

A BALANÇA DO BALCÃO: ENTRE O DESACATO À AUTORIDADE E O ABUSO DE PODER

Ainor Francisco Lotério

INTRODUÇÃO

O balcão de uma repartição pública é, muitas vezes, o cenário onde se manifesta a face mais tensa da relação entre o Estado e a sociedade. Naquele espaço de poucos metros quadrados, marcado pelo vidro divisor, pela senha impressa e pela fila que avança lentamente, confluem expectativas, frustrações e poderes assimétricos que precisam ser compreendidos com profundidade e honestidade intelectual.

Este artigo nasce da observação dessa tensão cotidiana e da convicção de que ela não é apenas um problema administrativo ou jurídico, mas antes de tudo uma questão ética, humana e civilizatória. O balcão não é apenas um móvel de repartição: é o ponto de encontro entre o cidadão e o Estado, entre o direito e o dever, entre a autoridade e o serviço.

O DESACATO À AUTORIDADE: UMA PROTEÇÃO NECESSÁRIA

Fixadas nas paredes das repartições públicas, as placas que alertam sobre o crime de desacato à autoridade — tipificado no Artigo 331 do Código Penal Brasileiro — não estão ali por mero capricho institucional. Elas cumprem uma função jurídica e simbólica de proteger o servidor público que, frequentemente na linha de frente, enfrenta ofensas, exaustão emocional e a fúria de um sistema muitas vezes precarizado.

O servidor público que atende ao balcão representa, naquele momento, o próprio Estado. Ofendê-lo verbalmente ou fisicamente não é apenas uma agressão a um indivíduo: é um ataque à dignidade da função pública e, por extensão, à ordem democrática. Nesse sentido, a proteção jurídica ao agente público é legítima, necessária e deve ser preservada como garantia da ordem e da civilidade no espaço coletivo.

Entretanto, é preciso distinguir com clareza o descontentamento legítimo do cidadão — que tem o direito constitucional de reclamar, questionar e exigir — da ofensa pessoal e gratuita ao trabalhador. A indignação diante de um serviço deficiente é um direito. A agressão verbal ou física ao servidor é um crime. Essa linha precisa ser conhecida, respeitada e constantemente reafirmada pela educação cívica.

O ABUSO DE PODER: QUANDO A AUTORIDADE SE TORNA INSTRUMENTO DE INTIMIDAÇÃO

A mesma placa que protege o servidor pode se tornar uma mordaza psicológica para o cidadão que se depara com o extremo oposto: o abuso de poder, o atendimento desumanizado e o descaso institucionalizado. O cidadão comum, muitas vezes vulnerável, que aguarda horas por um serviço essencial e recebe como resposta a má vontade, o deboche ou a negligência, encontra-se em uma assimetria profunda de forças.

A Lei de Abuso de Autoridade — Lei Federal n.º 13.869/2019 — existe precisamente para coibir esse desvio. Quando o mau atendimento é blindado pelo peso do cargo, a autoridade deixa de ser um instrumento de serviço público e passa a ser uma ferramenta de intimidação e humilhação, ferindo frontalmente os princípios constitucionais da eficiência, da moralidade e da dignidade da pessoa humana.

O poder conferido ao agente público é um mandato de serviço, não um privilégio de soberania. O funcionário público não é senhor do cidadão: é seu servidor. Essa compreensão, tão simples em teoria, torna-se tragicamente rara na prática quando a cultura institucional não é alimentada por valores de acolhimento, responsabilidade e respeito ao contribuinte que sustenta, com seus impostos, toda a estrutura do Estado.

O EQUILÍBRIO ÉTICO: O BALCÃO COMO PONTO DE ENCONTRO

Essa tensão emblemática revela a urgência de um equilíbrio ético no espaço público, onde os direitos de ambos os lados sejam preservados de forma equivalente e proporcional. O respeito deve ser uma via de mão dupla: a indignação do cidadão contra a ineficiência não pode cruzar a linha da ofensa pessoal ao trabalhador, assim como a estabilidade e o poder do agente público jamais podem justificar a arrogância ou o descaso com o contribuinte.

Uma sociedade madura compreende que o balcão não deve ser uma trincheira de guerra, mas um ponto de encontro onde a autoridade se legitima pelo acolhimento e o cidadão exerce seu direito com civilidade. Para isso, é necessário investir não apenas em marcos legais e fiscalização, mas principalmente em formação humana e ética dos agentes públicos, em educação cívica para os cidadãos e em uma cultura institucional que valorize o atendimento humanizado como expressão máxima da democracia.

A administração pública que acolhe dignifica o Estado. O cidadão que dialoga com civilidade fortalece a democracia. Esses dois gestos, aparentemente simples, são os pilares de uma sociedade que sabe transformar o balcão de uma repartição em espaço de construção do bem comum.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O debate entre o desacato à autoridade e o abuso de poder não é apenas um tema jurídico: é uma reflexão sobre o tipo de sociedade que queremos construir. Direitos e deveres são inseparáveis. Autoridade e serviço são faces da mesma moeda. É no balcão de uma repartição pública — palco cotidiano dessas relações — que a democracia se faz ou se desfaz em pequenos gestos.

Quando o servidor é respeitado em sua dignidade e o cidadão é atendido em sua humanidade, o Estado cumpre seu papel mais nobre: ser a expressão organizada da solidariedade coletiva. Que possamos, como sociedade, elevar esse padrão de relacionamento até que o balcão deixe de ser motivo de temor ou frustração e se torne, de fato, um portal de cidadania.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Código Penal Brasileiro*. Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Art. 331 — Desacato. Brasília: Presidência da República, 1940.

BRASIL. *Lei de Abuso de Autoridade*. Lei Federal n.º 13.869, de 5 de setembro de 2019. Dispõe sobre os crimes de abuso de autoridade. Brasília: Presidência da República, 2019.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Art. 5.º, Art. 37 (princípios da Administração Pública). Brasília: Assembleia Nacional Constituinte, 1988.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 35. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

LOTÉRIO, Aínor Francisco. Portal Aínor Francisco Lotério — Agrosófia e Cooperativismo. Camboriú, SC. Disponível em: www.ainor.com.br

LOTÉRIO, Aínor Francisco. Portal Lotério Empreendimentos e Conteúdos. Camboriú, SC. Disponível em: www.loterio.com.br