara essa relação de habitantes por profissionais de outros Estados. Selecionamos propositalmente casos com a relação maior, como o Maranhão, que possui a proporção de quase 600 habitantes por profissional de segurança.

⁶ Acesso 27/02/2013

Gráfico 1 – Relação profissionais de segurança por habitante



Fonte: Pesquisa Perfil realizada pela SENASP/MJ

Certamente esses números são relativos, uma vez que a natureza de cada instituição é diferente e os policiais relatam frequentemente dificuldades por trabalharem em equipes reduzidas. O fato é que as instituições policiais são as que possuem maior quadro de funcionários do sistema de justiça criminal. Nas cidades brasileiras é muito mais comum encontrar Delegacias de Polícia, Postos da Polícia Militar ou Corpos de Bombeiro do que instituições do judiciário. Outra questão relevante é o fato dos profissionais da segurança pública trabalharem em regime de plantão, ou seja, podem ser acionados 24 horas por dia. O número telefônico para casos de emergência, o 190, é muito mais difundido do que qualquer canal de comunicação do judiciário ou outra instituição que possa lidar com emergência ou mediação de conflitos. Além disso, no campo simbólico, o judiciário é muito mais distante da população do que a polícia, prova disso é que o regimento interno do CNJ⁷ determina que essa instituição atue no sentido de promover acesso à justiça através de suas comissões. Essas questões apontadas aqui ajudam a entender os motivos pelos quais as polícias são tão requisitadas se compararmos com outras instituições.

Considerando essa lógica de múltiplas atividades da polícia, atribuir o papel de prevenção do crime é algo um tanto ambíguo, uma vez que o significado de crime não é uniforme se pensarmos sua utilização pelo senso comum. O crime é um conceito

⁷ Conselho Nacional de Justiça

jurídico que se refere a comportamentos tipificados no código penal. Dessa maneira, “as violências não se reduzem à criminalidade (...) pois nem todos crimes correspondem a comportamentos violentos e nem todo comportamento violento é tipificado como crime” (Bandeira & Costa, 2007, p. 8).

Além disso, essa palavra tem sido dita tantas vezes nos meios de comunicação, na política e nas conversas do cotidiano que acabou ganhando sentidos que anteriormente não carregava⁸. Por mais que possa parecer controversa essa afirmação, é facilmente observado o papel de destaque dessa temática em qualquer telejornal, pois em praticamente todos existe um comentarista de segurança, além de boa parte de o conteúdo transmitido envolver notícias que falam sobre crimes. Toda essa atenção voltada para o comportamento criminoso tem gerado novas sensibilidades que certamente influenciam as respostas oferecidas pelos mecanismos de controle social.

Durkheim, na obra *Da Divisão do Trabalho Social* (2004), fala de um vínculo de solidariedade social específico, que seria aquele correspondente ao direito repressivo, cuja ruptura constitui o “crime”. Durkheim chama atenção para um aspecto do crime sendo esse “todo ato que, num grau qualquer, determina contra seu autor essa reação característica que chamamos pena” (2004, p. 39). O autor fala que existem diversos tipos de crimes, e todos esses atos têm uma característica em comum que seria o fato deles afetarem a “consciência moral” da sociedade.

Durkheim analisa que o ato de punir é uma construção social, uma vez que se diz que se um ato criminoso é cometido – que, portanto, ofendeu a consciência moral – e não é punido, poderá ameaçar a segurança no futuro. O autor argumenta que as regras penais não são essenciais para a vida coletiva, no entanto, parecem sê-las para aqueles que a observam. O ato de punir, então, para Durkheim, é eminentemente social. Portanto, a pena deve alcançar não apenas o infrator, mas também os indivíduos da sociedade como um todo, na posição de espectadores.

Para Durkheim, “todo direito escrito tem um duplo objetivo: impor certas obrigações e definir as sanções ligadas a estas” (2004, p. 44). No entanto, para o autor, o direito penal teria uma característica peculiar, uma vez que este “só edita sanções, mas nada diz das obrigações a que elas se referem” (2004, p. 45). Pois, por exemplo, há uma penalidade para o assassino que comete um crime contra a vida, mas a lei não demanda explicitamente que os indivíduos respeitem a vida. Então, se a ação é punida, é por uma

⁸ Garland argumenta que “a ameaça do crime se tornou um aspecto rotineiro da consciência moderna” (2008: 244)

infração a uma regra obrigatória, mas essa regra não é expressamente formulada. O autor analisa que só pode haver um motivo para isso: “o de que a regra é conhecida e aceita por todos” (2004, p. 45).

Howard S. Becker (2008) diz que as regras sociais definem situações e comportamentos, especificando algumas ações como “certas” ou “erradas”. O autor argumenta que quando uma regra é imposta, a pessoa que presumivelmente a infringiu pode ser vista como um tipo especial, alguém de quem não se espera que viva de acordo com as regras do grupo. Essa pessoa “infratora” será, então, um *outsider*.

Becker argumenta que há um grande número de leis; elas podem ser formalmente promulgadas sob a forma de lei – nesse caso o Estado será utilizado para impor tais regras -, ou se apresentam a partir de “acordos informais”, que serão impostas por sanções informais de vários tipos.

Um importante aspecto da definição de desvio de Becker, é que tal fenômeno é criado pela sociedade. Com isso, o autor quer dizer que grupos sociais criam desvio ao fazer as regras cuja infração constitui desvio, e ao aplicar essas regras a pessoas particulares e rotulá-las como *outsiders*. Por isso, o estudo do desvio não deve levar a categoria de “*outsider*” de forma homogênea, uma vez que o desvio é uma consequência das reações de outros ao ato de uma pessoa.

Portanto, o desvio não é uma qualidade do ato que a pessoa comete, mas uma consequência da aplicação por outros de regras e sanções a um “infrator”. O desviante é, então, alguém a quem esse rótulo foi aplicado com sucesso. O conceito assim definido por Becker dá margem para que algumas pessoas possam ser rotuladas desviantes mesmo sem infringir uma regra e, de maneira semelhante, alguns podem infringir regras sem serem rotuladas.

Rotular um indivíduo é um mecanismo de controle social que qualquer pessoa pode utilizar ou sofrer as consequências de ser rotulado. É interessante pensar aqui que a polícia não é a única instituição que exerce controle. Os indivíduos dentro de uma sociedade podem exercer grande coerção entre si através de pequenas atitudes.

Embora policiamento e controle social não sejam sinônimos, Reiner considera que o policiamento deva ser visto “como uma fase ou aspecto específico” do controle social (2004, p. 22). É importante distinguir a diferença da noção de “polícia” e “policiamento”. Enquanto a primeira se refere a uma instituição, com seu quadro de funcionários e organização estabelecida, o segundo se refere a um “conjunto de processos com funções sociais específicas” (Op. cit., p. 20).

Essas funções sociais remetem à ideia de vigilância e segurança, ou seja, algumas das características da profissão policial. Reiner (2004) considera o policiamento uma forma de preservar a segurança de uma ordem social particular ou geral. O autor argumenta que essa atividade deve prevalecer em todas situações sociais “onde houver, no mínimo, potencial para conflito, desvio ou desordem” (Op. cit., p. 27). O policiamento, como vimos, é feito de alguma maneira por todos os indivíduos, uma vez que envolve processos de rotulagem. Mas iremos focar nossas análises com profissionais que possuem atribuição formal de realizar policiamento. Esses profissionais podem ser empregados pelo Estado em qualquer instituição com poder de polícia, que no caso brasileiro é citado pelo artigo 144 da constituição federal que define os seguintes órgãos:

- I - polícia federal;
- II - polícia rodoviária federal;
- III - polícia ferroviária federal;
- IV - polícias civis;
- V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

Além desses órgãos, o policiamento também é realizado pela segurança privada, que é um fenômeno cada vez mais crescente no mundo inteiro em que seu efetivo em diversos países já supera o da segurança pública⁹. As forças armadas também podem ser solicitadas para fazer papel de polícia em determinadas situações. Também encontramos o exercício de policiamento na tecnologia¹⁰ através de equipamentos de filmagem e monitoramento. O policiamento pode ser encontrado até mesmo projetado na arquitetura, com seus bancos de jardins públicos “a prova de vadios”, pois são tão desconfortáveis que não dá para ficar sentado por muito tempo e é impossível dormir neles (Davis, 1990, 1998 *apud* Reiner, 2004).

Ao considerarmos uma definição tão ampla de policiamento, observamos certa dificuldade das instituições policiais em criar normas de condutas para seus funcionários, o que torna a discricionariedade policial um dos temas mais interessantes de pesquisas¹¹ dentro do campo da segurança pública, pois é muito comum os policiais

⁹ “Atualmente no Brasil existe uma relação numérica de um agente de segurança pública para cinco agentes de segurança privada” (Adorno & Barreira, 2010, p. 307)

¹⁰ A própria polícia utiliza, assim como a segurança privada.

¹¹ Ver Goldstein (2003), Bittner (2003), Reiner (2004), Lima (1994), Porto (2008), et al.

lidarem com situações em que sua tomada de decisão é feita a partir de seu “bom senso”.

Aqui não devemos entender a discricionariedade policial como sinônimo de arbitrariedade e exercício do poder de polícia a partir de critérios pessoais¹², mas sim como um ato de discernir como agir nas múltiplas situações que ocorrem no cotidiano policial. Como vimos, a cultura policial e o *habitus* estruturam ações e comportamentos. É interessante observar que todas profissões exigem certa discricionariedade, uma vez que indivíduos exercem escolhas dentro de seu campo de atividades, mas a atividade policial lida com essa característica de maneira diferente, uma vez que essa atividade “restringe liberdades” (Goldstein, 2003), o que cria uma linha tênue entre uma operação bem sucedida e a violência policial. Desse modo “uma determinada prática policial vista como legítima, legal, e até normal, em um contexto, pode ser interpretada como violenta, ilegítima e ilegal em outra época ou sociedade” (Costa, 2004, p. 12).

¹² Embora muitos estudos apontem o exercício ilegal do poder policial, ver Lima (1994)

1.2 Sociologia da Violência, uma área de estudos consolidada no Brasil

O campo de estudos que se propõe a pensar questões relacionadas à criminalidade, segurança pública e temas relacionados, vem ganhando grande destaque no Brasil. Pesquisadores de diversas regiões do país têm contribuído para o fortalecimento de um grande campo multidisciplinar denominado *Sociologia da Violência*¹³. Segundo Sérgio Adorno e César Barreira (2010), esse campo tem chamado a atenção de cientistas sociais, em especial sociólogos, desde fins da década de 1970. De lá para cá, os estudiosos e centros de pesquisa se multiplicaram.

Anteriormente ao período mencionado, alguns pesquisadores tratavam do tema da violência de modo periférico. Naquela época, autores como Oliveira Vianna (1949), Sérgio Buarque de Hollanda (1936), Vitor Nunes (1949) ou Maria Sylvia (1964) estavam interessados em compreender as relações políticas e sociais do Brasil que, por sua vez, acabavam em esbarrar nos temas relacionados à violência. No entanto, essa temática não aparecia como objeto principal dos estudos (Adorno & Barreira, 2010, p. 315).

Os estudos cujas temáticas se encarregavam de discutir questões referentes à violência como tema principal começaram a surgir no início da década de 70 através de pesquisas realizadas pelo Estado¹⁴ e por pesquisadores da área acadêmica. Já na década de 80 começaram a surgir os estudos de maior impacto, que cresceram e ganharam mais espaço ao longo dos anos (Adorno & Barreira, 2010, p. 317). Observamos dessa maneira que o campo da sociologia da violência é consolidado há algum tempo.

Nos dias de hoje é bem comum encontrarmos sociólogos e pesquisadores que contribuem com a área da sociologia da violência em cargos públicos, e portanto participam de alguma maneira dos processos decisórios que afetam a segurança pública. Essa relação entre as políticas públicas e o campo da pesquisa pode possibilitar melhoras em todos aspectos da profissão policial.

Como vimos, a produção de pesquisas voltadas para a área da sociologia da violência tem ocorrido de maneira ampla, seja no meio acadêmico ou no campo das políticas públicas. No entanto, observamos que algumas subáreas se destacam mais que outras. Na revisão da literatura levantada por Adorno e Barreira (2010), observamos que boa parte dos estudos são voltados para compreender o comportamento criminoso em

¹³ Embora não seja uma nomenclatura consensual, é a mais conhecida.

¹⁴ Adorno e Barreira (2010) citam a Cebrap e o Ministério da Justiça.

suas múltiplas facetas, sondagens de opinião a respeito de temas relacionados à violência, a temática das políticas públicas de segurança e a polícia e o sistema de justiça criminal.

Dentro da subárea que trata da polícia, observamos que a maioria dos estudos realizados tratam da Polícia Militar no sentido de compreender suas abordagens, representações sociais, uso da força, novas formas de policiamento, construção do suspeito, entre outros temas. A Polícia Civil, embora com menos frequência, é foco de pesquisas que, quando realizadas, normalmente se encarregam de descrever o funcionamento do inquérito policial, uso da força, relacionamento com o sistema de justiça e as leis e questões relacionadas à investigação de maneira geral. Tema recorrente quando se fala tanto da Polícia Militar quanto da Civil, é o da reforma nas polícias, o que traz questões como o policiamento comunitário, mudanças na estrutura organizacional, integração, formação policial, entre outros.

Observa-se, portanto, a recorrência de temas voltados para questões relacionadas às atividades mais “operacionais”¹⁵ e à estrutura organizacional das polícias. Provavelmente isso ocorre por causa dos temas que mais têm chamado atenção na sociologia de maneira geral, que são aqueles voltados à questão de gênero, raça e políticas públicas. Desse modo, muito do que é produzido sobre a atividade policial tem a ver com questões dessa natureza, com análise, sobretudo, das violências institucionais e violações dos direitos humanos. Como o interesse desta pesquisa é na Polícia Civil, iremos debater obras de destaque a respeito dessa instituição.

Um estudo de referência da área é “Tiras, Gansos e Trutas” (1992) realizado por Guaracy Mingardi. Essa obra trata do período de transição democrática do final da década de 80, em que o Governador do Estado de São Paulo, Franco Montoro (1987-1987), prometera reformas na área da segurança pública. O estudo se torna mais interessante ainda pelo fato de Mingardi ter sido investigador da polícia civil nos anos de 1986 e 1987.

Mingardi (1992) apresenta uma etnografia detalhada do cotidiano de uma delegacia de polícia. O autor descreve práticas de tortura e corrupção como atividades interdependentes do dia a dia da polícia. No livro encontramos relatos que apontam a relação entre criminosos (trutas), advogados de porta de cadeia (devo), informantes

¹⁵ No caso da polícia militar a ostensividade e estratégias de policiamento e da civil a investigação e produção do inquérito.

remunerados (ganso) e o policial (tira) corrupto como cada um exercendo um papel específico dentro de ações ocorridas na ilegalidade em que todos obtêm benefícios.

Kant de Lima (1994) escreveu um livro em que busca descrever práticas policiais intitulado “A Polícia da Cidade do Rio de Janeiro”. Nesse estudo, o autor analisa questões referentes ao sistema de justiça criminal de forma ampla, com ênfase na Polícia Civil. Kant de Lima argumenta que a deturpação da lei observada nas práticas policiais “ilustra uma prática judiciária tradicional no Brasil”, pois o sistema oficial aplicaria as leis de forma particularizada, ou seja, o modo como a lei seria aplicada dependeria da “relação existente entre a pessoa envolvida e as autoridades do judiciário” (1994, p. 2).

Um argumento central na obra de Kant de Lima é que o fato da “polícia “contaminar” sua atividade judiciária com seus critérios de vigilância” (1994, p. 1). Nesse sentido, o autor apresenta sua etnografia do dia a dia de uma delegacia de polícia em que a regra é o exercício arbitrário da autoridade policial. O período em que o autor analisou a Polícia Civil também se refere ao momento de transição democrática vivido no Brasil.

No que se refere ao registro de ocorrências, Paixão (1983) analisa sua carga ideológica:

Estadísticas oficiais de criminalidade devem ser vistas não como indicadores de comportamento criminoso e de sua distribuição social, mas como produtos organizacionais, refletindo condições operacionais, ideológicas e políticas da organização policial. Assim, por um lado, descontinuidade e mudanças nas rotinas organizacionais de coleta e classificação, sensibilidades variáveis das autoridades policiais em relação a certos tipos de crimes ou respostas policiais a “cruzadas morais” e a pressões políticas geram distorções na contabilidade criminal que de forma alguma são negligenciáveis (Paixão 1983: 19 *apud* Caldeira: 2000, p. 104)

Constatamos nas poucas pesquisas realizadas no período de transição para a democracia práticas ocorridas na ilegalidade como comportamentos rotineiros na polícia civil das localidades pesquisadas. Desse modo, os trabalhos que abordam esse período normalmente possuem um caráter denunciante.

As polícias civis do Brasil passaram por grandes mudanças desde os estudos de Kant de Lima e Mingardi, embora ainda encontremos notícias a respeito de violações e desrespeito à lei. Em primeiro lugar, observamos cada vez mais delegacias especializadas, que permitiram atenção a determinados crimes que antigamente não contavam com a visibilidade que se tem nos dias de hoje, como por exemplo, crimes

raciais e contra mulher¹⁶. Essas violências se tornaram visíveis no plano político e simbólico através de intensos debates e a participação de movimentos sociais que atuaram no sentido de mudar legislações e pressionar respostas sobre casos específicos de violência. Mudanças significativas de gestão atuaram no sentido de padronizar e inibir práticas policiais, o que levou a novas identidades para esses profissionais da segurança pública.

Um estudo sobre a Polícia Civil do Rio de Janeiro feito por Paula Poncioni mostra uma clara mudança na polícia civil desse estado, uma vez que os policiais demonstram grande nostalgia do tempo em que “a polícia era respeitada” (1999, p. 156). A pesquisa aborda esse saudosismo da época da ditadura até mesmo nos membros mais jovens da instituição que não vivenciaram esse período, demonstrando assim a memória da instituição atrelada a tempos que era mais “temida”. Bretas & Poncioni (1999) argumentam que esses policiais criticam as mudanças trazidas pela democracia pelo fato da instituição policial ter se transformado num ambiente atrativo a pessoas que enxergam como meramente um local para trabalhar, contrariando a ideia do sujeito com vocação policial. Outra crítica apontada pelos autores é o fato de que a democracia trouxe o discurso dos direitos humanos, que “impediria o policial de exercer sua função” (1999, p. 157) de acordo com os policiais, sobretudo os mais antigos.

Essa questão da nostalgia de um tempo em que a polícia poderia atuar com mais eficácia foi encontrado na etnografia realizada para esta dissertação. Os policiais se mostraram apreensivos com o excesso de controle exercido sobre eles nos dias de hoje e chegaram até a relatar que sua autoridade era mais respeitada antigamente¹⁷.

Sobre o inquérito policial foi dedicado um livro inteiro para esse assunto. A obra intitulada “O Inquérito Policial no Brasil” (2010) é baseada numa pesquisa realizada em cinco cidades brasileiras sob coordenação do Michel Misse. Nesse sentido, cada capítulo desse trabalho descreve práticas policiais relacionadas ao inquérito policial de uma determinada região, incluindo Brasília em que se contou com a colaboração do Núcleo de Estudos sobre Violência e Segurança da UnB sob coordenação de Arthur Trindade. Embora a realização do inquérito policial seja orientada pelo código penal, a pesquisa empírica constatou peculiaridades do modo de se fazer esse procedimento em

¹⁶ Embora essas violências se encontrem de modo ainda acentuado na nossa sociedade, só pelo fato dessas delegacias especializadas existirem se denuncia mais e se obtém mais visibilidade para esses crimes.

¹⁷ Essas questões serão debatidas com mais detalhes no capítulo 3 que aborda a pesquisa etnográfica.

cada local que a pesquisa foi realizada. A pesquisa analisou dados oficiais, assim como práticas policiais, de juízes e promotores de justiça.

No intuito de buscar trabalhos sobre a Polícia Civil do Distrito Federal, foi realizada uma busca no banco de dados da Biblioteca Central da Universidade de Brasília¹⁸. Constatou-se poucos estudos relacionados a essa temática. Encontramos uma tese defendida no ano de 2011 no programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações¹⁹ por Vânia Cristine Cavalcante Anchieta intitulada *Eu acho que você vai criando uma couraça: Abordagem psicodinâmica do sofrimento no trabalho e das defesas entre policiais civis de uma unidade da polícia civil no Brasil*, na qual a autora trabalha com um grupo de policiais civis que investigam violências sofridas por crianças e adolescentes.

Também foi localizada uma tese defendida no ano de 2003 pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia por Marlene Teixeira Rodrigues intitulada “Polícia e Prostituição Feminina em Brasília: Um Estudo de Caso” em que a autora trabalha com o impacto da intervenção da polícia civil entre prostitutas de Brasília. A autora constatou que, nesses casos, a atuação da polícia ocorria, frequentemente, por causa de conflitos interpessoais não relacionados com infrações penais.

Dois trabalhos defendidos no Programa de Pós-Graduação em Antropologia por Nívio Caixeta do Nascimento fazem um diálogo interessante com a pesquisa que se propõe a realizar aqui. Em sua dissertação, intitulada “Uma Delegacia de Polícia no Distrito Federal: da Estrutura à *Communitas*” (1999), o autor realiza uma etnografia dentro de uma Delegacia de Polícia. Esse trabalho aborda a questão da discricionariedade policial, pois é apresentada a ideia da existência de uma distância entre o código penal e as práticas policiais. O autor argumenta que há um processo de filtragem do trabalho realizado na polícia civil no intuito de reduzir procedimentos burocráticos através de práticas informais de mediação de conflitos e punições. Nesse sentido, é argumentado que a criminalização e descriminalização de determinados comportamentos fazem parte de processos decisórios relacionados à cultura policial.

Já a tese de doutorado de Nascimento trata das instituições de segurança pública de forma mais ampla, pois foi realizado um estudo comparativo dessas instituições com as de Ottawa no Canadá. O trabalho é intitulado “Entre as Leis e o Mundo: Polícia e

¹⁸ Para tal averiguação, utilizou-se no campo busca apenas “Polícia Civil”.

¹⁹ Além dessa Tese, nesse Programa de Pós-Graduação, foram localizadas duas dissertações que tratavam da Polícia Civil do Estado de Goiás.

Administração de Conflitos numa Perspectiva Comparativa” (2003). Nesse trabalho, o autor trabalha casos etnográficos a respeito de como a Polícia Civil lida com os conflitos que chegam a ela.

A tese de Rodrigo Suassuna intitulada “Confiança e Polícia Democrática: Os Policiais na Divisão do Trabalho Social” (2013) dialoga em grande medida com esta dissertação, pois esse autor trabalhou com alguns dos dados que serão trabalhados nos utilizados nos capítulos²⁰. A tese tem como objetivo principal entender as interações entre policiais e cidadãos no intuito de compreender o estabelecimento ou ruptura de confiança entre ambos.

Feita a revisão da literatura, consideramos que o tema tratado nessa dissertação se relaciona com alguns trabalhos descritos acima, sobretudo os que analisam o conflito e confiança na polícia. No entanto, focamos as análises desse estudo no cotidiano de um balcão de delegacia, que observou a prestação de serviço realizada pelos policiais que ali trabalham. Nesse sentido, é fundamental debater aqui a categoria crime, uma vez que os policiais atendem demandas não criminais e determinadas ações tipificadas como crime não são necessariamente foco do trabalho policial.

Esse é um tema importante dentro do campo de estudo da sociologia da violência, pois os dados obtidos para essa pesquisa mostram que atividades relacionadas com a prestação de serviço são realizadas cotidianamente no âmbito de uma delegacia de polícia, a despeito dos profissionais que lá trabalham não se identificarem com essas tarefas. Os próximos capítulos trazem três fontes empíricas distintas no intuito de analisar a prestação de serviços realizada pela polícia civil iniciada no balcão de uma delegacia.

²⁰ Pesquisa do NEVIS-UnB

Capítulo 2 – O Trabalho Prescrito e Condições de Atendimento

2.1 A Polícia Civil e o Funcionamento de uma Delegacia.

A Polícia Civil é uma instituição muito complexa que possui diversas atribuições e responsabilidades, sendo a principal delas o registro de boletins de ocorrências (BO) e a instauração de relatórios investigativos (Inquérito Policial – IP – e Termo Circunstanciado – TC). Essas duas atividades estão relacionadas, pois os relatórios são realizados a partir do registro dos BOs, no entanto nem todos se transformam em relatório de investigação.

Os inquéritos policiais e termos circunstanciados são relatórios cuja finalidade é apurar e apontar a autoria de um evento criminal relatado ou não à polícia. Normalmente é feito com base numa investigação coordenada pelo Delegado de Polícia.

Em praticamente todos os países, relatórios investigativos são realizados para orientar os sistemas de justiça criminal. Dependendo do país, a condução desse relatório fica sob responsabilidade exclusivamente da polícia, do Ministério Público ou de ambos. O sistema brasileiro é *sui generis*, pois aqui “cabe à polícia a investigação preliminar como também o aprofundamento das investigações e um relatório juridicamente orientado dos resultados” (Misse, 2010, p. 9). Assim que o inquérito policial é concluído, o Delegado o envia para o Ministério Público para que seja analisado pelo Promotor de Justiça, que poderá fazer questionamentos sobre como a investigação foi realizada e solicitar procedimentos a serem incorporados ao inquérito em questão. Ao final desse processo o promotor decide pelo arquivamento ou denúncia. Caso a escolha seja esta última, o inquérito segue para ser julgado por um juiz.

Todos esses procedimentos aqui descritos parecem um tanto complicados. No entanto, antes mesmo do inquérito ser realizado, e portanto antes de os percursos da complexa justiça criminal serem iniciados formalmente, poderia se descrever uma infinidade de ações, saberes e decisões formais e informais que são tomadas dentro de uma delegacia de polícia. O tema da discricionariedade policial merece atenção especial, pois, dentro do sistema de justiça criminal, a polícia é a instituição que parece ter maior “liberdade discricionária no procedimento contra os acusados do que qualquer outro funcionário público” (Bittner, 2003, p. 201). Isso acontece pelo fato de que quando um policial decide não prender um indivíduo, por exemplo, não haverá registro dessa ação, ao contrário de uma decisão do juiz de aceitar ou rejeitar uma acusação que

sempre haverá registro da ação tomada. Outra questão é o fato de um juiz só poder decidir se prende alguém ou não baseado em uma lei proposta pelos legisladores e interpretada por policiais (Bittner, 2003).

O objetivo deste trabalho é debater de modo detalhado as práticas policiais dentro de uma delegacia. Por agora é mais adequado fazer apenas uma descrição abrangente das atribuições da polícia civil. Para isso, será feito um esforço para resumir o regimento interno da Polícia Civil no intuito de simplificá-lo, uma vez que possui diversos jargões jurídicos.

O regimento interno da PCDF, disponível em seu sítio eletrônico²¹, aborda de maneira geral as atribuições essenciais da polícia. De acordo com o regimento, essa é uma instituição permanente da administração direta do Governo do Distrito Federal e essencial ao poder executivo. Diz ainda que a Polícia Civil é dirigida por um delegado de polícia de carreira e possui relativa autonomia administrativa e financeira. No que diz respeito à natureza, fica definido de maneira até vaga que é responsabilidade da Polícia Civil, em conjunto com outras instituições parceiras, preservar a ordem pública e a proteção das pessoas através de apuração de delitos, execução de procedimentos relacionados à ação penal e adoção de ações técnico-policiais, sempre de modo a preservar direitos individuais.

O regimento detalha as atribuições essenciais da PCDF, que são, em linhas gerais, as de executar funções de polícia judiciária do Distrito Federal e apuração de infrações penais²², fazer controle de armas e munições, zelar pela ordem e segurança pública, promover intercâmbio e colaboração com as outras instituições de segurança pública, colaborar com serviços policiais de controle da criminalidade interestaduais e executar atividade de polícia científica (perícia).

O regimento ainda detalha o funcionamento das delegacias. Vale ressaltar aqui que existem dois tipos: as especializadas e as circunscricionais. Essa última é a que interessa mais para este trabalho, pois é aquela que atende ao público de maneira geral, também conhecida em outros Estados apenas como “delegacia” ou “delegacia de bairro”. Cada uma dessas delegacias é responsável por apurar ocorrências em uma região territorial preestabelecida pela administração policial. As delegacias

²¹ Acesso dia 15/01/2013 <http://www.pcdf.df.gov.br/>

²² Exceto as militares e eleitorais.

especializadas²³ normalmente não possuem atendimento ao público, portanto as ocorrências chegam até elas através das circunscricionais que fazem esse encaminhamento a partir de critérios também estabelecidos pela administração. O regimento da PCDF define como atribuição das delegacias circunscricionais basicamente as mesmas atividades já descritas nas atribuições gerais da polícia, que especificam apenas que serão aplicadas ao território de responsabilidade de cada delegacia.

As atividades a serem executadas dentro das delegacias circunscricionais que o regimento especifica são as de receber, cadastrar, controlar e investigar, preliminarmente, as notícias de infrações penais. Também especifica a necessidade de produzir boletins de ocorrências bem fundamentados de acordo com as informações que chegam ao conhecimento da polícia. Fica sob responsabilidade dos policiais conduzir prisão em flagrante e cuidar do bem estar do preso, termo circunstanciado²⁴, comparecer ao local do crime no intuito de identificar testemunhas e coletar provas e atender a qualquer pessoa que solicite ajuda policial. O regimento ainda prevê atividades como cuidar da delegacia e bens materiais dentro dela, entre outras tarefas administrativas.

Por fim o regimento especifica as funções do Delegado responsável pelo plantão e o Delegado responsável pelo expediente. Enquanto o primeiro tem uma função de coordenar a equipe do plantão no que se refere a atividades operacionais e administrativas, o segundo tem uma função de supervisionar, definir condutas, realizar estudos, planejar operações e presidir o inquérito policial. No caso de ausência de um ou outro tipo de delegado, eles podem se substituir e exercer atribuições um do outro.

É curioso notar que o regimento, ao especificar qualquer tarefa, inclui um subitem que dá margem para qualquer outra tarefa que a polícia deva exercer: *Desempenhar outras atividades e funções que se enquadrem no âmbito de suas atribuições*. Fica então formalmente definido pelo regimento interno a multiplicidade de tarefas que a polícia deve exercer, permitindo ampla interpretação e discricionariedade em suas funções.

O regimento não aborda diversos assuntos, tal qual a organização interna, deixando-a, portanto, sob responsabilidade do delegado-chefe. Dessa maneira, cada

²³ Como próprio nome diz, elas são especializadas em determinados tipos de crimes, tais quais homicídios, furto, roubo, tráfico de drogas, crimes contra o meio ambiente etc.

²⁴ Termo circunstanciado (TC) é um relatório investigativo, assim como o inquérito policial. No entanto, o TC é instaurado para os crimes menos graves.

delegacia pode funcionar com uma organização interna diferente²⁵. Obviamente existe um padrão de funcionamento interno que compõe uma delegacia de polícia, que deixa sob responsabilidade do gestor da delegacia criar a composição dessa estrutura organizacional. Poderíamos citar como exemplo a 6ª DP no ano de 2009, que era composta por chefia, cartório, seção de atendimento à mulher (SAM), seção de investigação de crimes de menor potencial ofensivo e de delitos de trânsito (SIC-Menor), seção de investigação de crimes de maior potencial ofensivo (SIC-Maior), seção de investigação de crimes violentos (SIC-VIO), seção de polícia comunitária (SPCom), seção de apoio administrativo e equipes de plantão (Costa, 2009). Já na 9ª DP do ano de 2013 há uma seção composta por SAM, SIC-Menor e SPCom reunidas numa mesma seção chamada apenas de SAM. Essa seção é responsável pelas ocorrências de menor potencial ofensivo, acidentes de trânsito, violência contra mulher e polícia comunitária. Isso pode ser explicado pelo volume de trabalho de cada delegacia ou até mesmo o tamanho do espaço físico e o efetivo policial disponível para a delegacia de polícia. As delegacias, portanto, possuem seções distribuídas dentro do seu espaço físico que podem ser agrupadas ou estratificadas conforme decisão do (a) Delegado(a)-chefe.

Para explicar o funcionamento das seções, vale a pena descrever o percurso de um registro de ocorrência produzido a partir de uma denúncia levada à Delegacia. Qualquer pessoa pode ir para a delegacia fazer denúncia de um evento. Quando essa denúncia é feita, a pessoa denunciante será atendida normalmente por um agente de polícia que compõe a equipe do plantão²⁶. O agente conversará com essa pessoa no intuito de extrair informações relacionadas com os crimes tipificados no código penal. Em muitos casos os agentes não detectam crime na denúncia feita e não registram ocorrência. Quando um crime é detectado na denúncia, o agente registra Boletim de Ocorrência²⁷ que descreve o fato narrado pela pessoa denunciante. Diz-se no meio policial que a investigação já começa nesse momento em que a ocorrência é registrada, uma vez que o policial do atendimento começa a extrair as informações necessárias²⁸ para que os policiais das seções possam abrir linhas de investigação.

Os Boletins de Ocorrências registrados são encaminhados para análise do delegado que irá decidir para qual seção serão encaminhados ou se irá sugerir

²⁵ Informações baseadas em pesquisas com a Polícia Civil desde o ano de 2009 até 2013.

²⁶ A equipe do plantão é responsável pelo atendimento no balcão da Delegacia.

²⁷ É registrado sempre pelo computador e lançado num sistema conectado à intranet da Polícia Civil

²⁸ Dados, testemunhas, identidades, contatos etc.

arquivamento. Os boletins de ocorrência encaminhados, por exemplo, para SIC-Menor são aqueles cuja infração que será investigada possui pena prevista de até dois anos de detenção, já os BOs que chegam para SAM são aqueles referentes a crimes contra mulher; na SIC-VIO são investigados os crimes contra vida, e assim por diante os boletins de ocorrência serão encaminhados para as seções em que se abrirão investigações.

Quando o boletim de ocorrência chega à seção, ele pode virar um termo circunstanciado, para casos cuja pena é de até dois anos, ou inquérito policial, cuja pena da infração investigada é superior a dois anos. Os policiais afirmam que cada crime recebe uma investigação diferente, portanto se realizássemos uma pesquisa em cada seção da delegacia, encontraríamos as mais diversas formas de realizar investigação e práticas policiais. Cada seção possui um chefe, que é um agente de polícia com experiência para assumir tal função. O chefe de seção coordena como será o trabalho dentro da seção, e os demais agentes realizam atividades relacionadas à investigação, eles por exemplo interrogam vítimas, suspeitos ou testemunhas, produzem relatórios, buscam informações fora da delegacia, entre outras atividades. O produto de todo esse trabalho realizado nas seções são os termos circunstanciados ou inquéritos policiais, que irão para análise do delegado de polícia que irá assiná-los, caso acredite que esteja finalizado. Assim que prontos, seguem para o Ministério Público.

O escrivão possui papel de destaque nos relatórios investigativos, pois esse profissional é o responsável por colher os depoimentos que farão parte do relatório no intuito de “reduzi-los a termos”²⁹. Isso significa transformar os depoimentos de vítimas, testemunhas e suspeitos na linguagem do direito, ou seja, transformar esses depoimentos em uma linguagem juridicamente orientada para compor o termo circunstanciado ou inquérito policial. Na delegacia, é comum ouvir que os inquéritos “não andam” sem os escrivães.

O (a) Delegado(a)-chefe é o responsável pelas relações políticas da delegacia e seu funcionamento como um todo. Os delegados adjuntos são responsáveis pelas investigações e pelo andamento dos termos circunstanciados e inquéritos policiais, assim como pela tomada de decisões quanto a quais relatórios devem ser priorizados e por quais equipes. Normalmente, é esperada a presença de algum delegado na cena de alguns tipos de crimes, como o de homicídio, por exemplo.

²⁹ Ver Oliveira (2008)

Até o momento foi descrito o trabalho dos agentes de polícia, escrivães e delegados. Essas três categorias profissionais compõem o cotidiano de uma delegacia circunscricional. Os outros cargos da polícia civil, tais quais peritos criminais, papiloscopistas e médicos legistas trabalham em outros departamentos dentro da polícia que colaboram com as investigações realizadas pelas delegacias de polícia.

2.2 A Semana de Visitas a Delegacias de Polícia: Um panorama geral das Delegacias Brasileiras.

Uma pesquisa que ganhou grande visibilidade no meio acadêmico e principalmente no meio policial é a “Semana de Visitas a Delegacias de Polícia”³⁰ financiada pela ONG inglesa *Altus* e coordenada no Brasil por Julita Lemgruber e Ludmila Ribeiro. Essa pesquisa teve início no ano de 2006 e é repedita anualmente, chegando no ano de 2012 em sua sexta edição. A pesquisa consiste em convidar membros da sociedade civil para visitar e avaliar as delegacias de polícia de sua cidade de acordo com os seguintes critérios: (1) Orientação para comunidade, (2) Condições materiais, (3) Tratamento igualitário, (4) Transparência e prestação de contas e (5) Condições de detenção. As visitas são guiadas por um policial encarregado de mostrar as instalações e explicar o funcionamento da Delegacia. Ao final da visita, os visitantes preenchem um questionário que servirá para fazer um *ranking* que permitirá a comparação entre as delegacias participantes da pesquisa. O objetivo consiste em aproximar a polícia da sua comunidade, fazer que as pessoas conheçam o seu trabalho, assim como permitir que a polícia conheça a opinião de seus potenciais usuários.

No intuito de padronizar as avaliações dadas pelos visitantes, os itens do questionário (Anexo 1) são discutidos pelo coordenador de visitas para que cada quesito avaliado seja entendido pelos visitantes, sobretudo aqueles que estarão numa delegacia de polícia pela primeira vez na vida. O questionário foi elaborado de modo a possibilitar comparação entre as avaliações dos diferentes lugares. Os visitantes atribuem pontos para cada item da delegacia conforme a distribuição dos pontos relacionados abaixo:

Quadro 1 – Pontuação Instrumento Altus – intervalo de pontuação para classificação da qualidade do atendimento prestado pelas delegacias de polícia

Totalmente inadequado	Inadequado	Adequado	Mais do que adequado	Excelente
20 – 35 pontos	36 – 51 pontos	52 – 67 pontos	68 – 84 pontos	85 – 100 pontos

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

Naturalmente, esta pesquisa aborda principalmente os pontos pelos quais as delegacias são avaliadas. Nesse sentido, utilizaremos dados dessa pesquisa no intuito de

³⁰ Essa é uma pesquisa internacional que ocorre em diversos países. As visitas são programadas para acontecer na mesma semana no mundo todo.

dar um panorama geral das delegacias de polícia no Brasil. Escolhemos o relatório da IV Semana de Visitas, referente às visitas do ano de 2010, pois aquela edição da pesquisa contou com mais cidades³¹ que tiveram delegacias visitadas do que nas edições mais recentes.

De maneira geral, as delegacias foram avaliadas como adequadas no quesito “orientação para comunidade”, ou seja, de acordo com os participantes da pesquisa, a delegacia e os policiais oferecem orientações de como registrar queixas e uma boa orientação para a comunidade. As delegacias falham em não oferecer panfletos ou documentos informativos que orientem vítimas de crimes, segundo os respondentes (Altus 2011, p. 25).

Tabela 1 – Orientação para comunidade

Cidade	Orientação para a comunidade	Localização da delegacia	Espaço e equipamentos para servir ao público que chega para registrar ocorrências ou registrar outros tipos de serviços	Informações disponíveis sobre como registrar ocorrências e/ou obter serviços públicos	Equipe destinada ao atendimento ao público e/ou registro de ocorrências
Belém	49	60	48	37	52
Belo Horizonte	56	57	57	50	60
Brasília	66	70	69	60	66
Fortaleza	56	63	59	46	58
Pelotas	72	76	73	71	68
Porto Alegre	54	59	57	48	54
Recife	69	71	68	66	71
Rio de Janeiro	60	67	61	50	61
São Paulo	64	65	70	57	65
Brasil	60	64	61	52	61

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

As críticas mais frequentes nesse quesito foram a acessibilidade à delegacia (Altus, 2011). Segundo informações do relatório da semana de visitas, duas delegacias de Brasília se destacaram nesses itens, pois uma delas mostrou ser exceção uma vez que

³¹ As seguintes cidades tiveram delegacias visitadas nessa edição da pesquisa: Belém, Belo Horizonte, Brasília, Fortaleza, Pelotas, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro e São Paulo.

disponibilizava um panfleto com orientações sobre como registrar uma ocorrência e a outra disponibilizava um policial para encaminhar a população a outros órgãos no caso de denúncias que não eram de responsabilidade da polícia.

Quanto às “condições materiais”, o público avaliou de maneira geral como adequada o grau de organização e limpeza das delegacias, assim como o estado de conservação do prédio e mobília disponível para o trabalho dos policiais, ainda que algumas delegacias tenham recebido críticas no que se refere a esses aspectos. Já a carceragem e as condições para vítimas e testemunhas fazerem reconhecimento de suspeitos não agradaram aos respondentes (Altus, 2011, p. 26).

Tabela 2 – Condições materiais

Cidade	Condições materiais	Organização e limpeza da delegacia de polícia	Estado de conservação do prédio e da mobília	Condições de trabalho para a equipe da delegacia	Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas
Belém	45	53	45	49	33
Belo Horizonte	58	68	61	55	48
Brasília	68	77	67	67	64
Fortaleza	58	60	58	61	53
Pelotas	72	77	72	71	69
Porto Alegre	58	66	59	57	51
Recife	65	69	67	66	58
Rio de Janeiro	63	68	57	64	63
São Paulo	71	75	70	72	68
Brasil	61	67	61	62	55

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

As delegacias de Brasília e São Paulo foram as únicas classificadas nesse item como “mais do que adequadas”. A queixa mais comum recebida pelas delegacias brasileiras foi o estado de conservação do prédio e da mobília, já que muitas delegacias são adaptadas em prédios antigos para exercerem suas funções policiais. Chamou atenção uma delegacia de Belo Horizonte que foge desse padrão, pois o prédio em que está instalada fora construído para a finalidade policial (Altus, 2011).

No quesito “tratamento igualitário ao público”, os visitantes classificaram como adequado, considerando os mais diversos públicos que podem frequentar a delegacia.

Houve destaque para cidade de Pelotas em que segundo os respondentes não haveria distinção de classe, sexo e cor dentro da delegacia. Inversamente, as delegacias da cidade de Belém receberam as piores avaliações (Altus, 2011, p. 30).

Tabela 3 – Tratamento igualitário

Cidade	Tratamento Igualitário	Espaços e equipamentos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante	Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres	Serviços disponíveis para pessoas com deficiência	Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos
Belém	33	34	36	28	32
Belo Horizonte	49	50	54	43	48
Brasília	63	59	68	61	65
Fortaleza	46	49	50	49	37
Pelotas	70	73	73	70	65
Porto Alegre	43	46	48	35	41
Recife	54	57	58	49	53
Rio de Janeiro	54	56	60	50	48
São Paulo	57	62	59	52	54
Brasil	50	52	55	46	48

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

O Rio de Janeiro apresentou uma delegacia que chamou a atenção negativamente por causa de um cartaz pregado na parede contendo piadas homofóbicas. Os visitantes dessa delegacia constataram que o delegado desconhecia algumas questões de gênero quando perguntado o que faria no caso de ter uma travesti e três homens como detentos. Uma delegacia de Brasília surpreendeu os visitantes com sala de atendimento para mulheres e crianças vítimas de crimes. Segundo o relatório, os visitantes não esperavam que existissem salas de atendimento para esses casos (Altus, 2011).

A questão da “transparência e prestação de contas” foi avaliada, de maneira geral, como inadequada, pois o público não observou “feedback” do trabalho realizado pela polícia disponível para consulta, principalmente informações sobre tendências dos crimes na região de responsabilidade da delegacia. Outro problema relatado foi a não-identificação da equipe de policiais da delegacia (Altus, 2011, p. 32).

Tabela 4 – Transparência e prestação de contas

Cidade	Transparência e prestação de contas	Informações disponíveis para o público sobre transparência de crimes na circunscrição da delegacia	Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia	Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia	Identificação da equipe da delegacia
Belém	28	27	26	25	33
Belo Horizonte	39	38	41	38	38
Brasília	47	45	50	46	48
Fortaleza	37	40	37	36	35
Pelotas	61	55	56	59	73
Porto Alegre	38	40	38	39	36
Recife	54	49	48	58	60
Rio de Janeiro	39	34	35	41	45
São Paulo	44	41	41	43	50
Brasil	41	39	40	41	44

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

Apenas as delegacias de Pelotas e Recife não foram classificadas como “inadequadas” nesse item.

Nem toda delegacia possui carceragem, desse modo foram avaliadas apenas as que possuem. Esse item foi considerado inadequado pelos visitantes, sobretudo na questão da identificação do suspeito. Chamaram a atenção negativamente as condições de limpeza e higiene no local da carceragem. As poucas delegacias que foram avaliadas positivamente nesse aspecto foram aquelas que teriam alguma ação inovadora, como kits com roupas para detentos ou então livros à disposição (Altus, 2011, p. 35).

Tabela 5 – Condições de detenção

Cidade	Condições de detenção	Condições de segurança da área de detenção	Identificação dos detentos	Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos	Condições sanitárias das áreas de detenção
Belém	27	35	23	28	24
Belo Horizonte	41	51	35	36	42
Brasília	50	59	45	45	51
Fortaleza	36	44	27	36	37
Pelotas	36	38	36	34	37
Porto Alegre	38	46	32	34	42
Recife	51	61	45	50	48
Rio de Janeiro	47	55	40	42	50
São Paulo	48	59	42	48	43
Brasil	42	51	36	40	42

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

Mesmo Brasília, que apresenta uma das maiores médias nas avaliações desse item, apresentou problemas na carceragem. Segundo relatório da Altus, o aspecto de uma carceragem de Brasília chamou a atenção pelas más condições de higiene.

Embora essa pesquisa seja realizada a partir de impressões de indivíduos que não possuem relação com a profissão policial, ela serve como parâmetro para entendermos, de alguma maneira, a situação da polícia civil do Distrito Federal em relação ao restante do país. Embora não tenha recebido o prêmio de melhor delegacia em nenhuma das edições da pesquisa, as delegacias do DF, em todos os anos, ficaram acima da média nacional.

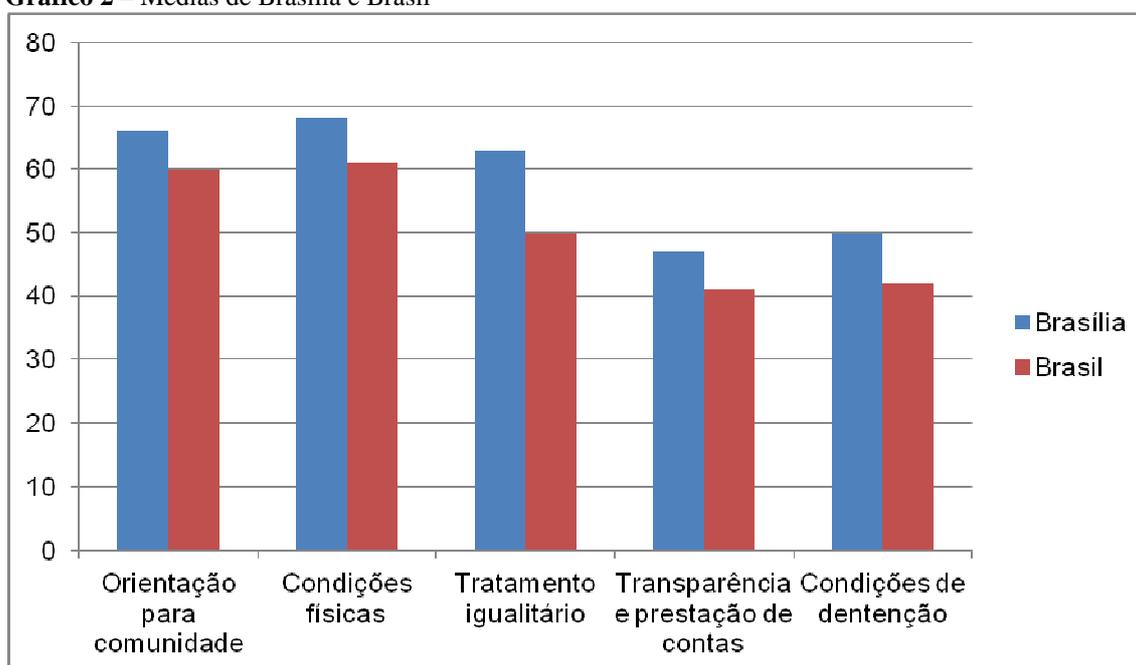
Tabela 6 – Média Global

Cidade	Média Global	Orientação para a comunidade	Condições físicas	Tratamento igualitário	Transparência e prestação de contas	Condições de detenção
Belém	37	49	45	33	28	27
Belo Horizonte	51	56	58	49	39	41
Brasília	59	66	68	63	47	50
Fortaleza	47	56	58	46	37	36
Pelotas	62	72	72	70	61	36
Porto Alegre	46	54	58	43	38	38
Recife	61	69	65	54	54	51
Rio de Janeiro	52	60	63	54	39	47
São Paulo	57	64	71	57	44	48
Brasil	52	60	61	50	41	42

Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

A tabela mostra as médias globais de cada item avaliado pelos visitantes. Podemos observar que Brasília obteve desempenho acima da média em todos os quesitos.

Gráfico 2 – Médias de Brasília e Brasil



Fonte: Altus – Relatório da IV Semana de visitas a delegacias de polícia (2011)

Essa pesquisa é interessante por mostrar que, de modo geral, as condições de atendimento das delegacias de Brasília são melhores quando comparadas com as demais regiões, ou seja, há uma boa estrutura, de modo geral, em todos itens avaliados pela pesquisa.

2.3 Serviço da Polícia Civil e o impacto na sociedade

Existem projetos que visam a mudar radicalmente o modo como é realizado o atendimento em uma delegacia de polícia. Um exemplo adotado há alguns anos no Rio de Janeiro é o projeto das “Delegacias Legais”, cuja finalidade seria criar novas rotinas dentro das delegacias, no intuito de dar uma resposta mais célere ao cidadão, além de ser uma plataforma de integração entre instituições como a Defensoria Pública, Ministério Público, Polícia Militar e o Juizado Especial Criminal. Além disso, o projeto prevê que o atendimento ao público deve ser feito por estagiários universitários treinados para essa função que dão apoio para que os policiais se dediquem exclusivamente à atividade-fim. Além de tudo isso, as Delegacias Legais possuem um projeto arquitetônico criado para dar conforto aos cidadãos (Soares, 2000, p. 92).

Projetos com essa finalidade favorecem um melhor atendimento ao público, levando até mesmo as pessoas a denunciarem mais, uma vez que tenderão a confiar mais nos serviços prestados pela polícia, o que pode quebrar com o velho ciclo da violência, pois comumente as pessoas não denunciam crimes por não confiar na polícia, o que faz com que as autoridades policiais, por sua vez, não tomem conhecimento dos eventos criminais que ocorrem, de fato na sociedade. Desse modo, não tomam providências que possam atuar no sentido de ajudar as pessoas vítimas de crimes, assim como não tomam medidas para redução da criminalidade. Medidas que levem as pessoas a acionar mais a polícia, podem, portanto, ser um caminho para quebrar esse ciclo da violência, tão debatido entre os estudiosos da sociologia da violência³².

O que pode explicar o bom desempenho das delegacias de Brasília em relação ao restante do país é o fato de que geralmente elas possuem uma boa estrutura física, com salas de atendimento especiais, uma organização adequada, etc. Comparativamente, o número de policiais civis em Brasília é mais alto do que em outras regiões, o que propicia um melhor desempenho, caso estabeleçamos como indicador o grau de elucidação dos inquéritos policiais. Misse (2010a) relata que 70% dos inquéritos policiais dos homicídios dolosos, por exemplo, possuem autoria e materialidade definida, ou seja, os policiais descobrem os autores do crime de homicídio e levantam provas que acreditam ser suficientes para sua condenação (embora a pesquisa não tenha disponibilizado dados quanto ao que o judiciário faz com esses inquéritos). Misse

³² Esse debate é, acima de tudo, sobre a profissionalização da polícia. Entender o motivo pelo qual as pessoas não confinam na polícia é tão importante quanto mudar a estrutura policial.

aponta que no Rio de Janeiro, 92,5%³³ dos inquéritos de homicídios dolosos chegam ao conhecimento do Ministério Público (excluído os flagrantes), sendo que apenas 3,6% se transformam em ação penal. O autor relata que em Porto Alegre 75% dos inquéritos de homicídios dolosos não haviam sido levados à justiça um ano após o fato, ou seja, dificilmente serão solucionados pelo longo tempo levado para sua denúncia. Em Recife, o autor diz que 32% dos homicídios consumados e latrocínios transformam-se, em média, em inquéritos nos anos de 2005 e 2006, sendo que um terço dessa quantia foi arquivada ou estão em tramites administrativos entre promotor de justiça e delegado de polícia. Em Belo Horizonte cerca de 15% dos inquéritos policiais sobre homicídios dolosos se transformam em medidas penais pelo judiciário (Sapori, 2007 *apud* Misse 2010a).

Nesse tipo de estudo, os inquéritos sobre homicídios são um bom exemplo para se entender a investigação policial em termos de resultados, pois esse é um crime que dificilmente não chega ao conhecimento da polícia. Embora na pesquisa coordenada por Misse (2010, 2010a) Brasília apareça com um grau de elucidação mais alto do que os outros Estados pesquisados, essa taxa fica abaixo de países como Japão, com 95% e Alemanha, com 96% (Roberts, 2007). Argumenta-se que uma baixa taxa de esclarecimento de crimes possui um efeito negativo na sociedade, sobretudo crimes graves como o de homicídio, o que reduz o efeito dissuasivo do sistema de justiça criminal, a confiança na polícia e atinge a própria moral dos policiais (Riedel & Jarvis, 1998 *apud* Roberts, 2007).

Poderíamos lançar uma hipótese aqui de que o próprio desempenho da polícia e do sistema de justiça criminal brasileiro favorece a criação de mecanismos discricionários que focam ações, estratégias e tempo em crimes violentos em detrimento de qualquer outra ocorrência, uma vez que, em primeiro lugar quando os crimes são levados à polícia, possuem um grau de elucidação relativamente baixo, e em segundo, quando denunciados ao ministério público, tramitam por um sistema de justiça criminal extremamente complexo que dificulta a interação entre as instituições de segurança pública e as interações com a sociedade. Nesse sentido, um baixo desempenho na elucidação dos crimes contra a vida, por exemplo, aumenta a cobrança externa e interna para uma melhora no exercício da atividade policial para esses crimes. No entanto, para confirmar tal afirmação seria necessário fazer um levantamento de dados mais

³³ Tomando por base o ano de 2005

sistemático e realizar entrevistas no intuito de verificar se é possível fazer essa relação entre desempenho e a prioridade de trabalho a ser realizado.

Capítulo 3 - Etnografia em uma delegacia de polícia do Distrito Federal

3.1 A entrada na Delegacia de Polícia

Esse capítulo abordará a pesquisa etnográfica realizada dentro de uma Delegacia de Polícia do Distrito Federal, que foi a 9ª DP, que é responsável por atender as demandas das regiões administrativas do Lago Norte e Varjão. O Lago Norte é um bairro com boa infraestrutura urbanística, que abriga uma população de 33 mil habitantes segundo sítio na internet³⁴ do Governo do Distrito Federal. O Varjão é um bairro que se iniciou de uma ocupação irregular, que teve reconhecimento de posse de terra pelo governo apenas no início da década de 90, segundo relatório da Codeplan³⁵ (2006). A população desse bairro foi estimada em aproximadamente 5 mil habitantes, segundo sítio na internet do GDF.

A pesquisa inicialmente foi programada para começar em Agosto de 2012, no entanto, alguns problemas adiaram seu início. No intuito de solicitar autorização para realização da pesquisa, foi feito contato com um dos diretores da PCDF que redigiu ofício para a Delegacia escolhida, e nos contatos com uma assessora do diretor geral da Polícia Civil que se disponibilizou a intermediar qualquer dificuldade que houvesse para iniciar a pesquisa.

Com ofício em mãos, me dirigi para a Delegacia³⁶ em que pretendia realizar a pesquisa, no entanto tive a falta de sorte de coincidir minha ida com o momento em que o Delegado-chefe estava de férias, sendo atendido, portanto, pelo delegado adjunto que afirmou desconhecer a pesquisa e estranhou minha presença por lá. Expliquei o que pretendia fazer, o que gerou mais estranhamento ainda para ele que perguntou imediatamente após minha explicação “Mas você não trabalha?”. Expliquei que esse era meu trabalho e que era uma pesquisa séria que poderia trazer benefícios para própria polícia. Feito esse primeiro contato, ele disse que iria avaliar e pediu para que ligasse na semana seguinte que teria uma resposta definitiva. Liguei no dia combinado, e o Delegado se mostrava muito resistente com relação a minha presença naquela delegacia, afirmando que não poderia se responsabilizar caso algo acontecesse, ainda assim insisti

³⁴ Acesso 25/05/2013 <http://www.df.gov.br/>

³⁵ Companhia do desenvolvimento do planalto central

³⁶ Não informarei qual delegacia pretendia inicialmente realizar a pesquisa porque não obtive autorização para realizá-la.

que desejava realizar a pesquisa e argumentei que outras pesquisas como essa já haviam sido realizadas. Ele pediu então que conversássemos pessoalmente para falar sobre o assunto.

Então novamente me dirigi à delegacia, e enquanto esperava para conversar com o delegado, um agente me chamou para conversar no balcão de atendimento. Expliquei para o agente que desejava observar o atendimento de uma delegacia, saber como a polícia civil lida com situações não criminais e de menor potencial ofensivo. Ele começou a me fazer explicações básicas de do que era a polícia civil, sua diferença em relação à polícia militar, e afirmou que a delegacia era um ambiente perigoso, que talvez não fosse uma boa ideia a realização da pesquisa. Prosseguimos a conversa, e aproveitei a situação para fazer algumas perguntas, mas esse agente estava muito desconfiado e durante nossa conversa ele falou por duas vezes que “não iria responder essa pergunta” mesmo sendo muito simpático e receptivo. A conversa durou por alguns instantes, até o momento que fui chamado para a sala do delegado para ser informado de que ele não poderia atender à minha solicitação, mas esperava ajudar em outra ocasião.

Esse evento é muito significativo para a pesquisa em dois aspectos, pois, em primeiro lugar, demonstra o grau de desconfiança existente em uma delegacia de polícia, sobretudo com indivíduos que não trabalham para alguma instituição de segurança pública, em segundo, reforça a ideia de que os policiais exercem uma função cuja característica principal é o combate ao crime violento que os colocaria em constante perigo mesmo dentro de uma delegacia de polícia.

Após a tentativa frustrada de começar a pesquisa nessa delegacia, fiz contato com a assessoria da direção da Polícia para relatar as dificuldades que tive para sua realização e pedi sugestões de em qual delegacia haveria mais facilidade para iniciar a pesquisa. Na conversa surgiu o nome de uma delegada da 9ª DP, que já havia colaborado para pesquisas feitas pelo NEVIS-UnB. Pedi então para que fosse verificada a possibilidade de realizar a pesquisa nessa delegacia. No mesmo dia, a delegada-chefe fez contato telefônico comigo para dizer que autorizava a realização da pesquisa e se colocou à disposição para me ajudar no que fosse preciso.

A ajuda da Delegada-chefe foi fundamental, pois com esse apoio deixei de ser um estranho que gerava desconfiança dentro da delegacia. Ela me convidou para que me apresentasse em uma reunião administrativa da delegacia, que contava com quase todos os policiais que lá trabalhavam (ocasião rara, pois o regime de trabalho da delegacia faz com muitos policiais trabalhem em horários diferentes, não se encontrando com

frequência). Apresentei-me e expliquei brevemente do que se tratava a pesquisa. Estava tudo pronto para iniciá-la, se não fosse a greve dos agentes da polícia civil do Distrito Federal deflagrada naquela semana. Tive que esperar por mais de dois meses para iniciar a pesquisa, que finalmente começou no final do mês de Novembro.

A primeira ocasião para conviver³⁷ com os policiais foi no dia 27 de novembro de 2012 e a última no dia 25 de Janeiro de 2013. Nesse período estive na delegacia em 15 ocasiões, normalmente nos períodos vespertino e noturno. Optei por acompanhar duas equipes dentre as quatro que realizam o plantão. Nos dias úteis a delegacia é mais movimentada no período vespertino por ser o horário de funcionamento das seções, ocasiões em que foi observada a interação dos policiais das seções com os plantonistas. O horário de funcionamento das seções se inicia às 13 horas e vai até às 19. Observei então majoritariamente a equipe do plantão, uma vez que esses policiais passam a maior parte do tempo apenas com sua equipe, sem a presença dos policiais alocados nas seções ou dos delegados que trabalham no expediente.

Mesmo com o prazo curto para realizar a dissertação, insisti nessa etapa da pesquisa, pois essa vivência dentro de uma delegacia de polícia possibilitaria uma riqueza de observações e dados que dificilmente seria alcançada através de entrevistas e grupos focais. Como não sou policial, não fiz, de fato, uma “observação participante”, pois obstáculos óbvios me impossibilitam exercer qualquer função relacionada com atividade a policial. Desse modo, apenas observei o cotidiano da delegacia e tive oportunidade de realizar constantes conversas com vários dos policiais que trabalham na 9ª DP, o que me fez aprender e pensar sobre diversos aspectos dessa profissão³⁸.

Embora tivesse liberdade para circular por todas as seções da delegacia e as salas dos delegados/as, priorizei observar o atendimento feito no balcão da delegacia, assim como conversar com os policiais responsáveis pelo plantão. Desse modo, a observação estava voltada para a interação entre sociedade e polícia, assim como relatos que tratavam dessa questão. Pude observar inúmeras práticas policiais e procedimentos adotados. A proposta desse capítulo é relatar histórias e situações que possibilitem avançar o conhecimento do trabalho policial no âmbito de uma delegacia de polícia³⁹.

³⁷ Estive na delegacia em outras ocasiões para conversar com a Delegada-chefe.

³⁸ Deixo aqui expressa a minha gratidão à todas e todos que dividiram as mais diversas experiências e opiniões comigo.

³⁹ Os eventos descritos aqui não seguem ordem cronológica.

3.2 A seção

Como já explicado, a seção de atendimento à mulher (SAM) da 9ª DP também é responsável por investigar os crimes de menor potencial ofensivo (correspondente à SIC-Menor de outras delegacias). Nesse sentido, é interessante para esse trabalho observar os termos circunstanciados e inquéritos policiais dessa seção, uma vez que em muitos casos são produtos de litígios que chegaram até o balcão da delegacia e por decisão do delegado de polícia foram encaminhados para essa seção. Pretende-se aqui dar um panorama dessa seção para entender o caminho percorrido do registro de ocorrência até sua chegada na SAM.

Em conversa com o chefe de seção, foi relatado que eles recebem aproximadamente 80 ocorrências por mês para as quais devem realizar investigação. No período que estive lá, havia 250 ocorrências em andamento, ou seja, o volume de trabalho que chega até eles é superior à capacidade de conclusão dos relatórios investigativos, o que gera esse acúmulo de trabalho mensal (na ocasião, cada agente era responsável por 60 ocorrências). O chefe de seção mostrou a pilha de ocorrências que estavam em sua mesa, que contamos juntos sobre o que cada uma se referia, e constatamos grande número de ocorrências de acidente de trânsito com vítima. Ele relatou que aproximadamente metade de todas as ocorrências que chegam nessa seção se refere a acidentes de trânsito com vítima. No entanto, a quase totalidade dessas ocorrências, segundo ele 90%, não comprovam culpa pelo fato da vítima não se interessar que a ocorrência prossiga no sistema de justiça criminal ou por não se encontrar evidências que apontem culpa. O restante das ocorrências apuradas pela SAM estão relacionados com diversos outros crimes, sendo os mais comuns: ameaça, injúria, lesão corporal, violência contra mulher⁴⁰ entre outros.

Os agentes da seção são os responsáveis pela investigação de cada boletim de ocorrência. Eles relatam que muitas coisas são resolvidas através de telefonemas, como por exemplo, a averiguação de determinadas histórias. Algumas vezes, testemunhas, suspeitos e vítimas, quando intimadas a comparecer na delegacia, não o fazem. Embora a polícia tenha mecanismos jurídicos para obrigar a pessoa intimada a comparecer, foi relatado não ser comum a utilização desse mecanismo, sobretudo para os crimes de

⁴⁰ Violência contra mulher é o único crime cujo relatório se transforma em inquérito policial nessa seção, uma vez que a pena prevista para esse delito pode superar dois anos de prisão. Os demais relatórios viram termos circunstanciados.

menor potencial ofensivo. Observamos uma maior mobilização nesse sentido para os crimes considerados mais graves, criando, dessa maneira, uma hierarquia entre os relatórios investigativos, tendo o inquérito policial maior atenção/mobilização desses profissionais. Uma policial relatou uma ocasião em que estava trabalhando em um termo circunstanciado e teve dificuldades de intimar uma testemunha, pois chegou a telefonar por três vezes para que comparecesse na Delegacia para dar depoimento e em nenhuma delas a testemunha compareceu. A policial expôs o problema ao chefe da seção que respondeu da seguinte maneira: *Mas tudo isso para um termo circunstanciado?* Esse questionamento demonstra que existem prioridades no serviço que é realizado na seção, pois nesse caso, uma agente de polícia não deveria insistir tanto em uma ocorrência, uma vez que existem outras que se configurariam como mais importantes ou teriam mais possibilidades de resolução.

Se na SAM o maior volume de trabalho realizado pelos policiais são acidentes de trânsito com vítimas, os eventos que chegam ao balcão da delegacia não são, de longe, esse tipo de ocorrência. Seria até difícil quantificar em linhas gerais os eventos que chegam lá, pois muitas vezes nem são registrados, ficando dessa maneira sem classificação. No entanto, quando perguntados, os policiais do plantão relatam que boa parte do volume de trabalho que surge no balcão da delegacia está relacionados com eventos que classificam como não criminais ou de menor potencial ofensivo.

3.3 Crime versus não-crime

Uma policial relatou um exemplo interessante para pensarmos essa questão, que foi o caso de uma frentista de um posto de gasolina do Lago Norte que teria sido ofendida por uma cliente. Na ocasião a cliente havia enchido o tanque de gasolina do seu carro e tentou pagar pelo serviço com cartão de crédito, no entanto, não conseguiu porque a operadora do cartão estava fora do ar. Tentou ainda sacar dinheiro do caixa eletrônico do posto e também não conseguiu, criando uma situação em que não havia meios para pagar naquele momento. A cliente prometeu voltar no dia seguinte para resolver a situação, mas os funcionários pediram que a cliente deixasse um documento pessoal como garantia do retorno dela. Nesse momento ela se irritou com os funcionários por eles terem feito esse pedido, disse que queria pagá-los mas não havia com fazer isso naquele momento, e começou a ofendê-los dizendo que só seria possível se ela pagasse a gasolina consumida *dando o cu*. Com esse clima tenso a cliente

mandou todos *tomarem no cu*, entrou no carro e foi embora. No dia seguinte a cliente voltou para pagar pelo serviço sem tocar no assunto do ocorrido no dia anterior. No entanto, com as ofensas proferidas, a funcionária do posto ficou indignada e decidiu ir para delegacia registrar o ocorrido. A policial afirmou que tratou a frentista bem, recebeu a denúncia e registrou, no entanto explicou para denunciante da seguinte maneira: *olha, não quero diminuir sua ocorrência, mas esse registro pode não levar a nada*. Ainda assim a frentista desejou prestar queixa, e a policial explicou que o procedimento a ser realizado será a instauração de um termo circunstanciado com os depoimentos dela e da cliente, e será encaminhado para o juizado especial criminal, que irá intimá-las para realização de audiência.

Esse tipo de ocorrência parece chegar com frequência ao balcão da delegacia e os policiais geralmente explicam os procedimentos que serão adotados, assim como suas possibilidades de tramitação dentro do sistema de justiça criminal. No entanto, essa explicação parece possuir um efeito dissuasivo sobre o denunciante, uma vez que o policial muitas vezes afirma que *essa ocorrência não irá dar em nada*. Essa ação dos policiais nos ajuda a entender a discricionariedade policial nesses casos, pois esse ato denunciado no balcão (o insulto dirigido aos funcionários do posto de gasolina) constitui um crime tipificado no código penal chamado de *injúria*. Embora o “trabalho prescrito” da polícia seja investigar todos os atos previstos no código penal como um crime, ela elenca sua escala de prioridades e possibilidades, criando uma cultura policial para se adaptar ao “trabalho real”.

Como se tem argumentado nesse trabalho, a polícia parece atribuir valores e expectativas diferentes em relação ao tipo de ocorrência que chega até ela, iniciando os filtros discricionários desde o primeiro contato com o denunciante. No caso descrito fica claro que as expectativas da policial e a da denunciante são bem diferentes, pois se para a primeira essa queixa não levará a nada, a segunda deseja que mesmo assim se registre. A polícia, então, lida diariamente com sentimentos e emoções dos denunciante que chegam até ela no balcão da delegacia, se constituindo como o encontro de alguém que está com um problema que provavelmente o deixa perturbado com um profissional que várias vezes por dia escuta os mais variados problemas durante seu expediente de trabalho. Podemos considerar os policiais do plantão como *especialistas em ouvir reclamações* em suas interações diárias com o público da delegacia.

Uma situação observada na delegacia ilustra bem como o serviço da polícia pode ser entendido pelas pessoas como algo muito amplo. Durante um dia de semana um

grupo de mulheres apareceu na delegacia para reclamar do animal de estimação do vizinho, um cachorro de porte médio. Segundo as denunciante o dono teria se mudado da casa e “abandonado” o cão, que segundo elas latia o dia inteiro, perturbando o sossego da vizinhança. A agente que atendeu o grupo questionou se o dono teria deixado de alimentá-lo por vários dias, o que segundo ela, se configuraria como um crime ambiental. No entanto, a vizinha de terreno dele afirmou que ele ia ao seu endereço antigo diariamente para alimentar o cachorro. Nesse momento a agente afirmou que essa situação não se configurava como abandono, e não poderia fazer nada. Nesse momento a vizinha de terreno se mostrou muito emocionada e começou a chorar muito, dizendo que gostaria muito de cuidar do cão e afirmou que o jeito que o vizinho estava tratando do cachorro não era correto. Ela argumentava que *ele estava tão magrinho*, pois em algumas ocasiões ela teria jogado comida para ele através da cerca que divide a propriedade dela com a do vizinho, e *ele comeu muito rápido*, o que seria para ela um sinal de abandono.

Ficou claro nessa situação o laço afetivo que a vizinha desenvolveu pelo cachorro em questão. Ela insistia que a polícia fosse lá o mais rápido possível para resgatar o cão e se ofereceu para cuidar dele. A agente fez o que pode para acalmá-la, pois estava muito nervosa. Apesar de não poder fazer nada a respeito, se comprometeu a ligar para o dono do cachorro para conversar com ele sobre o assunto, mas deixou bem claro para a denunciante que a polícia não poderia fazer o que ela estava pedindo, pois não haveria crime nessa denúncia.

A ação de a policial ligar para o dono do cão não gerará nenhum registro, uma vez que não foi feito boletim de ocorrência. No entanto, é possível considerar essa atitude um ato de investigação e até mediação de um conflito. Se no exemplo da ofensa dirigida à frentista, que é um crime tipificado no código penal, foi sugerido que não iria *dar em nada*, a ação de ligar para o dono do cão, que não constitui crime, poderá resultar em uma solução para os anseios da denunciante, ou seja, a preocupação em relação ao bem estar do cachorro do vizinho poderá ser aliviada caso a conversa da agente de polícia com o dono do cachorro resulte em um melhor tratamento para o animal em questão.

A atitude da policial em relação a esses dois exemplos pode ser relacionada com a classe social das duas denunciante, uma vez que a moradora do Lago Norte teria mais capital simbólico⁴¹, o que pôde criar uma empatia com a agente que a atendeu.

3.4 O contexto se perde quando o BO é registrado

O ato de prestar queixa em uma delegacia não deve ser entendido, em certas ocasiões, apenas como uma vontade de resolver um problema específico que está sendo descrito naquele momento pelo denunciante para o policial. Assim, apenas ler um boletim de ocorrência pode ser enganoso para se entender aquele ato denunciado, pois muitas vezes é necessário compreender o contexto da denúncia realizada no balcão da delegacia, que pode ser entendida no discurso do próprio denunciante, na atitude dos policiais em relação ao fato ou simplesmente existe sem necessariamente ser expressada. Foram observados casos em que outras motivações e interesses estariam envolvidos na denúncia, como por exemplo o caso de uma mulher que aparentava ter 50 anos de idade que denunciou ter sido agredida pelo pai de 80 anos no contexto de uma discussão. A denunciante dizia que a situação de desgaste com seu pai ocorreu pelo fato dele ter um relacionamento amoroso com uma mulher de 25 anos, e que ele teria feito uma procuração firmada em cartório dando plenos poderes sobre ele e seu patrimônio para sua namorada. A denunciante estava indignada com essa situação, pois perderia sua herança caso a namorada de seu pai quisesse, segundo ela. Ela explicava minuciosamente essa questão, e pedia para que os policiais fizessem algo a respeito. No entanto, a agente que fez o atendimento desse caso informou que essa não era uma questão criminal, uma vez que o pai dela teria feito a procuração por vontade própria e que a polícia não pode interferir dessa maneira, e que caso ela achasse injusto ou errado, deveria levar a questão para um juizado especial, por se tratar de uma *causa cível*.

A agente afirmou para a denunciante que só poderia registrar o caso de agressão relatado por ela, pois de toda história seria o único ato tipificado como crime. De modo algum coloco em dúvida o fato de ter existido agressão ou não. Esse é um caso que deve ser investigado pela polícia e levado à justiça. A questão é interessante para esse trabalho por envolver uma história mais complexa do que o ato registrado no boletim de ocorrência.

⁴¹ Bourdieu (2010)

Em outra ocasião foi observada uma atitude diferenciada da polícia em relação a um boletim de ocorrência. A situação foi de uma denúncia vinda de prédio residencial em que vizinhos de uma mulher jovem reclamavam do cheiro insuportável vindo de seu apartamento. Chegaram a suspeitar que haveria um cadáver em estágio de putrefação dentro do apartamento em questão. Feita a denúncia, deslocaram uma equipe para o local, que teve acesso ao apartamento através do zelador do prédio, que teria uma cópia da chave. Quando entraram no local se depararam com um ambiente extremamente sujo, com lixo e restos de comida espalhados por todo apartamento⁴² e havia também um gato de estimação que estava muito assustado e extremamente hostil com os policiais que estavam no apartamento. Os policiais entenderam que aquele animal estaria sofrendo maus tratos, o que é tipificado como crime ambiental e tentaram, então, chamar o departamento da polícia que recolhe animais, no entanto foram informados que só recolheriam animais silvestres. De acordo com o zelador do prédio, a moradora daquele apartamento estaria em uma viagem e não soube dizer quando voltaria.

Dada essa situação, os policiais localizaram a mãe da moradora para ver se ela poderia cuidar do gato de estimação. Nessa ocasião, a mãe aceitou cuidar do animal e relatou que teria grandes problemas na relação com sua filha, pois ela era uma pessoa *muito complicada e não aceitava a ajuda* que era oferecida para ela no intuito de *melhorar sua vida*. Relatou também que estava há muito tempo sem falar com ela e realmente gostaria de fazer algo para melhorar a situação. Então foi até a delegacia para ver o que podia ser feito e conversou com a delegada, que se sensibilizou com o caso e a orientou a utilizar o boletim de ocorrência sobre os maus tratos com o gato de sua filha numa possível *interdição judicial* sobre ela. Desse modo, a delegada sugeriu que fosse utilizado o caso do gato, juntamente com as fotos tiradas do ambiente que estava vivendo como prova da incapacidade de cuidar de si própria. Uma interdição jurídica poderia dar poderes à mãe para obrigar a filha a “receber ajuda”, pois poderia ter acesso garantido ao seu apartamento e poderia controlar sua conta bancária.

Esses exemplos mostram como o ato de prestar queixa numa delegacia pode ganhar outras dimensões. Naturalmente essas questões se perdem conforme essa denúncia avança no sistema de justiça criminal, ou seja, quando o agente da seção for investigar o caso, possivelmente não estará informado desse contexto externo à história informada no boletim de ocorrência e se atentará apenas aos fatos descritos. Do mesmo

⁴² O Boletim de Ocorrência anexava várias fotos do apartamento.

modo, no caso dessa ocorrência seguir para o ministério público e o judiciário, os profissionais envolvidos nessas instituições não estarão envolvidos ou informados com esses “elementos extras”. Como vimos, a polícia pode assumir posturas em relação aos conteúdos externos dos boletins de ocorrência. No caso da mulher que reclamava da namorada de seu pai, nota-se indiferença, e no caso dos maus tratos com o gato, observamos envolvimento com relação ao relacionamento da mãe com a filha.

Outra situação que também envolve questões “além daquelas informadas no Boletim de Ocorrência”, mas de outra natureza, foi observada. Um homem idoso reclamava sistematicamente do som alto que o vizinho escutava. Com a persistência do problema, o homem começou a tomar remédios para dormir, pois tinha dificuldades por causa do som que vinha da casa do vizinho. Certo dia, após tomar sua medicação, o homem caiu no chão de sua casa e machucou seu braço. No dia seguinte resolveu prestar queixa de agressão na delegacia. Ele teria ido ao IML fazer exame de corpo de delito⁴³ e argumentava que sua lesão era consequência do som alto do vizinho, pois, segundo ele, a medicação que havia tomado o deixava sonolento, o que o fez cair no chão. A policial que o atendeu afirmou que essa relação entre som alto e sua lesão corporal seria difícil de fazer, mas o denunciante era irredutível quanto a sua queixa. Ele insistia para a policial registrar na ocorrência o número de pílulas de sua medicação que havia tomado no dia, pois segundo ele o som estaria tão alto naquele dia que tomou uma dosagem mais alta que teria sido a causa de sua queda. O denunciante foi muito insistente com a queixa e chegou a conversar com outros policiais da delegacia, o que pareceu surtir efeito, pois com relação a denúncias de som alto, foi observado que a polícia investiga apenas os casos em que existem outros vizinhos fazendo a mesma queixa, o que se configuraria como perturbação do sossego público. Nos casos em que apenas uma pessoa faz a queixa, os policiais normalmente não registram, por desconfiar da possibilidade de haver uma questão pessoal entre moradores.

No caso desse homem que sofreu a queda, após muita insistência, a policial registrou até o número de pílulas que ele tomou. E no sábado seguinte, durante a noite, o chefe da seção pediu que um policial plantonista se deslocasse até a casa do vizinho em questão para verificar se havia, de fato, som alto e que o intimasse a depor na delegacia para resolver essa questão.

⁴³ Esse é um exame feito para comprovar lesões sofridas em decorrência de agressão física. Normalmente é utilizado como prova técnica no inquérito policial ou termo circunstanciado.

Como vimos, em certas ocasiões é necessário verificar o contexto da denúncia feita no balcão de delegacia para se entender, de fato, aquele conflito. Pois se no caso da agressão física feita pelo pai, a filha estava interessada na questão da procuração feita para a companheira de seu pai, no caso dos maus tratos do gato de estimação, entrou em jogo a relação desgastada da filha com a mãe e o caso da denúncia de agressão feita pelo vizinho, o que de fato existiu foi a perturbação do sossego. O balcão de uma delegacia se torna, dessa maneira, um dos locais mais privilegiados para se entender os conflitos, se compararmos com as outras etapas do sistema de justiça criminal, que nesses casos, irá apenas ler as denúncias descritas nos boletins de ocorrências.

3.5 Os filtros discricionários

Nota-se que todo esse contexto que envolve as denúncias realizadas no balcão da delegacia muitas vezes se perde ali mesmo. A filtragem do que deve ser investigado começa, primeiramente, na decisão de se registrar um caso ou não, por se considerar que os casos de polícia são apenas aqueles que implicam um crime envolvido. Em segundo lugar, quando se decide registrar a denúncia, o contexto da história é reduzido no intuito de se atentar ao ato criminal em questão, como se se tentasse *tirar uma fotografia* do ato para ser investigado. No entanto, foi observado que o boletim de ocorrência é constituído por uma narrativa dos fatos denunciados no balcão da delegacia, com ênfase em um ato tipificado como crime, permitindo certa liberdade para o policial que está redigindo o texto. Desse modo o policial faz um texto descritivo do que aconteceu.

Outro processo de filtragem se inicia no decorrer da investigação, quando os depoimentos são coletados pela polícia. O profissional responsável por redigir esses depoimentos é o escrivão de polícia. Através dos depoimentos ele “reduz a termo as declarações”, ou seja, converte toda a história relatada em termos jurídicos, deixando de lado mais “elementos externos” relacionados aos conflitos que chegam ao conhecimento da polícia.

Um estudo sobre juizados especiais apontou que essa política de “reduzir a termos” foca a questão para as regras legais em detrimento dos aspectos conflitantes entre as partes, pois, “ao invés de atentar para a perspectiva dos litigantes na disputa, os procedimentos de conciliação parecem procurar convencer as partes sobre a precedência da lógica judicial” (Kant de Lima et al. 2003: 19-52 *apud* Oliveira, 2005, p. 5-6)

3.6 As mediações de conflitos na Delegacia de Polícia

Se encontramos tantos filtros ao longo do sistema de justiça criminal, o balcão da delegacia é um lugar privilegiado para entendê-los, como se tem argumentado aqui. É bem comum presenciar desentendimentos sendo resolvidos na própria delegacia, ou até mesmo situações em que os policiais dão conselhos sobre como lidar com as mais diversas situações. Um policial relatou o caso de um homem jovem que queria prestar queixa de sua esposa, pois segundo ele, ela teria jogado todas as suas roupas no lixo. O agente que realizou o atendimento informou que isso não seria caso de polícia, e recomendou que procurasse um juizado especial para resolver essa questão. Na ocasião, o policial verificou o nome do denunciante no sistema de registros de ocorrência e observou uma denúncia contra ele de agressão, feita por sua esposa (enquadrado na lei 11.340/06 – Maria da Penha). O agente, que observou a aflição do denunciante, o chamou para conversar fora da delegacia, onde teriam mais privacidade. Do lado de fora, fez um discurso de como os relacionamentos são difíceis, e pelo que ele estava observando nesse caso, talvez fosse o momento dele entender que já era hora de acabar com esse relacionamento, sugerindo que um divórcio seria a melhor solução. O denunciante, então, se emocionou bastante e concordou com o agente de polícia, dizendo que iria dar entrada no divórcio naquele mesmo dia.

A mediação de conflitos feita dentro de uma delegacia de polícia não é realizada apenas no balcão. Um delegado relatou situações em que ele tem oportunidade de conversar com as partes envolvidas no conflito no intuito de buscar uma solução. Relatou até mesmo um caso específico em que uma mulher possuía um imóvel vazio e ofereceu para um primo morar temporariamente. Durante a estadia de seu primo se desentenderam e ela queria colocá-lo para fora de sua residência imediatamente. Ele não aceitou sair no prazo estipulado por ela, o que a fez prestar queixa na delegacia. Na ocasião, o próprio delegado os recebeu e chegou a redigir um documento informal que descrevia o prazo decidido a partir de um consenso entre eles. Segundo o delegado, o documento não teria valor legal, apenas teria o seu testemunho do acordo firmado entre os dois.

O exemplo do conselho dado pelo agente a respeito do casamento do denunciante mostra um aspecto informal na relação de mediação de conflitos, pois o agente o chamou para fora da delegacia e apenas conversou sobre a situação. No caso do acordo feito na sala do delegado, observamos um aspecto mais formal, pois foi feita

uma reunião em que ambas as partes envolvidas no conflito estavam presentes, podendo argumentar diante do delegado de polícia e foi redigido e assinado um documento pelo próprio delegado, que, embora não tenha validade legal, foi a solução encontrada naquele momento. No primeiro caso, observamos o reconhecimento de uma “autoridade moral”, pois o denunciante, após ouvir o conselho do policial sobre relacionamentos, concordou que talvez tivesse chegado o fim do seu relacionamento. No segundo caso, existiu o reconhecimento de uma “autoridade legal”, pois era sabido que aquele documento redigido não possuía efeito jurídico e, no entanto, aceitaram-no o como um mecanismo de chegar a um consenso.

3.7 Interações conflituosas

Embora esses casos relatados mostrem o reconhecimento da polícia pela sociedade, foram descritas situações em que a interação com os denunciante pode ser conflituosa. Como por exemplo, um caso relatado por um policial que atendia um homem que denunciava um roubo em sua residência realizado por indivíduos menores de idade. Na ocasião, o agente explicou que o caso seria passado para delegacia especializada da criança e do adolescente, por se tratar de menores infratores. Segundo o policial, o denunciante ficou indignado com essa informação por achar que sua denúncia não estava recebendo a devida atenção e imediatamente se retirou da delegacia e foi prestar queixa na corregedoria da polícia informando que o policial daquela delegacia havia se recusar a registrar sua ocorrência.

Outro policial descreveu uma situação em que uma mulher foi até a delegacia para prestar queixa de que fora acusada injustamente de furtar objetos do local em que trabalhava. O policial afirmou que se sensibilizou com a situação e foi até o local do trabalho da denunciante intimar o chefe dela para depor na delegacia. Realizados todos os interrogatórios para produção do inquérito policial, o caso seguiu para o judiciário. No entanto, durante o tempo da investigação policial até a tramitação no judiciário, o policial afirmou que a denunciante e seu chefe se entenderam e entraram em um acordo, pois no dia do julgamento, ela afirmou para o juiz que a data daquela ocorrência não era a que estava sendo informada no relatório policial, o que livraria o chefe da acusação e colocou o policial que fez o inquérito em uma posição desconfortável, pois teve que responder por abuso de autoridade nesse caso. Os policiais afirmam que situações como essas os fazem *perder a vontade de ajudar as pessoas* que chegam na delegacia.

3.8 Os procedimentos

Foi percebido que os policiais justificam, por vezes, seu alto grau de desconfiança em função de situações como essas. Desse modo, a rotina policial é altamente composta por procedimentos jurídicos, no sentido de que tentam moldar suas ações sempre tendo em mente que alguma atitude pode ser interpretada como desvio de conduta. Muitos policiais dizem ter receio da corregedoria, pois em determinadas ocasiões acreditam que esse departamento da polícia age de modo descabido, embora concordem que há policiais envolvidos com crimes e que merecem ser punidos exemplarmente.

Os policiais reclamam constantemente de falta de apoio institucional, pois um dos maiores receios observados na pesquisa é responder na justiça por questões do cotidiano policial. Esse receio se dá em diversas situações, sendo as principais no balcão da delegacia e durante os interrogatórios de suspeitos. No primeiro caso, como na situação relatada, um (a) denunciante pode discordar daquele atendimento e procurar a corregedoria, no segundo, foi relatado que é frequente a denúncia de coação ou abuso de autoridade durante os interrogatórios, fazendo que em muitas situações os policiais filmem a conversa com os suspeitos para se *resguardarem* em eventuais denúncias. Certamente esse é um tema delicado, pois a cultura policial vem sendo modificada como observamos na revisão da literatura sobre o tema⁴⁴. Embora a pesquisa não tenha identificado como ocorrem os interrogatórios na prática, os policiais se mostram receosos e até mesmo ofendidos quando questionados (por promotores, juízes ou advogados) sobre como conseguiram determinados depoimentos.

Um policial relatou que toda sua ação é baseada em procedimentos, pois se sente constantemente ameaçado caso não faça isso. Relatou saber de um policial que se prejudicou em uma situação em que encontrara um veículo furtado na rua e imediatamente informou ao proprietário onde estaria seu carro enquanto fazia os procedimentos investigativos. Do momento em que o homem foi avisado até ele se deslocar até o local, seu veículo já não estava mais lá. Ele culpou o policial por “perder” o seu carro, e resolveu processar o Estado por causa dessa situação, que acabou prejudicando o policial que registrou o caso. O agente que relatou essa história disse que o procedimento correto, nesse caso, seria avisar o proprietário apenas quando o carro já

⁴⁴ Mingardi (1992), Kant de Lima (1994), Poncioni (1999) *et al.*

estivesse no pátio da delegacia, pois assim não haveria risco da pessoa que furtou buscá-lo ali na frente dos policiais.

Os procedimentos, portanto, podem ser entendidos como um mecanismo de se resguardar juridicamente, uma vez que o trabalho da polícia pode ser questionado por outras instituições de segurança pública, pela mídia ou até mesmo pela sociedade. Nesse sentido, foi relatado que até mesmo o encaminhamento de determinados termos circunstanciados para o ministério público pode ser entendido como mecanismos de se resguardar juridicamente. Pois, como se tem argumentado, há casos que chegam à polícia e não são investigados por se entender que *não vão dar em nada ou ser uma questão cível e não criminal* e em alguns desses casos, quando são registrados, são arquivados na própria delegacia, ou seguem para o sistema de justiça criminal com a recomendação de arquivamento. Foi relatado que quando seguem para o ministério público e judiciário, é uma forma dessa decisão feita no âmbito da delegacia de polícia se resguardar juridicamente, pois a decisão será assinada pelo promotor de justiça e juiz. Em outras palavras, é uma forma do delegado de polícia compartilhar a decisão de arquivamento com atores de outras instituições de segurança pública, *pois algo que parece pequeno e insignificante pode não ser*, como relatado. Portanto, a decisão de arquivar uma ocorrência pode ser um assunto muito delicado, pois deve-se ter certeza que essa é a melhor opção, uma vez que se corre o risco de ser questionado futuramente em caso de erro, pois o “não vai dar em nada” pode dar em algo.

Conflitos e desentendimentos podem ser percebidos na relação da polícia civil com outras instituições de segurança pública ou até mesmo entre delegacias. Foi verificada uma situação em que a polícia militar realizou um flagrante de agressão mútua entre dois homens completamente embriagados e agitados, e os encaminhou para delegacia. Na ocasião, o agente de polícia que atendeu o caso decidiu passar a ocorrência para uma delegacia especializada⁴⁵, e durante o contato feito com o delegado para o encaminhamento da ocorrência, houve certa resistência para que os detidos fossem levados para lá, mas o delegado acabou aceitando. De início a polícia militar havia levado esses homens para a delegacia do Lago Norte por ser a mais próxima do local em que os homens cometeram a infração. Quando a polícia militar chegou na especializada com os detidos, foi verificado que a viatura em que foram transportados havia sido danificada, o que faria com que esses detidos respondessem por dano ao

⁴⁵ Não há intenção nesse trabalho de identificar delegacias ou policiais.

patrimônio público. Desse modo, o delegado dessa especializada disse que não seria mais uma ocorrência para aquela delegacia e que deveriam retornar para delegacia do Lago Norte, onde se originou a ocorrência.

Os policiais militares tiveram, portanto, que retornar com os detidos para onde os haviam levado inicialmente. Nessa ocasião, os policiais civis que atenderam o caso ficaram indignados com a situação que, segundo eles, foi gerada pela má vontade dos policiais da outra delegacia. Os policiais classificaram o delegado em questão como *chutador de ocorrência*, e relataram situações em que esse jogo de quem realiza a prisão acontece com certa frequência. Foi percebido que essa disputa também era em decorrência do fato dos detidos estarem bêbados e agitados, o que poderia gerar uma situação incômoda, não importa em que delegacia estivessem detidos.

3.9 As emoções são levadas em conta na hora da denúncia

Observamos então que o modo como as pessoas chegam na delegacia é levado em conta, como na situação descrita. No caso do atendimento no balcão da delegacia, também foram observado situações em que o estado emocional ou físico do/a denunciante é levado em consideração. Dois casos em especial chamaram a atenção. O primeiro foi o de uma mulher que estava extremamente nervosa, ao fazer queixa da relação trabalhista que tinha com sua ex-chefe na residência onde trabalhara como empregada doméstica. Segundo a denunciante, no seu antigo emprego se sentiu lesada por não receber algumas gratificações salariais. A policial que realizou o atendimento explicou que esse era uma causa cível e que deveria procurar a justiça trabalhista. No entanto, a denunciante não concordava com a explicação, e ficava mais nervosa ainda à medida que a policial explicava a situação, e apenas dizia que tinha que *receber imediatamente o dinheiro devido, pois era um direito*. Cada vez que a policial dava alguma explicação, a denunciante a interrompia para *exigir seus direitos*. O atendimento seguiu dessa maneira até a policial, em um ato performático, pegou uma caneta e anotou o nome da denunciante, que pareceu satisfeita com o gesto e foi embora. Após o atendimento a policial comentou a dificuldade de lidar com o público em um estado emocional como esse.

O segundo caso foi de um homem que entrou na delegacia com o rosto ensanguentado e visivelmente muito embriagado que queria prestar queixa de uma agressão que teria sofrido. Durante sua fala confusa ele foi questionado pelo fato de

estar bêbado, e nesse momento ficou muito irritado, se levantou e disse em um tom de voz muito alto e agressivo que iria entrar em contato com um amigo dele do ministério público para relatar que não queriam registrar a queixa dele, além disso, dizia que era advogado e conhecia seus direitos. Imediatamente a agente que o atendia falou em um tom de voz mais alto ainda retrucando: *e quem disse que a gente não vai registrar sua ocorrência? Agora que eu não registro mesmo, pode falar com quem quiser.* O denunciante estava acompanhado com duas mulheres que ficaram muito constrangidas por ele e pediam desculpas para os policiais pelo estado em que ele estava. A policial então recomendou que o levassem para casa, e que ele voltasse mais tarde com mais calma para poder registrar essa ocorrência. Algumas horas depois, o homem apareceu mais calmo e sem sinais de embriaguez para registrar a ocorrência de agressão física.

Outra situação de briga foi presenciada durante a pesquisa. Na ocasião, dois homens foram detidos em flagrante pela polícia militar por estarem se agredindo dentro de um ônibus. Segundo o que foi dito na delegacia, os homens trabalhavam na mesma empresa e se desentenderam por questões do cotidiano deles, o que motivou a briga. Um deles ficava repetindo que teria sido agredido primeiro, no entanto, o agente que atendeu a ocorrência apenas explicou que o procedimento a ser feito é o registro de uma representação mútua em que ambos seriam denunciados como agressor e vítima, e informou que, quando o termo circunstanciado chegasse ao judiciário, provavelmente o juiz determinaria que os dois pagassem cestas básicas como pena desse delito. Após a explicação, perguntou para ambos se desejavam registrar ocorrência, momento em que os dois se olharam e decidiram conversar fora da delegacia de modo reservado. A conversa durou uns instantes e um deles informou que não iriam registrar ocorrência, e foram liberados em seguida. Percebe-se que nesse caso o próprio sistema de justiça criminal desencoraja ser acionado em situações como essas, pois após ouvirem a explicação do agente de polícia, desistiram imediatamente de fazer o registro, sobretudo o homem que relatou que o outro teria sido o primeiro agressor.

3.10 Violência doméstica

Os casos de agressões contra mulheres é assunto recorrente dentro de uma delegacia de polícia, sobretudo por causa da lei nº 11.340/06, também conhecida como lei Maria da Penha, que desde sua criação passou a dar mais visibilidade a esses delitos, que passaram a ser mais denunciados, por consequência tornaram-se mais presentes no

cotidiano policial. Durante a pesquisa foi observado um caso em que uma mulher chegou à delegacia trazida por policiais militares. Ela estava com hematoma muito grande em sua testa, decorrente de uma queda no chão após ser empurrada pelo seu cunhado. A mulher denunciava que há algum tempo se desentendera com o namorado de sua irmã que morava na mesma casa que ela. Após muitas brigas ele resolveu se mudar, e no dia da mudança começou a levar objetos pertencentes à denunciante que o observou levando um deles e foi reclamar sobre isso. Nesse momento discutiram a respeito desses objetos e ele a empurrou, fazendo com que ela caísse no chão, causando o ferimento em sua testa. Durante a denúncia feita no balcão, ela contava que há algum tempo ele a insultava, fazendo com que se sentisse ameaçada em sua própria casa. O atendimento foi bem demorado, pois a denunciante estava muito abalada emocionalmente. Ela foi orientada pela policial a respeito dos procedimentos que iriam ser tomados e foi instruída a fazer exame de corpo de delito.

Os casos de violência doméstica têm recebido grande atenção do sistema de justiça criminal, sobretudo por causa da lei Maria da Penha. No entanto, foi observada grande decepção, por parte dos policiais, com relação a essa lei. Esses delitos, quando chegam ao conhecimento da polícia sempre são registrados e se transformam em inquéritos, fazendo com que em todos os casos denunciados recebam uma investigação policial. No entanto, foi observado que muitos policiais⁴⁶ acreditam que uma parcela considerável do que está sendo denunciado nesses casos podem ser consideradas *denúncias caluniosas*. Muitos deles consideram que há mulheres denunciando seus companheiros de modo calunioso por questões pessoais. Essa opinião é forte até mesmo entre as policiais, que se dizem decepcionadas com essas situações. Uma delegada relatou seu incômodo com situações que investigam e descobrem que a denúncia não se trata, de fato, de uma agressão, pois ela teria trabalhado durante muito tempo na delegacia especializada de atendimento à mulher. No entanto, essa mesma delegada afirmou que o caso que lhe deu mais satisfação de trabalhar foi uma investigação que resultou em liberar uma mulher de um cárcere privado. Para afirmar algo a respeito de como tem sido feita as denúncias de violência doméstica, seria necessário uma pesquisa mais ampla a respeito desse tema.

Observamos então que, de um lado, os policiais desacreditam das denúncias de violência doméstica enquadradas na lei Maria da Penha, por outro entendem a

⁴⁶ Até mesmo de outras delegacias em que tive oportunidade de conversar.

necessidade de uma lei como essa e podem chegar até mesmo ter grande satisfação em resolver um caso de violência contra mulher, a despeito de sempre desconfiarem *a priori*.

Azevedo (2008), ao analisar a lei Maria da Penha, argumenta que criminalizar os conflitos domésticos cria barreiras para o entendimento e intervenção nesses casos, pois não corresponde aos anseios das vítimas, assim como o serviço prestado pela polícia. Isso parece acontecer por causa do modelo de inquérito policial, que busca materialidade na formulação da culpa de um suspeito. Como vimos, a polícia faz mediação de conflitos no âmbito da delegacia, no entanto, parece se afastar dessa função na medida em que os aspectos formais da justiça criminal entram em questão, pois as ações tomadas nessa fase são de averiguação dos fatos que resultarão em um relatório (inquérito) a ser enviado para o judiciário.

3.11 Esfera criminal *versus* esfera cível

Uma parte considerável das queixas que chegam ao balcão da delegacia relacionam-se a desentendimentos trabalhistas⁴⁷. Tanto contratantes como contratados buscam auxílio da polícia com o argumento de que *o combinado não foi cumprido*. E na maioria das vezes, os denunciante se deparam com a expressão *isso não é caso de polícia*, uma vez que essas reclamações se tratam de causas cíveis. Um caso chamou a atenção, a denúncia de um marceneiro que prestou queixa de que teria recebido apenas metade do pagamento combinado. O agente explicou que para essa queixa não haveria elementos criminais, e recomendou que procurasse uma vara especializada para resolver esse desentendimento. No entanto, após ouvir a história do marceneiro, ligou para mulher que contratou o serviço para conversar sobre o assunto e saber a versão dela, que se dirigiu imediatamente para delegacia. Nesse momento o marceneiro já tinha ido embora, e a contratante explicou que o serviço teria ficado de péssima qualidade, e que o resultado não atendia ao que ela teria demandado ao marceneiro. Desse modo, ela justificou o fato de ter pagado apenas metade do valor combinado inicialmente. No entanto, afirmou ao policial que aquela história estaria causando uma *enorme dor de cabeça* para ela, e que iria pagar o restante do pagamento, mesmo não concordando, pois tinha *medo dessa gente*.

⁴⁷ Foi observado um caso de conflito trabalhista em que uma das partes afirmou que sabia que a polícia não iria investigar o caso, mas *queria apenas o boletim de ocorrência para usar como prova na justiça*.

Observa-se que o policial, ao realizar o atendimento, orientou ambas as partes a entrar em uma vara especializada do trabalho para resolver essa questão. Mesmo assim, a conversa pareceu surtir efeito no desfecho da relação estabelecida entre o marceneiro e a mulher que o contratou, uma vez que ela decidiu pagar o restante do serviço no intuito de *encerrar o assunto*. Certamente isso ocorreu pelo fato do caso ter parado em uma delegacia de polícia, ambiente que pode causar desconforto para as pessoas “não policiais”. Nesse caso, o acordo foi feito sem que o sistema de justiça criminal ou trabalhista tomasse conhecimento e pudesse, portanto, arbitrar sobre o caso. A atitude em ambas as partes era de desqualificar ou outro, pois o marceneiro procurou a polícia para receber metade do pagamento que tinha sido prometido, e relatou que teria sido tratado de forma grosseira e a contratante disse que o serviço não teria sido realizado e portanto não deveria pagar por isso.

O fato de haver denunciante com problemas enquadrados na “esfera cível” que se reportam preferencialmente à polícia mostra o desconhecimento, das pessoas, a respeito do sistema de justiça criminal brasileiro, pois se reportam à polícia quando deveriam entrar com um processo em uma vara especializada. Outra característica dessas denúncias é a expectativa de uma resposta célere, pois parecem querer resolver os problemas de modo rápido, uma vez que foi observada a criação de expectativas por um prazo a ser cumprido. Esse desconhecimento e expectativa podem ser decorrentes da falta de acesso ao sistema judiciário, de maneira geral, tanto física como simbólica, que dá, assim, papel de destaque para a polícia civil lidar com conflitos interpessoais, pois as delegacias de polícia são localizadas facilmente em todas as cidades do Distrito Federal, e as pessoas sentem que podem solicitar seus serviços para resolução de problemas.

3.12 Ambiente policial

A despeito das pessoas procurarem a polícia para resolver seus problemas, foi observado, em algumas situações, grande constrangimento pelo simples fato de se estar dentro de uma delegacia de polícia. Em alguns casos as pessoas falam o mínimo possível para o policial, talvez por receio de informar algo que as comprometam, e outras falam em excesso, afirmando que não *devem nada e se disponibilizam a ser investigadas*. Chamou atenção um caso em que uma mulher foi informar à polícia que os documentos de uma pessoa da sua família que já havia falecido foram perdidos. Após

sair da delegacia, a denunciante informou para o restante da família que havia informado à polícia, e pouco tempo depois, alguns parentes dela se apresentaram na delegacia no intuito de dar quaisquer informações necessárias. O policial os ouviu pacientemente e disse que não era necessário nenhum procedimento para esse caso.

3.13 Solidariedade com o infrator

Como vimos, os policiais são especialistas em procedimentos. Essa característica pode estar atrelada à discricionariedade policial em alguns casos, pois como relatou um agente, às vezes, há solidariedade com algumas pessoas que são detidas, por exemplo, o caso de um homem que foi pego dirigindo embriagado. O agente argumentava que depende do perfil do infrator, pois segundo ele, algumas pessoas *trabalhadoras*⁴⁸ são detidas e podem se prejudicar muito com o pagamento da fiança. O policial afirmou que nesses casos instrui o infrator e sua família a esperar uma sentença do juiz que pode liberá-lo dentro de um ou dois dias sem a necessidade de pagar a fiança, caso não tenha antecedentes criminais. O agente diz passar essas informações quando observa que a família irá se endividar para pagar a fiança.

3.14 Práticas informais

Embora os policiais enfatizem a importância dos procedimentos, observamos em diversas ocasiões práticas informais sendo realizadas no âmbito da delegacia. Foi relatado que a população do Lago Norte faz constantes queixas a respeito de moradores de ruas ou até mesmo indivíduos dirigindo carros com aspecto envelhecido, uma vez que identificam essas pessoas como possíveis ameaças, ou atribuem a elas um possível comportamento criminoso. Foram observados, por exemplo, duas situações em que a polícia militar deteve moradores de rua que apenas circulavam pela região ou dormiam. Quando levados à delegacia o agente que os atendeu checkou os nomes no sistema de registros, o qual não continha nenhuma informação que possibilitasse prender a pessoa em questão ou encaminhar para alguma instituição de segurança pública, o que os obrigava a soltar os “suspeitos”, e em ambas as situações foi dada uma espécie de

⁴⁸ Como salienta Caldeira (2000), a pessoa classificada como “trabalhadora” é vista pela sociedade como sujeito dotado de cidadania, portanto, dissociado da imagem de “bandido”.

admoestação informal, pois o agente dizia para ele *parar de arrumar confusão*, e em um dos casos foi dito para ele *não pisar mais no Lago Norte*.

De acordo com a percepção dos policiais, é notada uma diminuição da “autoridade policial”, quando comparado com poucas décadas atrás, fato que gera grande desconforto e afeta a auto-estima desses profissionais. Nesse sentido, há poucos anos atrás os policiais poderiam ter detido os dois homens levados pela polícia militar sob o pretexto de “vadiagem”, conduta que era tipificada como crime no código penal. De acordo com o depoimento de um delegado, essa é uma nova condição a que a polícia deve se acostumar, pois segundo ele os policiais entendem que não há nada mais desmotivador do que não conseguir prender/deter alguém que tenha cometido um crime ou que “represente ameaça” que de acordo com eles “mereça” essa punição.

3.15 Punição e o sistema de justiça criminal

Embora Garland (2008) argumente que o *habitus* dos operadores do direito tenha sido modificado ao longo das últimas décadas, resultando em mais punição, uma vez que, em parte, os sentimentos e valores de um conjunto de pessoas da sociedade revelam uma vontade de vingança, em detrimento de ideologias voltadas para penas correccionais, verificamos medidas no sistema de justiça criminal brasileiro que vão na contramão da lógica da cultura do controle. Apesar do sentimento voltado para o “punir mais” ainda permear grande parte daqueles que estão envolvidos com o sistema de justiça criminal, o poder que as polícias possuem é menor nos dias de hoje, consequência do restabelecimento do processo democrático que vem sendo consolidado no Brasil nas últimas décadas. Assim, ao pensar na teoria de David Garland de modo a compreender a realidade brasileira, devemos ter em mente pelo menos dois processos distintos que se desenrolaram simultaneamente. O primeiro seria a lógica da cultura do controle descrita pelo autor e, o segundo, a institucionalização de regras claras dentro do sistema de justiça criminal que profissionalizou as polícias do país⁴⁹. Esse segundo processo, como se tem argumentado nesse trabalho, é sentido pelos policiais, que muitas vezes se queixam afirmando que ninguém mais respeita a polícia. Essa reclamação é decorrente de uma cultura policial sedimentada em uma crença produtivista que

⁴⁹ Processo que ainda se desenrola no Brasil.

considera o encarceramento como produto final do seu trabalho, pois o policiamento voltado para a cidadania é um conceito que entrou na agenda política há poucos anos.

Alterações no sistema de justiça criminal podem afetar práticas policiais. Por exemplo, um policial relatou se sentir desmotivado em realizar procedimentos de instauração de termo circunstanciado para usuários de maconha, uma vez que sabe que, caso esse procedimento chegue ao judiciário, a pena prevista é uma admoestação do juiz ao infrator. Esse policial relata que nem mesmo deter o usuário é possível nos dias de hoje, uma vez que é assinado um termo de compromisso para comparecer em audiência e estará liberado para ir embora da delegacia. A desmotivação relatada pelo policial é consequência de um entendimento dos policiais de que a pena é muito branda e que *não vai dar em nada*. Assim como no caso da frentista insultada, encontramos nesse caso a expectativa de que “não vai dar em nada”, mostrando um padrão de entendimento de que a eficácia do trabalho policial necessitaria, em alguma medida, resultar em punição.

3.16 Efeito psicológico do BO

Se os policiais esperam que o seu trabalho resulte em alguma punição, os anseios dos(as) denunciante(s) nem sempre parecem ir nessa direção. Muitas vezes o simples fato de ter sua denúncia registrada é o suficiente para que haja satisfação para quem fez a denúncia. Um delegado relatou que os boletins de ocorrências cumprem uma função de *placebo* para muitos casos. Ele relatou uma situação em que um homem foi prestar queixa de que seu sobrinho, que morava com ele, furtou seu carro em uma ocasião em que ele pegou o veículo escondido por uma noite e devolveu em seguida. O policial disse que isso não se configurava como crime de furto, no entanto, o denunciante parecia querer ensinar para o rapaz uma lição ao relatar o caso para polícia. O policial, então, registrou a queixa para satisfazer o anseio do denunciante, o que nesse caso, segundo o relato do policial, serve apenas como *efeito psicológico*, já que é sabido que não haverá investigação para essa situação.

Observamos, então, que o contato da polícia com as pessoas que buscam atendimento no âmbito de uma delegacia é de uma grande multiplicidade. Pois, como mostrou o caso do boletim de ocorrência “placebo”, o serviço da polícia pode servir até mesmo para saciar ansiedade e medo.

Capítulo 4 - Dados quantitativos da Polícia Civil do Distrito Federal

4.1 A pesquisa

Os dados que serão trabalhados nesse capítulo foram obtidos a partir de uma pesquisa vinculada ao Instituto Nacional de Estudos sobre Violência, Democracia e Segurança Pública. Nesse sentido, o NEVIS-UnB⁵⁰ integra essa rede de estudos e produz pesquisas sob a coordenação da Profa. Dra. Maria Stela Grossi Porto vinculado ao seu projeto de pesquisa intitulado “Identidade Profissional e Práticas Policiais” (IPPP).

A pesquisa realizada pelo NEVIS-UnB trabalhou com um questionário (Anexo 2) aplicado tanto na Polícia Militar como na Civil, gerando dois bancos de dados. Também foram realizadas entrevistas e grupos focais cujos roteiros foram constituídos com os mesmo temas abordados pelo questionário. A pesquisa tem como objetivo principal compreender questões relacionadas à identidade policial. A pesquisa alcançou todos os graus hierárquicos da Polícia Militar e todos os cargos dentro da Polícia Civil.

Para essa dissertação utilizaremos apenas o banco de dados gerado pelo questionário aplicado na Polícia Civil. Para utilização dessa técnica foi gerada uma amostra⁵¹ em que policiais de 32 unidades dessa instituição participaram da pesquisa, distribuídos entre delegacias circunscricionais, especializadas, academia e diretorias, num total de 396 respondentes o que tornou a amostra estatisticamente representativa.

A amostra foi dimensionada no ano de 2009, época em que a polícia civil contava com o efetivo total de 5345 profissionais. Na ocasião, determinou-se que deveria haver 496 respondentes para compor a amostra. No entanto, eventuais problemas na aplicação do questionário⁵², como não encontrar determinados policiais nos locais de trabalho ou questionários que foram invalidados por estarem respondidos de forma errada, fizeram com que a amostra fosse constituída com 396 policiais.

O questionário buscou traçar um perfil da polícia para os cargos de agentes, escrivães e delegados. Priorizou-se esses cargos pelo fato de serem aqueles que estão

⁵⁰ Do qual sou pesquisador e participei de todas etapas dessa pesquisa.

⁵¹ Para realização da amostra, a pesquisa contou com consultoria especializada da Profa. Dra. Ana Maria Nogales.

⁵² Os questionários começaram a ser aplicados no final de 2010 e ao longo do ano de 2011. Para aplicação desse instrumento, foi contratado o trabalho da empresa Jr. SOCIUS, que aplicou a maior parte dos questionários, ficando sob responsabilidade dos membros do NEVIS uma pequena quantidade de questionários para serem aplicados.

mais comumente numa delegacia de polícia e, portanto são os responsáveis pelo inquérito policial e termo circunstanciado. Dessa maneira, iremos relatar aqui questões como o gênero, cor e religião (entre outros aspectos) predominante entre esses cargos da polícia civil do Distrito Federal. Também foram levantadas questões a respeito do trabalho da polícia, que nos permitiu relatar o tipo de serviço que a polícia realiza com mais frequência, e outros itens que nos propusemos a analisar questões identitárias da polícia.

Na medida do possível, esse capítulo fará intenso diálogo com a etnografia descrita no capítulo anterior no intuito de comparar e explicar os dados quantitativos da PCDF tendo em mente o cotidiano da convivência entre policiais.

4.2 O Perfil da PCDF

Normalmente no Brasil, profissionais da segurança pública são predominantemente do sexo masculino. Para entender esse fenômeno seria interessante consultar trabalhos que abordem a questão de gênero dentro da polícia. O que se nota nos últimos anos são políticas que estimulam mulheres a ingressar na polícia, como a política de cotas para mulheres nas seleções. Esse não é o caso da PCDF, até porque comparativamente com outras instituições de segurança, observamos a presença feminina elevada, mesmo estando muito abaixo da metade do efetivo total, como podemos verificar na tabela abaixo:

Tabela 7 – Sexo PCDF

Sexo	Freq.	%
Masculino	248	62,6%
Feminino	136	34,3%
Não resposta	12	3,0%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

É cada vez mais comum observar no convívio policial a presença de mulheres em cargos de chefia, por exemplo. Na IV semana de visitas a delegacias de polícia, foi constatado que os seis cargos de maior importância, ou seja, os cargos de chefia eram ocupados exclusivamente por mulheres. No convívio de uma delegacia de polícia, o tema da presença feminina cada vez mais marcante dentro da polícia aparece como

assunto de discussões e brincadeiras. Se, por um lado, as mulheres com quem tive contato explicaram que alcançaram o respeito dos colegas sobretudo nos últimos anos, ainda que relatem alguma discriminação nos dias de hoje, por outro, parece predominante dentro da polícia o discurso tanto de homens como de mulheres de que algumas atividades da polícia são melhores executadas por homens, uma vez que seriam dotados de maior força física. Para compreender questões relacionadas a gênero, seria necessária uma pesquisa para entender esses conflitos e discursos encontrados no meio policial. O que fica claro nesse momento é uma presença feminina cada vez maior na polícia e sua inserção nos postos de poder.

Sobre a cor da pele declarada pelos policiais, a distribuição ficou da seguinte maneira:

Tabela 8 – Raça PCDF

Raça	Freq.	%
Branca	182	46,0%
Parda	168	42,4%
Preta	24	6,1%
Amarela	9	2,3%
Não declarado	6	1,5%
Indígena	4	1,0%
Não resposta	3	0,8%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Chamou atenção a concentração das respostas nos campos “Branca” e “Parda”. Diversos estudos falam sobre a relação racial da polícia para com o público. Estudos sobre relações raciais dentro da própria polícia parece ser um campo do conhecimento a ser ainda explorado.

Com relação aos locais de origem dos policiais, encontramos grande diversidade nesse aspecto como podemos observar na tabela abaixo. Parte desse fenômeno pode ser explicado pelo argumento de que Brasília é uma cidade relativamente nova e, portanto possui ainda grande parte de seus habitantes com origens em outras localidades. No entanto, parece que no caso da polícia, esse fenômeno decorre da questão salarial, pois é comum encontrar policiais que já atuaram como policiais civis em seus estados de origem e resolveram estudar para fazer o concurso da PCDF no intuito de obter melhores condições de trabalho.

Tabela 9 – Região PCDF

Região	Freq.	%
Norte	7	1,7%
Nordeste	47	11,9%
Centro-oeste	214	54,9%
Sudeste	102	26,0%
Sul	20	5,1%
Fora do Brasil	2	0,5%
Total	392	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Se desagregarmos o dado, observaremos que menos da metade dos policiais são oriundos do Distrito Federal, que representa 44,9% do efetivo. Ainda que os policiais não se mostrem satisfeitos com o atual salário⁵³, reconhecem ser o mais elevado do Brasil. Isso decorre do fato dos recursos gastos com policiais do Distrito Federal serem oriundos do governo federal, diferentemente dos outros locais em que são de responsabilidade dos estados. Embora essa discussão pareça trivial aqui, no cotidiano de uma delegacia os policiais falam constantemente das condições de trabalho. Talvez falassem mais durante a realização da pesquisa, uma vez que estavam na frente de um pesquisador que iria escrever sobre o assunto.

Sobre a religião, os policiais civis declararam majoritariamente aquelas de matriz cristã:

Tabela 10 – Religião PCDF

Religião	Freq.	%
Católica	225	56,8%
Evangélica	60	15,2%
Espírita	51	12,9%
Não tem religião	49	12,4%
Outra	9	2,3%
Afro-brasileira	1	0,3%
Não resposta	1	0,3%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

⁵³ A PCDF deflagrou greve entre os meses de Setembro e Novembro do ano de 2012 com a reivindicação por salários mais elevados.

A questão da religiosidade é um tema interessante a se observar no ambiente policial. Durante a pesquisa tive oportunidade de conversar com uma agente de polícia muito religiosa que fazia atendimento ao público portando imagens religiosas nas mãos. Ela sempre ouvia pacientemente as queixas prestadas na delegacia e trazia elementos religiosos em sua fala, como o famoso “vai com Deus”, entre outras expressões típicas do cristianismo. Chamou atenção um caso em que uma mulher que aparentava ter 45 anos foi à delegacia para denunciar que sua ex-chefe não pagou devidamente o seu salário. A denunciante estava extremamente nervosa, relatando inclusive que aquela seria a segunda delegacia em que estaria prestando queixa no mesmo dia⁵⁴. A agente tentava explicar os procedimentos que poderiam ser realizados, no entanto, a denunciante a interrompia constantemente, pois aparentava estar muito ansiosa para obter resultados desse litígio. Nesse momento a agente começou a dar conselhos religiosos para a denunciante que acatou os pedidos de que “rezasse” e “que não se preocupasse com o que estava sendo dito sobre ela, pois Deus estava observando a verdade”. Essa conversa aparentou acalmar os ânimos da denunciante, mesmo que aquela queixa não resultasse no “recebimento do seu salário”. Fica claro que o atendimento no balcão de uma de uma delegacia leva em conta valores pessoais daqueles que fazem o atendimento. Uma pesquisa mais aprofundada sobre a religião dentro da polícia poderia mostrar mais elementos para entendimento desse fenômeno.

Com relação à escolaridade dos policiais civis do Distrito Federal, observamos a seguinte situação:

⁵⁴ Fato incomum numa delegacia, pois normalmente a pessoa presta queixa ou não. Caso a queixa prestada seja de responsabilidade de outra Delegacia, os policiais encaminham o registro para o local correto.

Tabela 11 – Escolaridade I

Escola quando entrou na PC	Freq.	%
Ensino Superior Completo	210	53,0%
Pós-graduação	91	23,0%
Médio Completo	52	13,1%
Ensino Superior Incompleto	29	7,3%
Fundamental Completo	5	1,3%
Não resposta	4	1,0%
Médio Incompleto	2	0,5%
Fundamental Incompleto	0	0,0%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Tabela 12 – Escolaridade II

Escolaridade Atual	Freq.	%
Pós-graduação	189	47,7%
Ensino Superior Completo	149	37,6%
Ensino Superior Incompleto	26	6,6%
Médio Completo	22	5,6%
Fundamental Incompleto	6	1,5%
Não resposta	3	0,8%
Fundamental Completo	1	0,3%
Médio Incompleto	0	0,0%
Total	396	100%

Observamos um alto grau de escolarização dos policiais civis, sobretudo no momento atual. O que pode explicar isso é o fato de nos últimos concursos para polícia civil ter-se exigido como pré-requisito para assumir qualquer cargo, ensino superior completo, em qualquer área para agentes e escrivães e, para delegado, ter cursado direito.

O fato de a polícia ser composta por indivíduos com as mais diversas formações faz com que se criem os mais diferentes mecanismos de atuação policial, conforme observado na etnografia. Os policiais, sobretudo os com menos tempo de profissão, relatam utilizar elementos aprendidos em sua formação do curso superior no cotidiano policial, mesmo que não seja diretamente. Isso cria a possibilidade de analisarmos as mais diferentes identidades policiais dentro de uma delegacia, uma vez que a polícia civil é composta em sua maioria por agentes, conforme mostra tabela abaixo:

Tabela 13 – Efetivo PCDF

Cargo na Polícia	Freq.	%
Agente de Polícia	3.313	61,9%
Agente Penitenciário	682	12,7%
Escrivão de Polícia	447	8,3%
Delegado	376	7,0%
Papiloscopista	273	5,1%
Perito Criminal	186	3,4%
Perito Médico-Legista	68	1,2%
Total	5.345	100%

Fonte: PCDF, efetivo de 2009

Essa tabela mostra o efetivo total, por cargos, da polícia civil do Distrito Federal. No entanto, os dados que trabalhamos nessa pesquisa referem-se aos cargos que

comumente compõem uma delegacia de polícia, que são os agentes, escrivães e delegados.

4.2 O Trabalho da PCDF

Quando perguntados sobre o trabalho que realizam com mais frequência, as respostas se concentraram da seguinte maneira:

Tabela 14 – As principais tarefas realizadas na semana de trabalho da PCDF⁵⁵

Principais tarefas realizadas pela polícia	Freq.	%
Investigação	238	60,10%
Atendimento ao público	233	58,80%
Atividade administrativa interna	130	32,80%
Atividades de cartório	115	29,00%
Atividades de despacho	81	20,50%
Outra	64	16,20%
Reuniões com outras instituições	26	6,60%
Não resposta	7	1,80%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Como observado na tabela acima, os policiais relatam que a tarefa realizada com mais frequência é a investigação. No entanto, é importante salientar aqui que o número de respondentes dessa pesquisa é composto em sua maioria por agentes, assim é natural que a investigação apareça com mais frequência. Caso separemos as respostas dos escrivães, encontraremos a atividade realizada com mais frequência como sendo “atividades de cartório” com a taxa de resposta de 92%, seguido de “atendimento ao público”, com 76% e depois “investigação” com 34%. Se olharmos apenas para as respostas dos delegados, encontraremos a atividade realizada com mais frequência como as “atividades de despacho”, com 70,7% de respostas, seguida de “investigação” com 63,4% e “atendimento ao público” com 56,1%.

É interessante notar aqui o item “atendimento ao público” como uma das respostas mais frequentes. De fato, na etnografia, os policiais chegaram até mesmo a dizer que o atendimento ao público é o que eles mais fazem durante seu dia de trabalho, sobretudo os policiais do plantão, até porque essa seria a função prioritária deles. O debate que pretendemos fazer aqui é sobre como é realizado esse atendimento, uma vez

⁵⁵ O respondente pôde marcar mais de uma opção.

que abarcaria uma multiplicidade de tarefas, pois essa atividade não se refere apenas ao registro de boletins de ocorrências.

Quando perguntados sobre quais seriam as principais tarefas que caracterizam o trabalho da polícia, ou seja, aquelas atividades que os respondentes acreditam ser as de maior destaque, observamos a maior parte das respostas relacionadas com funções de combate ao crime:

Tabela 15 – As principais tarefas que caracterizam a atividade policial⁵⁶

Principais tarefas que caracterizam a Polícia	Freq.	%
Investigação policial	370	93,4%
Prisões em flagrante	284	71,7%
Apreensão de drogas	226	57,1%
Apreensão de armas	197	49,7%
Abordagem de suspeitos	197	49,7%
Contatos com a comunidade	116	29,3%
Mediação de conflitos sociais	66	16,7%
Controle de eventos de massa	41	10,4%
Atendimentos emergenciais	12	3,0%
Não resposta	11	2,8%
Outra	10	2,5%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Considerando que os policiais relataram o “atendimento ao público” como uma das atividades que realizam com mais frequência no seu dia de trabalho, a tabela acima mostra que as funções que não se relacionam necessariamente com o combate ao crime não são vistas como prioridade quanto ao que acreditam ser de fato o trabalho da polícia, como por exemplo, “contatos com a comunidade”, que obteve 29,3% das respostas, “mediação de conflitos sociais” com 16,7% e “atendimentos emergenciais” com apenas 3%.

Portanto, se por um lado o atendimento ao público é reconhecido como uma das tarefas mais realizadas pela polícia, por outro, atividades relacionadas ao atendimento ficam em segundo plano quando comparadas com a função de combater o crime. Essa é uma questão marcante no entendimento do policial sobre sua profissão. Stuart Hall (2006) argumenta que o processo de formação da identidade é constituído ao longo do tempo. Desse modo, nossa consciência permanece sempre incompleta, está sempre “em processo”, sempre “sendo formada”. Dessa maneira, a identidade não surge de dentro de

⁵⁶ O respondente pôde marcar mais de uma opção

nós enquanto indivíduos, mas sim de uma lacuna que “é preenchida a partir do nosso exterior, pelas formas através das quais nós imaginamos ser vistos por outros” (2006, p. 39). Nesse sentido, as reflexões de Stuart Hall são importantes para entender como a formação identitária dos policiais é formada, pois como já argumentamos a temática do combate ao crime tem sido destaque nos meios de comunicação, muitas vezes abordada sem muitas reflexões sobre o assunto, que contribui para uma espécie de cultura do controle⁵⁷, que é fomentada também por diversos segmentos da sociedade que cobram soluções imediatas para o problema da criminalidade.

Na etnografia realizada, foi percebida uma identidade marcada por um *ethos* policial combatente do crime. Um dos assuntos preferidos dentro de uma delegacia de polícia são questões relacionadas à criminalidade e ações ou histórias policiais do combate ao crime. É bem comum escutar relatos de policiais dos dias em que participaram de ação ou investigação que resultou em prisão de suspeitos. No entanto, também é comum escutar desses mesmos policiais que raramente manuseiam a arma de fogo, ou até mesmo nunca tiveram oportunidade de disparar um tiro.

O ritmo de trabalho dos policiais é ditado pela demanda da comunidade. Portanto, eles exercem suas atividades na medida em que o público entra na delegacia para prestar queixas, depoimentos, ou qualquer outro contato que necessite ser feito com a polícia. Nos momentos em que o público não os demanda, normalmente os policiais interagem por meio de conversas entre si, brincadeiras, piadas e histórias, como é de se esperar em tantos ambientes de trabalho. Nesse momento, podemos perceber trocas mútuas de conhecimento e opinião, que constituiriam processos de socialização.

Todos os indivíduos passam por processos de socialização desde a primeira infância. Peter Berger (1977) define o fenômeno da socialização como o processo pelo qual um indivíduo aprende a ser um membro da sociedade. Certamente esse fenômeno é mais intenso no início da vida, período em que aprendemos as regras mais básicas do convívio social. Ao longo da vida também passamos por processos de socialização, embora menos intensos. Chamon argumenta, numa perspectiva interacionista, que a “socialização profissional é concebida, simultaneamente, como uma iniciação à cultura profissional e como uma conversão do indivíduo a uma nova concepção do Eu e do mundo” (2003, p. 14). Nesse sentido, a inserção de indivíduos na profissão policial

⁵⁷ Garland (2008)

proporciona incorporações de novos *habitus* através dos processos de socialização profissional.

O questionário abordou a questão do que orientaria os policiais no dia a dia de trabalho. Observamos que os processos de transmissão da cultura policial se dão principalmente pela “vivência”:

Tabela 16 – O que orienta o policial em seu dia de trabalho⁵⁸

O que o orienta em seu trabalho diário?	Freq.	%
Vivência e prática	287	72,5%
Intuição e bom senso	182	46,0%
Experiência dos mais antigos	157	39,6%
Aprendizado obtido no curso de formação	128	32,3%
Normas e manuais de conduta	103	26,0%
Conhecimentos adquiridos por conta própria	83	21,0%
Não resposta	64	16,2%
Outra	11	2,8%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Chama atenção nessa tabela o baixo número de policiais que afirmaram basear suas atuações profissionais no “curso de formação” ou “manuais de conduta”. Na etnografia foi observado a figura do policial mais experiente como sendo o “antigão” ou “antigona” que comumente retira as dúvidas do policial recém ingressado, sendo esse o “novinho” ou “novinha”. Com alguma frequência, durante um atendimento no balcão da delegacia, o “novinho” tem dúvidas sobre como proceder em alguns casos, seja de como classificar um crime denunciado, se deve registrar aquela ocorrência, ou os procedimentos que devem ser adotados naquele momento. Então chama o “antigão” para pedir informações sobre como proceder nesses casos de dúvida, o qual explica pacientemente o que deve ser feito.

No intuito de observar o perfil daqueles que responderam “mediação de conflito” como uma atividade que caracteriza a polícia civil, descobrimos que o mecanismo de transmissão de conhecimento se dá de maneira diferente para esse grupo⁵⁹, conforme a tabela abaixo:

⁵⁸ Nessa questão, o respondente podia marcar até três alternativas.

⁵⁹ Foi tirado um estrato da questão 61 do questionário (anexo 2) no intuito de saber apenas as respostas dos que responderam “mediação de conflitos” nessa questão.

Tabela 17 – O que orienta o policial em seu dia de trabalho para os que responderam “Mediação de conflitos”

O que o orienta em seu trabalho diário?	Freq.	%
Vivência e prática	40	60,6%
Intuição e bom senso	31	47,0%
Conhecimentos adquiridos por conta própria	19	28,8%
Aprendizado obtido no curso de formação	17	25,8%
Não Resposta	16	24,2%
Normas e manuais de conduta	15	22,7%
Experiência dos mais antigos	14	21,2%
Outra	3	4,5%
Total	66	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

É interessante observar que para este grupo, proporcionalmente, reduziu-se pela metade aqueles que responderam orientar suas condutas baseado na experiência dos mais antigos. Essa é uma importante informação que revela o perfil desse grupo de policiais.

As transmissões e os efeitos da cultura policial, vão além de explicações de conduta e procedimentos. Podemos observar que, em alguma medida, esses processos de socialização criam mudanças de *habitus* dos policiais até mesmo em outras esferas de suas vidas. Perguntados se a entrada na polícia teria mudado o seu modo de ser, afirmaram, em sua maioria, que sim:

Tabela 18 – Mudança de ser

Entrada na polícia mudou seu modo de ser?	Freq.	%
Sim	270	68,2%
Não	118	29,8%
Não resposta	8	2,0%
Total	396	100%

Fonte: Nevis/UnB/IPPP

Na etnografia, houve relatos de que a entrada para a polícia mudou completamente o modo de ser dos policiais com quem conversei. Alguns afirmaram que em momentos que não estão trabalhando, uma simples ida ao mercado os deixa em estado de alerta, observam atentamente a todos indivíduos que estão no local. Um policial chegou a afirmar que mesmo durante suas férias, costuma portar sua arma de fogo até mesmo na praia, onde guarda numa bolsa própria para isso enquanto “curte” o sol e o mar.

Percebemos que o “ser policial” muitas vezes se transforma até mesmo em um “modo de vida”. Reiner (2004) argumenta que uma característica da cultura policial seria o entendimento dessa função como uma “missão”, no sentido de que “o policiamento não é apenas um trabalho, mas um meio de vida com um propósito útil” (2004, p. 136). O propósito estaria relacionado com um dualismo vítima/opressor, que seriam identificados “quem é quem” através da investigação policial, pois os policiais afirmam que nem sempre a pessoa que denuncia um crime está dizendo a verdade e, conseqüentemente, nem todo indivíduo denunciado cometeu crime. Desse modo, observamos um aspecto moral dessa profissão relacionado a um certo altruísmo, do policial sendo o “mocinho” que combate os “opressores”. No entanto, esse aspecto moral em alguma medida poder ser enganoso, uma vez que “a realidade mundana dos aspectos do dia-a-dia do policiamento, que é sempre tediosa, confusa, mesquinha e trivial” (2004, p. 137). Ou seja, o cotidiano policial envolve mais questões do que o dualismo vítima/opressor ou mocinho/bandido.

Considerações Finais

Como vimos, a polícia civil do Distrito Federal é responsável por investigar condutas tipificadas no código penal brasileiro que chegam até ela através de denúncias realizadas no balcão de uma delegacia ou outros meios. No entanto, os agentes de polícia responsáveis por essas atividades são dotados de uma cultura policial que adotam respostas práticas para as mais variadas formas com que chegam as denúncias ao balcão da delegacia. Além disso, nem todo trabalho de prestação de serviço e investigação tem relação com condutas tipificadas no código penal.

Tradicionalmente, a imagem que é feita a respeito da polícia é baseada no estereótipo de que essa instituição lida apenas com o crime. No entanto, como a pesquisa mostrou, os profissionais que trabalham em uma delegacia de polícia realizam as mais diversas tarefas, uma vez que são demandados a atender todos os tipos de situações. Esse entendimento do que a polícia faz é fruto de uma cultura policial voltada para o combate ao crime, e por representações sociais de todos os segmentos da sociedade que anseiam que o problema da criminalidade seja resolvido imediatamente pela polícia. Essa expectativa tem impulsionado o sistema de justiça criminal para o que Garland chamou de “cultura do controle”, além de uma prática policial que não é voltada para cidadania.

Moscovici (2007) afirma que as representações sociais possuem precisamente duas funções. A primeira seria que elas convencionalizam os objetos, pessoas ou acontecimentos que encontram. O autor argumenta então que as representações sociais dão uma forma aos objetos, pessoas e acontecimentos de modo que os possamos localizar em uma determinada categoria, permitindo, assim, colocá-los como um modelo de determinado tipo, distinto e partilhado por um grupo de pessoas. Isso acontece de tal modo que:

Mesmo quando uma pessoa ou objeto não se adequam exatamente ao modelo, nós o forçamos a assumir determinada forma, entrar em determinada categoria, na realidade, a se tornar idêntico aos outros, sob pena de não ser nem compreendido, nem decodificado. (Moscovici, 2007, p. 35)

A segunda função das representações sociais seria o fato delas serem prescritivas, isto é, “elas se impõem sobre nós com uma força irresistível”. Moscovici

(2007) argumenta que essa força faz parte de uma estrutura que está presente antes mesmo que nós comecemos a pensar.

Desse modo, os policiais e suas funções são pensados no que fazem a respeito da “repressão, crime e punição”. Ou seja, a cultura policial está voltada para uma lógica em que considera seu trabalho eficaz na medida em que “tira de circulação” qualquer pessoa ou situação que represente ameaça. Nesse sentido, essas representações sociais podem tipificar uma pessoa ou conduta como uma ameaça, e portanto algo que se relacione com um crime, mesmo que não seja definido no código penal, como por exemplo, os moradores de rua levados à delegacia mesmo sem terem cometido nenhum delito, pois foram denunciados por um morador, a polícia militar os levou para a delegacia para que fossem averiguados e o policial civil aplicou uma admoestação, mesmo sem nenhum elemento que o criminalizasse. Por outro lado nem todo crime levado para os policiais recebe atenção, como a “injúria” sofrida pela frentista do posto de gasolina, que foi informada pelo policial que a atendeu de que aquela ocorrência não *iria dar em nada*.

Como vimos, existem mecanismos de transmissões de conhecimentos entre os policiais, sobretudo do mais experiente para o iniciante, que moldam o *habitus* policial a operar de uma determinada maneira, pois durante os processos de socialização profissional, os policiais incorporam saberes e valores que orientam condutas. Esse mecanismo é entendido como algo necessário, pois seria impossível decorar todo o código penal no intuito de estabelecer procedimentos. Assim, os policiais utilizam uma fração do total das leis estabelecidas nesse código, uma vez que existe um componente social no entendimento de quais normas devem ser aplicadas, ou seja, as representações sociais tipificam que comportamentos seriam considerados inapropriados, que mobilizam a atenção da polícia independente de serem crimes tipificados no código penal ou não.

O comportamento do público que solicita auxílio ou faz denúncia no âmbito de uma delegacia de polícia também se baseia em representações sociais que tipificam comportamentos que devem ser investigados pela polícia, independente de serem crimes ou não. Nesse sentido, uma denúncia pode estar relacionada com qualquer tipo de situação que o (a) denunciante anseie que receba atenção ou que seja investigado pela polícia civil ao levar a queixa no balcão, como a pesquisa mostrou em diversos casos, como por exemplo conflitos trabalhistas ou até mesmo o desejo de cuidar do animal de estimação do vizinho.

Tanto a polícia como o público que solicita o serviço dessa instituição criam expectativas do que deve ser o trabalho policial. Strauss (1999) argumenta que classificar não significa apenas uma ação de nomear algo, pois essa atitude faz com que se crie um conjunto de expectativas específicas em torno de um objeto. Nesse sentido, o ato de classificar algo é um processo natural de ordenar o mundo que todos os seres humanos fazem, pois caso contrário, teriam que apreender diariamente as mesmas coisas. Por um lado os efeitos de classificar são processos fundamentais para viver a vida cotidiana, por outro, corremos o risco de criar falsos estereótipos. Dessa maneira, a polícia cria um entendimento dos serviços que devem ser realizados por ela, e o público que solicita o trabalho dela também possui expectativa do que essa instituição deve fazer. Ambas as expectativas (da polícia e da sociedade) a respeito da atividade policial não se correspondem em muitos aspectos, e o que é realizado, não está necessariamente tipificado no código penal.

Assim, o trabalho real da polícia torna-se diferente daquele prescrito nos procedimentos formais se observamos, por exemplo, o regimento interno da polícia civil. A pesquisa realizada no NEVIS-UnB, mostrou disparidade do que os policiais declaram fazer no dia a dia e o que acreditam caracterizar a atividade policial, pois 58,8% dos agentes, delegados e escrivães declaram o atendimento ao público como uma das atividades mais realizadas pela polícia. Ao mesmo tempo, 29,3 % responderam que contatos com a comunidade é uma atividade que caracteriza a atividade policial. Além disso, 16,7% e 3% responderam que mediação de conflitos e atendimentos emergenciais são atividades características da polícia civil respectivamente.

A maioria dos policiais respondem que o trabalho da polícia está relacionado com investigação policial (93,4%), prisões em flagrante (71,7%), apreensão de drogas (57,1%), apreensão de armas (49,7%) e abordagem de suspeitos (49,7%). Embora a etnografia tenha sido realizada em uma delegacia com baixos índices de criminalidade, se comparados ao local de atuação das outras delegacias de polícia do Distrito Federal, foi observado que o serviço realizado no balcão se caracteriza principalmente pelo atendimento ao público e constantes mediações de conflitos. Nesse sentido, as análises feitas nessa dissertação se concentraram no serviço prestado pela polícia no balcão de atendimento, ou seja, se a pesquisa fosse realizada nas seções responsáveis por realizar relatórios investigativos, talvez fossem encontrados outros resultados.

Dentre os itens listados do que os policiais declaram ser o que caracteriza a atividade policial, chama atenção o item “abordagem de suspeitos” ter uma taxa de

respostas mais alta do que “mediação de conflitos”, pois no âmbito de uma delegacia, abordar um suspeito é algo incomum. Essa é uma atividade realizada pelas equipes responsáveis pela investigação na rua, e no entanto, os policiais, de modo geral, se identificam mais com essa função do que mediação de conflito, a despeito de trabalharem mais com essa última. O público que busca o serviço policial, ao contrário, espera que a polícia resolva seus conflitos, que podem ser criminais ou não.

Essa dissertação trabalhou com três fontes empíricas que buscaram diálogo no que diz respeito sobre o atendimento ao público. Nesse sentido, os dados da semana de visitas a delegacias de polícia mostram, em geral, que o Distrito Federal possui uma estrutura de atendimento adequada. A etnografia permitiu entender como ocorre a interação entre os policiais e o público que demanda seus serviços e que o trabalho policial não é necessariamente orientado pelo código penal. Por fim, a pesquisa “Identidade Profissional e Práticas Policiais”, mostra que os policiais orientam suas condutas para combater o que consideram crime, a despeito do não-crime ser uma parte considerável do volume de trabalho deles.

Nesse sentido, no âmbito de uma delegacia de polícia é prestado um serviço muito amplo que varia de acordo com as demandas que chegam até os policiais. Chamou a atenção o modo como são realizadas as mediações de conflito por eles, uma vez que essa tarefa possui, em alguma medida, um aspecto informal, e, portanto não são registradas, o que os permite atuarem com ampla discricionariedade. Nesse sentido, quando se opta pela mediação de um conflito em uma delegacia de polícia podemos encontrar uma solução prática e rápida. No entanto, o resultado dessa atividade pode ser indesejado por uma ou ambas as partes que estão em conflito, pois os policiais não são treinados para tal atividade, assim como não a valorizam.

Referências Bibliográficas

- ADORNO, Sérgio; BARREIRA, César. A Violência na sociedade brasileira. In: MARTINA, C. B; MARTINS, H. H. T. de S. (Org.). Horizontes das ciências sociais no Brasil. 1ª ed. São Paulo: Barcarolla, v. 1, p. 303-374, 2010.
- ALTUS Global Alliance. Police Stations Visitors Week: Global Report 2010. Rio de Janeiro: Altus Global Alliance, 2011.
- ANCHIETA, Vânia Cristine Cavalcante. “Eu acho que você vai criando uma couraça”: Abordagem psicodinâmica do sofrimento no trabalho e das defesas entre policiais civis de uma unidade da polícia civil no Brasil. 2011. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Universidade de Brasília, 2011
- AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de, Sistema penal e violência de gênero: análise sociojurídica da Lei 11.340/06 Soc. estado. vol.23 no.1 Brasília Jan./Apr., 2008
- BAYLEY, David. Padrões de Policiamento. São Paulo: Edusp – Série Polícia e sociedade 1, 2001.
- BECKER, Howard. *Outsiders: estudos de sociologia do desvio*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2008.
- BERGER, Peter; BERGER, Brigitte. ‘Socialização : como ser um membro da sociedade’ in FORACCHI, M. A . e MARTINS J. S . Sociologia e Sociedade. Rio de Janeiro/S. Paulo, Livros Técnicos e Científicos, 1977.
- BITTNER, Egon. Aspectos do Trabalho Policial. São Paulo: Edusp – Série Polícia e Sociedade 8, 2003
- BOURDIEU, Pierre. Razões Práticas: Sobre a teoria da ação. São Paulo, Ed. Papirus, 2010.
- BRASIL. Constituição Federal. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRASIL. Pesquisa Perfil – Secretaria nacional de segurança pública – Ministério da Justiça, 2007.
- BRETAS, Marcos Luiz; PONCIONI, Paula. A cultura policial e o policial carioca. In: PANDOLFI et al. (Orgs.). Cidadania, justiça e violência Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, p.149-163, 1999.
- CALDEIRA, Teresa. Cidade de muros: Crime, segregação e cidadania em São Paulo. São Paulo, Edusp, 2000.
- CAMARGO, Aspásia. Os usos da história oral e da história de vida: trabalhando com elites políticas. Dados. Revista de Ciências Sociais, 27(1), 1984.

CHAMON, Edna Maria Querido O. A formação continuada e o processo de socialização profissional de professores. In: Anais do XI Congresso Brasileiro de Sociologia. Campinas, p. 115, 2003.

CODEPLAN. Região Administrativa RA XXIII - Varjão - Brasília – DF - Novembro, 2006.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão. Como as Democracias Controlam as Polícias: Novos Estudos nº 70, p. 65-77, 2004.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão. Entre a Lei e a Ordem: Violência e reforma nas polícias. Rio de Janeiro, FGV, 2004.

COSTA, Arthur; BANDEIRA, Lourdes. A segurança Pública no Distrito Federal. Brasília, Editora LGE, 2007.

COSTA, Arthur; SPAGNA, L.; MACIEL, W. A Discricionariedade do Sistema de Justiça Criminal: Uma Análise do Inquérito Policial no Distrito Federal. In: Michel Misse. (Org.). O inquérito Policial no Brasil. 1ed. Rio de Janeiro: Booklink, v. 1, p. 191-236, 2010.

DURKHEIM, Emile, Da divisão do trabalho social. São Paulo, Martins Fontes, 2004.

ELIAS, Norbert. Os Alemães. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1997.

ELIAS, Norbert. O Processo Civilizador: uma história dos costumes. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1990.

FERRELL, Jeff. Cultural Criminology. In: Annual Review of Sociology. Vol. 25, Pág. 395-418, 1999.

FREIRE, Moema. Pensar e Fazer Justiça: A administração alternativa de conflitos no Brasil. 2012. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de Brasília, 2012.

GARLAND, David. A Cultura do Controle: crime e ordem social na sociedade contemporânea. Rio de Janeiro, Revan, 2008.

GOLDSTEIN, Herman. Policiando uma Sociedade Livre S. Paulo, Ed. USP - Série Polícia e Sociedade 9, 2003.

HALL, Stuart. A Identidade Cultural na pós modernidade. Tradução Tomaz Tadeu da Silva, Guaraceira Lopes Louro. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

LIMA, Roberto Kant de. A Polícia da Cidade do Rio de Janeiro, Ed. Forense, 1994.

MINGARDI, Guaracy. Tiras, Gansos e Trutas: cotidiano e reforma na polícia civil. São Paulo, Editora Página Aberta, 1992.

MISSE, Michel. O inquérito policial no Brasil : uma pesquisa empírica / Michel Misse (organizador). – Rio de Janeiro : NECVU/IFCS/UFRJ ; BOOKLINK , 2010.

- MISSE, Michel, O inquérito policial no Brasil: Resultados gerais de uma pesquisa in: DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social - Vol. 3 - no 7 - JAN/FEV/MAR, p. 35-50, 2010a.
- MONJARDET, D. O que faz a polícia. São Paulo, Edusp – Série Polícia e Sociedade 10, 2003.
- MOSCOVICI, Serge. Representações Sociais. Petrópolis-RJ, Vozes, 2007.
- NASCIMENTO, Nívio Caixeta. Entre as leis e o mundo: polícia e administração de conflitos numa perspectiva comparativa. 2003. Tese (Doutorado em Antropologia Social) – Universidade de Brasília, Brasília, 2003.
- NASCIMENTO, Nívio Caixeta. Uma Delegacia de Polícia no Distrito Federal: da Estrutura à Communitas. 1999. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) – Universidade de Brasília, 1999.
- OLIVEIRA, Luís Roberto Cardoso de. Existe violência sem agressão moral? in: Revista Brasileira de Ciências Sociais; volume 23, número 67, p. 135-146, 2008.
- PORTO, Maria Stela Grossi. Construção Identitária e Auto Reconhecimento: pré-requisito para a Constituição da Atividade Policial como Profissão e Diminuição da Violência? - Projeto de Pesquisa, 2008.
- PORTO, Maria Stela Grossi. Mídia, segurança pública e representações sociais in Tempo Social, revista de sociologia da USP, v. 21, n. 2, 2009.
- PORTO, Maria Stela Grossi. Identidade Profissional e Práticas Policiais – Pesquisa do Instituto Nacional de Estudos sobre Violência, Democracia e Segurança Pública, 2013.
- REINER, R. A Política da Polícia. São Paulo, Edusp – Série Polícia e Sociedade 11, 2004.
- ROBERTS, Aki Predictors of Homicide Clearance by Arrest : An Event History Analysis of NIBRS Incidents Homicide Studies 82-95, 2007.
- RODRIGUES, Marlene Teixeira. Polícia e Prostituição Feminina em Brasília: Um Estudo de Caso. 2003. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de Brasília, 2003.
- SIMMEL, Georg. Sociologia. São Paulo, Ática, 1983.
- SOARES, Luiz Eduardo. Meu casaco de general: quinhentos dias no front da segurança pública do Rio de Janeiro. São Paulo, Companhia das Letras, 2000.
- STRAUSS, Anselm. Espelhos e Máscaras. São Paulo, Edusp, 1999

SUASSUNA, Rodrigo. *Confiança e Polícia Democrática: Os Policiais na Divisão do Trabalho Social*. 2013. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de Brasília, 2013.

WACQUANT, Loïc. *Corpo e Alma - Notas Etnográficas de um Aprendiz de Boxe*. Rio de Janeiro, Relume Dumará, 2002.

WEBER, Max. *Economia e Sociedade vol. 1*. São Paulo, Editora UnB, 2004.

WEBER, Max. *Ciência e Política Duas Vocações*. São Paulo, Martin Claret, 2006.

Internet

<http://www.pcdf.df.gov.br/>

<http://www.df.gov.br/>

Anexos

Anexo 1 – Questionário da semana de visitas a delegacias de polícia

kit
de visitas
a delegacias
de policia

formulário

A Altus desenvolveu essa ferramenta simples para avaliar o grau em que uma delegacia de polícia é projetada para servir ao público. Para tanto, você encontrará 20 questões para guiar suas observações e focar sua atenção em elementos centrais do serviço público. O Kit também proporciona uma forma simples de registrar suas observações e opiniões sobre a disponibilidade de serviços para o público.

altus
GLOBAL ALLIANCE

Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana Santiago, Chile	Centro de Estudos de Segurança e Cidadania Rio de Janeiro, Brasil	CLEEN Foundation Lagos, Nigeria	Institute for Development and Communication Chandigarh, India	Фонд ИНДЕМ, Москва, Россия	Vera Institute of Justice New York, United States
--	--	------------------------------------	--	-------------------------------	--

O QUE É PRECISO FAZER?

ANTES DA VISITA:

- Revise o kit em grupo e discuta quais informações serão necessárias para decidir as notas para as perguntas antes da visita à delegacia de polícia.
- Se não entender uma questão procure orientação com o coordenador da visita e compartilhe suas dúvidas com os outros participantes.

DURANTE A VISITA:

- Não leve o questionário para a delegacia. Concentre-se na observação.

DEPOIS DA VISITA:

- Complete os 20 itens do Questionário do Visitante, os quais estão divididos em 5 áreas de observação. Você deverá dar notas a todas as 20 questões após a visita à delegacia de polícia.
- Queremos saber sua opinião! Por favor, não copie respostas de outro participante. Preencha os formulários independentemente.
- Se tiver dúvidas, pergunte ao coordenador da visita.
- Compartilhe impressões, discuta as notas dadas no Questionário do Visitante e decida sobre quais elementos irão compor o relatório narrativo.
- Preencha a Tabela das Áreas de Observação.
- O coordenador redigirá um relatório narrativo para acompanhar e explicar as conclusões do grupo e enviará as notas por meio do site da Altus.

A ALTUS NÃO DIVULGARÁ QUALQUER INFORMAÇÃO QUE LEVE À IDENTIFICAÇÃO DE UM VISITANTE.

QUESTIONÁRIO DO VISITANTE

Delegacia de polícia: _____

Localização: _____

Cidade: _____ País: _____

Dia: _____ Hora: _____

Coordenador da visita: _____

Nome do visitante: _____

Sexo: masculino feminino Mês e ano de nascimento: _____

Escolaridade: fundamental incompleto (1º grau) fundamental completo (1º grau)

médio incompleto (2º grau) médio completo (2º grau)

curso técnico incompleto curso técnico completo

superior incompleto superior

Profissão: _____

Esta é a sua primeira visita a uma delegacia de polícia? sim não _____

Se a resposta for não, quantas vezes você esteve numa delegacia de polícia? _____

INSTRUÇÕES

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE A NOTA QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

ESTAS NÃO SÃO PERGUNTAS SIM/NÃO.

Para preencher o formulário, tome o tempo necessário para pensar sobre o que você observou e como se sentiu na delegacia.

O QUE FAÇO SE UM SERVIÇO NÃO ESTIVER DISPONÍVEL OU NÃO FOR OFERECIDO PELA DELEGACIA?

Marque um "X" sobre a nota 1. É necessário assinalar uma resposta para todas as perguntas.

ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1_ Localização da delegacia (por exemplo, acessibilidade, facilidade de localização, transporte, sinalização) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2_ Espaço e equipamentos para servir ao público que chega para registrar ocorrências ou requisitar outros tipos de serviços | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3_ Informações disponíveis sobre como registrar ocorrências e/ou obter serviços públicos (por exemplo, informativos impressos, balcão de informações, cartazes, vídeos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4_ Equipe destinada ao atendimento ao público e/ou registro de ocorrências | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CONDIÇÕES MATERIAIS

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5_ Organização e limpeza da delegacia de polícia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6_ Estado de conservação do prédio e da mobília | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7_ Condições de trabalho para a equipe da delegacia (por exemplo, espaço de trabalho, equipamentos, computadores e outros) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8_ Condições para vítimas ou testemunhas fazerem o reconhecimento de suspeitos sem serem identificadas (por exemplo, salas com espelhos, salas com buracos na parede) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CONDIÇÕES DE DETENÇÃO

17_ Condições de segurança da área de detenção (por exemplo, vigilância, custódia segura e movimento dos detentos)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
18_ Identificação dos detentos (por exemplo, nomes, crachás, números de identificação)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
19_ Condições e espaços para advogados, familiares ou amigos para visitarem detentos (por exemplo, salas de encontro, acesso a telefones, possibilidade de trazer comida para os detentos)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
20_ Condições sanitárias das áreas de detenção (por exemplo, limpeza, ventilação e banheiros)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

DISCUSSÃO EM GRUPO: TROCANDO EXPERIÊNCIAS

Cada coordenador organizará o encontro do grupo de visitantes para trocar experiências sobre a visita. Discuta as 20 questões e dê notas para as 5 áreas de observação que são:

- Orientação para a comunidade
- Condições materiais
- Tratamento igualitário do público
- Transparência e prestação de contas
- Condições de detenção

A discussão deverá abordar as 5 áreas com base nas observações e respostas para as 20 questões. Tente vincular a experiência na delegacia às notas dadas nas 5 áreas de observação.

A discussão pode seguir a ordem das 20 questões, mas isso não é obrigatório. O importante é comparar as semelhanças e as diferenças com as percepções dos outros visitantes.

Por favor, não mude suas respostas para os 20 itens do Questionário do Visitante. Queremos saber qual é sua impressão inicial.

TABELA DAS ÁREAS DE OBSERVAÇÃO

Esses cinco itens devem ser respondidos individualmente por cada visitante após a discussão em grupo.

POR FAVOR, MARQUE UM "X" SOBRE O NÚMERO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO.

TOTALMENTE INADEQUADO	INADEQUADO	ADEQUADO	MAIS DO QUE ADEQUADO	EXCELENTE
1	2	3	4	5

**TRATAMENTO IGUALITÁRIO DO PÚBLICO SEM PRECONCEITO
DE GÊNERO, ETNIA, NACIONALIDADE, IDADE OU ORIENTAÇÃO SEXUAL**

- 9_ Espaços e equipamentos para entrevistar vítimas ou testemunhas de crimes em casos em que a privacidade é importante (por exemplo, estupro, violência doméstica e conjugal) 1 2 3 4 5
- 10_ Condições dos espaços e equipamentos dedicados especificamente às mulheres (por exemplo, banheiros, vestiários; estado de conservação e limpeza destes espaços) 1 2 3 4 5
- 11_ Serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais (por exemplo, idosos, pessoas com problemas físicos temporários ou permanentes) para acessar a delegacia (por exemplo, elevadores, rampas, portas grandes) 1 2 3 4 5
- 12_ Serviços e/ou encaminhamentos disponíveis exclusivamente para grupos específicos (por exemplo, serviços de apoio a vítimas de crimes, equipe feminina para casos de violência contra a mulher, encaminhamento/assistência jurídica, encaminhamento/auxílio médico, encaminhamento/atendimento psicológico) 1 2 3 4 5

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

- 13_ Informações disponíveis para o público sobre tendências de crimes na circunscrição da delegacia (por exemplo, gráficos, mapas, cartazes, informativos) 1 2 3 4 5
- 14_ Informação disponível para o público sobre o desempenho e o trabalho da delegacia (por exemplo, número de detenções, crimes esclarecidos e não esclarecidos, pesquisas de opinião sobre os serviços prestados, inquéritos concluídos) 1 2 3 4 5
- 15_ Informações disponíveis sobre como registrar queixas sobre desvios de conduta da equipe da delegacia (por exemplo, caixas de reclamações, cartazes, informativos impressos, contatos da ouvidoria de polícia/corregedoria de polícia) 1 2 3 4 5
- 16_ Identificação da equipe da delegacia (por exemplo, crachás, uniformes, etiquetas com números, nomes ou outras formas para identificar a equipe da delegacia) 1 2 3 4 5

A_ Orientação para a comunidade	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B_ Condições materiais	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
C_ Tratamento igualitário do público	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
D_ Transparência e prestação de contas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
E_ Condições de detenção	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

FAZENDO DA SUA EXPERIÊNCIA LOCAL UM MOVIMENTO GLOBAL

O coordenador da visita acessará o site www.altus.org/policevisit para enviar as notas dadas pelos visitantes e o relatório narrativo para a Altus.

Se você tiver dúvidas ou encontrar dificuldades em acessar o site, por favor, entre em contato via policevisit@altus.org ou procure o representante regional da Altus de sua região.

Anexo 2 – Questionário Nevis/UnB/Identidades Profissionais e Práticas Policiais

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	
Pesquisa: Identidades Profissionais e Práticas Policiais	
Coordenadora: Professora Doutora Maria Stela Grossi Porto	
Questionário nº: _____	Data: ____/____/____

I. DADOS PESSOAIS

1. Data de Nascimento	
□ □ □ □ □ □ □ □	
2. Sexo	
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino
3. Cor da Pele	
<input type="checkbox"/> Amarela	<input type="checkbox"/> Branca
<input type="checkbox"/> Indígena	<input type="checkbox"/> Parda
<input type="checkbox"/> Preta	<input type="checkbox"/> Não declarado
4. Unidade da Federação (UF) onde nasceu:	
□	
5. Caso não tenha nascido no Distrito Federal, há quanto tempo (em anos) reside no DF ou Entorno?	
□	
6. Local de residência atual (RA ou município)	
□	
7. Local de residência atual (UF)	
□	
8. Tipo de residência:	
<input type="checkbox"/> Própria	<input type="checkbox"/> Alugada
<input type="checkbox"/> Funcional	<input type="checkbox"/> De favor
9. Estado Civil	
<input type="checkbox"/> Solteiro	<input type="checkbox"/> Casado/União Estável (mora junto)
<input type="checkbox"/> Separado (divorciado, desquitado)	<input type="checkbox"/> Viúvo
10. Possui dependentes?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
11. Caso tenha dependentes, informe quantos:	
□	
12. Qual a sua orientação religiosa?	
<input type="checkbox"/> Católica	<input type="checkbox"/> Evangélica
<input type="checkbox"/> Espírita	<input type="checkbox"/> Afro-brasileira
<input type="checkbox"/> Não tem religião	<input type="checkbox"/> Outra
13. Se tem outra orientação religiosa, qual é?	
□	

II. ESCOLARIDADE

14. Qual era seu grau de escolaridade quando ingressou na polícia?	
<input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto	<input type="checkbox"/> Fundamental Completo
<input type="checkbox"/> Médio Incompleto	<input type="checkbox"/> Médio Completo
<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduação	

15. Qual é o seu grau de escolaridade atualmente?

<input type="checkbox"/> Fundamental Incompleto	<input type="checkbox"/> Fundamental Completo
<input type="checkbox"/> Médio Incompleto	<input type="checkbox"/> Médio Completo
<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduação	

16. Em que ano você concluiu o ENSINO MÉDIO (2º GRAU)?

17. Em que ano você concluiu o ENSINO SUPERIOR?

18. Em que ano você concluiu a PÓS-GRADUAÇÃO?

III. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

19. Em que ano você ingressou na Polícia?

20. Qual o tempo de duração (em meses) de seu curso de formação policial?

21. O tempo de formação estava de acordo com as suas necessidades?

<input type="checkbox"/> Sim, totalmente	<input type="checkbox"/> Sim, parcialmente
<input type="checkbox"/> Não, totalmente	<input type="checkbox"/> Não, parcialmente

22. Você realizou cursos OBRIGATÓRIOS para a progressão na carreira policial? (Ex: especial de polícia; superior de polícia)

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

23. Onde foram realizados os cursos OBRIGATÓRIOS?

<input type="checkbox"/> Na PCDF	<input type="checkbox"/> Em outra instituição policial/forças armadas
<input type="checkbox"/> Ambas	

24. Os cursos OBRIGATÓRIOS contribuíram para um melhor desempenho de sua atividade?

<input type="checkbox"/> Sim, totalmente	<input type="checkbox"/> Sim, parcialmente
<input type="checkbox"/> Não, totalmente	<input type="checkbox"/> Não, parcialmente

25. Você realizou cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

26. Onde realizou os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

<input type="checkbox"/> Na PCDF	<input type="checkbox"/> Em outra instituição policial/forças armadas
<input type="checkbox"/> RENAESP	<input type="checkbox"/> SENASP/EAD
<input type="checkbox"/> Outra instituição não policial ou militar	

27. Se marcou "Outra instituição policial ou militar", informe qual:

28. Se marcou "Outra instituição não policial ou militar", informe qual:

29. Se realizou curso pela RENAESP, responda em qual universidade:

30. Houve auxílio financeiro para a realização dos cursos NÃO OBRIGATÓRIOS?

<input type="checkbox"/> Sim. Houve financiamento da própria Polícia Civil (bolsa, diárias, etc)	<input type="checkbox"/> Sim. Houve financiamento de outra organização
<input type="checkbox"/> Não. Fiz por conta própria	

31. Os cursos NÃO OBRIGATÓRIOS que realizou contribuíram para o melhor desempenho de sua atividade?

<input type="checkbox"/> Sim, totalmente	<input type="checkbox"/> Sim, parcialmente
<input type="checkbox"/> Não, totalmente	<input type="checkbox"/> Não, parcialmente

IV. VIDA PROFISSIONAL

32. Em qual unidade você está lotado atualmente?
<input type="text"/>
33. Em qual região administrativa do DF você atua com mais frequência?
<input type="text"/>
34. Em que unidades da polícia você esteve lotado desde que se tornou policial? (Especifique cada unidade)
<input type="text"/>
35. Qual é a sua escala de serviço?
<input type="checkbox"/> Expediente administrativo <input type="checkbox"/> 12x60 horas <input type="checkbox"/> 12x36 horas <input type="checkbox"/> 24x48 horas <input type="checkbox"/> 24x72 horas <input type="checkbox"/> Outra escala
36. Se 'Outra escala', informe qual:
<input type="text"/>
37. Marque as principais tarefas que você realiza na semana de trabalho (Você pode marcar mais de uma alternativa).
<input type="checkbox"/> Atendimento ao público <input type="checkbox"/> Investigação <input type="checkbox"/> Atividades de cartório <input type="checkbox"/> Atividades de despacho <input type="checkbox"/> Atividade administrativa interna - organização e gestão da unidade policial <input type="checkbox"/> Reuniões com outras instituições <input type="checkbox"/> Outra
38. Se realiza "OUTRA tarefa", informe qual:
<input type="text"/>

V. AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DA ATIVIDADE POLICIAL

39. Marque as principais motivações que o levaram a entrar na polícia (Você pode marcar mais de uma alternativa).
<input type="checkbox"/> Influência de parentes <input type="checkbox"/> Influência de amigos <input type="checkbox"/> Estabilidade de um cargo público <input type="checkbox"/> Salário <input type="checkbox"/> Outra
40. Se teve "OUTRA motivação", informe qual:
<input type="text"/>
41. O que o orienta em seu trabalho diário? (Marque as 3 principais alternativas)
<input type="checkbox"/> Aprendizado obtido no curso de formação <input type="checkbox"/> Experiência dos mais antigos <input type="checkbox"/> Vivência e prática <input type="checkbox"/> Normas e manuais de conduta <input type="checkbox"/> Intuição e bom senso <input type="checkbox"/> Conhecimentos adquiridos por conta própria <input type="checkbox"/> Outra
42. Se "OUTRA", informe qual:
<input type="text"/>
43. Quando se encontra em situações de risco, você: (Você pode marcar mais de uma alternativa)
<input type="checkbox"/> Acredita que não tem proteção adequada <input type="checkbox"/> Sabe distinguir o cidadão honesto do bandido <input type="checkbox"/> Acredita que corre risco porque as estratégias de ação não são bem definidas <input type="checkbox"/> Sabe se prevenir <input type="checkbox"/> Sente que não teve treinamento adequado <input type="checkbox"/> Acredita que corre risco por não confiar na qualidade de atuação da equipe <input type="checkbox"/> Tem outro tipo de sensação
44. Se você "tem OUTRO tipo de sensação", informe qual:
<input type="text"/>

45. Em sua opinião, o trabalho da polícia civil: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)		
<input type="checkbox"/> Aproxima a polícia da sociedade	<input type="checkbox"/> Aumenta a desconfiança da sociedade em relação à polícia	
<input type="checkbox"/> É percebido pela sociedade como elemento fundamental na prevenção de crimes	<input type="checkbox"/> É percebido pela sociedade como atividade que satisfaz o desejo da sociedade por punição dos culpados	
<input type="checkbox"/> Atende aos anseios da sociedade por promoção de justiça		
46. Em sua avaliação, o que a sociedade espera do policial? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)		
<input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos	<input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem	
<input type="checkbox"/> Manutenção de lei e ordem	<input type="checkbox"/> Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei	
47. Como você vê a polícia? (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)		
<input type="checkbox"/> Garantia de manutenção da ordem	<input type="checkbox"/> Mal necessário	
<input type="checkbox"/> Proteção para a comunidade	<input type="checkbox"/> Representante armado do Estado	
<input type="checkbox"/> Prestador de serviços	<input type="checkbox"/> Ameaça	
48. Em sua avaliação, a sociedade vê a polícia como: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)		
<input type="checkbox"/> Garantia de manutenção da ordem	<input type="checkbox"/> Mal necessário	
<input type="checkbox"/> Proteção para a comunidade	<input type="checkbox"/> Representante armado do Estado	
<input type="checkbox"/> Prestador de serviço	<input type="checkbox"/> Ameaça	
49. Em sua avaliação, o que mais distingue o policial civil de outro cidadão não policial (paisano)? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)		
	Sim	Não
49.1. Preparo físico (força e resistência)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.2. Direito de prender.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.3. Sua personalidade (postura, valores). profissional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.5. Direito de usar a arma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.6. Natureza da sua atividade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.7. Direito de abordar pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Quais são as diferenças do policial militar para o policial civil? (Marque SIM ou NÃO em cada uma das alternativas abaixo)		
	Sim	Não
50.1. Tipo de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.2. Disciplina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.3. Natureza da atividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.4. Hierarquia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.5. Conhecimento jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.6. Salário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.7. Reconhecimento da sociedade (valorização)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.8. Desgaste da atividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Pelas funções que exerce, o policial militar é diferente do policial civil pelo fato de: (Marque SIM ou NÃO nas alternativas abaixo)		
	Sim	Não
51.1. Trabalhar sob pressão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.2. Exercer atividade de risco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.3. Não receber o reconhecimento social que o policial civil tem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.4. Ter remuneração inferior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.5. O trabalho estar mais sujeito à avaliação popular (ostensivo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.6. A disciplina militar tirar a autonomia do policial militar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.7. A hierarquia militar ser muito mais rígida do que a do policial civil, também retirando autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.8. Trabalhar mais diretamente com a comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.9. Não ter formação para a tarefa investigativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Para você, o exercício como policial significa: (Marque uma única alternativa dentre as listadas abaixo)		
<input type="checkbox"/> Participar de uma guerra diária	<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de limpeza social	
<input type="checkbox"/> Auxílio à comunidade para viver melhor	<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de pacificação social	
<input type="checkbox"/> Participar de uma atividade de prestação de serviços	<input type="checkbox"/> Outro	

53. Se você respondeu 'OUTRO', informe qual:

54. Quais são as maiores dificuldades para o trabalho do policial? (Você pode marcar várias alternativas)

<input type="checkbox"/> Baixos salários	<input type="checkbox"/> A população não confia na polícia
<input type="checkbox"/> Formação profissional deficiente	<input type="checkbox"/> Falta de infra-estrutura para o trabalho (colete, arma, munição, viatura)
<input type="checkbox"/> Estresse decorrente da tensão do trabalho	<input type="checkbox"/> A polícia não confia na polícia
<input type="checkbox"/> Falta de autonomia	<input type="checkbox"/> A polícia não confia na população
<input type="checkbox"/> A influência da política na polícia	

55. A entrada para a polícia mudou o seu modo de ser?

Sim Não

56. O que mudou?

57. Você se sente melhor agora do que antes?

Sim Não

58. Por quê?

59. Quais condições favorecem um bom trabalho policial? (Marque as 3 principais alternativas)

<input type="checkbox"/> Equipamento técnico adequado	<input type="checkbox"/> Bons salários
<input type="checkbox"/> Boa imagem pública	<input type="checkbox"/> Treinamento
<input type="checkbox"/> Auto-estima elevada	<input type="checkbox"/> Oportunidade de promoção na carreira
<input type="checkbox"/> Autonomia para o exercício da atividade	<input type="checkbox"/> Boa relação com a comunidade
<input type="checkbox"/> Outra	

60. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

61. Na sua opinião, quais são as principais alternativas que caracterizam a atividade policial ("coisa de polícia")? (Você pode marcar mais de uma alternativa)

<input type="checkbox"/> Apreensão de drogas	<input type="checkbox"/> Atendimentos emergenciais (ex:parto)
<input type="checkbox"/> Prisões em flagrante	<input type="checkbox"/> Apreensão de armas
<input type="checkbox"/> Controle de eventos de massa (estádios, manifestações e eventos)	<input type="checkbox"/> Contatos com a comunidade
<input type="checkbox"/> Investigação policial	<input type="checkbox"/> Abordagem de suspeitos
<input type="checkbox"/> Mediação de conflitos sociais (ex:briga de vizinhos)	<input type="checkbox"/> Outra

62. Se você respondeu 'OUTRA', informe qual:

63. Em sua opinião, quais são as principais medidas a serem adotadas para a redução da violência? (Marque as 3 principais alternativas)

<input type="checkbox"/> Melhor distribuição de renda	<input type="checkbox"/> Mais empregos
<input type="checkbox"/> Fim da corrupção policial	<input type="checkbox"/> Pena de morte
<input type="checkbox"/> Melhor sistema educacional	<input type="checkbox"/> Redução da maioridade penal
<input type="checkbox"/> Censura aos meios de comunicação	<input type="checkbox"/> Maior presença da polícia nas ruas
<input type="checkbox"/> Aplicação efetiva da lei	<input type="checkbox"/> Leis mais duras
<input type="checkbox"/> Lei seca	<input type="checkbox"/> Prisão perpétua

64. Em sua opinião, a valorização da atividade policial pela sociedade se manifesta por meio de:				
	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não, parcialmente	Não, totalmente
64.1. Salários são compatíveis com a atividade que exerce o policial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.2. Confiança da população na polícia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.3. Bom tratamento e respeito da população para com os policiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.4. Legitimação pela justiça das decisões tomadas pela polícia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.5. Percepção do policial como profissional não corrupto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64.6. Destinação de verbas compatíveis com as necessidades da instituição policial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Se houver "OUTRO tipo de manifestação", informe qual:				
<input type="text"/>				
66. Em sua avaliação, o policial é mais valorizado junto à:				
<input type="checkbox"/> População mais pobre		<input type="checkbox"/> População mais rica		
67. O que você considera como principal função do policial? (Marque uma única alternativa)				
<input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos de todos os cidadãos		<input type="checkbox"/> Manutenção da ordem preservando os direitos humanos dos cidadãos de bem		
<input type="checkbox"/> Manutenção de lei e ordem		<input type="checkbox"/> Fazer o que tem que ser feito, ainda que não cumpra a lei		
68. Você tem orgulho de ser policial?				
<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não		
69. Por quê?				
<input type="text"/>				
70. Você incentivaria seu filho a ser policial?				
<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não		
71. Por quê?				
<input type="text"/>				
72. Se você pudesse escolher:				
<input type="checkbox"/> Mudaria de profissão		<input type="checkbox"/> Continuaría policial		
73. Que cargo você ocupa na PCDF?				
<input type="checkbox"/> Delegado		<input type="checkbox"/> Agente		
<input type="checkbox"/> Escrivão				
74. A entrada da mulher na polícia trouxe alguma mudança na instituição?				
<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não		
75. Por quê?				
<input type="text"/>				
76. De um modo geral, afirma-se que as mulheres enfrentam maiores dificuldades em sua carreira na instituição policial. Você concorda?				
<input type="checkbox"/> Sim		<input type="checkbox"/> Não		
77. Por quê?				
<input type="text"/>				
78. Cite as 3 características mais importantes da atuação policial.				
<input type="text"/>				