

# A BOA DENÚNCIA: A construção dos relatos para a produção da informação na Central Disque-Denúncia

**Pedro Heitor B. Geraldo e Mariana dos S. Vianna**

Universidade Federal Fluminense.

E-mail: dralucianacsouza@gmail.com

E-mail: marianaviannads@gmail.com

## RESUMO

Este artigo analisa a construção do relato realizada pelos atendentes da Central de Atendimento da Central Disque-Denúncia, “o coração da Central”, a partir do preenchimento do sistema para a elaboração da denúncia. O objetivo é compreender como os atendentes realizam o preenchimento do sistema da Central Disque-Denúncia, particularmente o espaço destinado ao relato – base da denúncia – e principalmente quais são as questões formuladas pelos mesmos para dispor de uma informação qualificada que possa realizar o preenchimento de uma “boa denúncia”. Como conclusão, a pesquisa empírica demonstra como as formas de categorização da qualidade da denúncia segundo os critérios institucionais da Central Disque-Denúncia, tendo em vista esta atividade como primordial para o funcionamento da instituição.

**Palavras-chave:** informação, registro, Disque-Denúncia.

## ABSTRACT

This article analyzes the construction of report by the Central Call Center attendants, “the heart of Central”, from the system of filling for the preparation of the complaint. The goal is to understand how the attendants perform the Central System filling, particularly the space for the report – the basis of the complaint – and especially what are the issues raised by them to have quality information that can perform the complaint of a “good report”. In conclusion, the empirical research demonstrates how the ways of categorization of quality of the complaint according to the institutional criteria of Disque-Denúncia Central, considering this activity as essential for the operation of the institution.

**Keywords:** information, registration, Disque-Denúncia.

## INTRODUÇÃO

Em 20 anos de atividade, a Central Disque-Denúncia produz registros e organiza informações sobre atividades criminosas. O “DD”, como é chamado pelos seus membros, desenvolveu uma perspectiva não inquisitorial para coletar e organizar essas informações. Sua metodologia considera que todas as informações podem ser úteis futuramente na produção dos relatórios sobre as atividades em algum lugar específico. Por isso, não projeta uma suspeição sistemática e apriorística sobre os denunciante.

Na cultura institucional brasileira, a denúncia apresenta um sentido negativo. Ao realizar uma denúncia, a suspeita recai não apenas sobre o que é e/ou quem é denunciado, mas também sobre o denunciante. A cultura inquisitorial da polícia brasileira (KANT DE LIMA, 1995,1999; HOLLOWAY, 1997; MENDES DE MIRANDA ET AL, 2007; PAES, 2010) orienta que os membros do Estado devem verificar a veracidade dos fatos narrados à autoridade policial, através da verificação da procedência da informação (VPI) que “aparece como um instrumento de averiguação da credibilidade daquilo que é informado por qualquer pessoa que não faça parte da instituição policial.” (FREIXO, 2013, p.20).

Porém, isso não significa que as denúncias são todas verificadas, mas que a versão denunciada deve ser semelhante à versão construída pela própria polícia. Por essa razão, as versões não compa-

tíveis com a versão do Estado são passíveis de ser tipificadas como crime de denúncia caluniosa. Portanto, contrariamente a essa onipotência do Estado e a perspectiva jurídica brasileira, o “DD” não coleta relatos suspeitando de sua veracidade, mas sim apostando em seu potencial informativo.

Do ponto de vista institucional, a denúncia se constitui a partir do registro dos relatos realizados pelos denunciante. No entanto, estes registros dos relatos são informações organizadas a partir das questões elaboradas pelos atendentes no momento do atendimento. A “boa denúncia” não se refere, portanto, às denúncias verificadas ou verdadeiras, mas àquelas que contêm a maior quantidade de informações que sejam capazes de qualificar detalhadamente alguma atividade percebida como criminosa pelo denunciante. Assim, esta pesquisa teve como objetivo analisar o processo de construção do relato a partir dos recebimentos de ligações pelos atendentes realizados na Central de Atendimento.

## A CENTRAL DISQUE-DENÚNCIA

O “DD” se desenvolveu no início da década de 1990. A segurança pública do Rio de Janeiro se via em crise devido ao aumento da criminalidade e a união do tráfico de drogas com o tráfico de armas (CARUSO, 2003). Além disso, o aumento do índice de sequestros e as adversidades presentes nas pró-

prias instituições da Segurança Pública teriam de ser enfrentadas. Em consequência disso, em 1995, foi criado o Disque-Denúncia caracterizado por ser uma ação civil independente, a partir de lideranças e parcerias empresariais e comunitárias, que se estruturava em uma central de atendimento telefônico onde as ações criminosas eram denunciadas anonimamente pela população e onde o setor de atendimento era exclusivamente formado por civis.

Ao longo desses 20 anos de existência, ela se adaptou conforme as demandas sociais fluminenses (PATRÍCIO, 2001) e se estabeleceu como uma importante “arma do cidadão” (PATRÍCIO, 2006). As pesquisas de Misse (2008) sobre a construção social do crime direcionando-se à denúncia e a delação permitiram compreender como a denúncia se tornou algo negativo no Brasil, denominada como *dedurismo*.

O contexto social e histórico da polícia (HOLLOWAY, 1997) é regido por diversos fatores – que vão desde a criação da polícia até os dias de hoje – que causaram e ainda causam sobrecarga de atribuições na qual permite que, na ausência de uma autoridade maior ou mais provida de poder, a polícia exerça uma autoridade arbitrária e autônoma, o que possibilita o uso discriminatório das acusações e incriminações. Desta forma, ao tomar para si tais atribuições, consequentemente muitas mudanças ocorrem no que diz respeito à denúncia.

Michel Misse (2008) torna compreensível como a denúncia pode se transformar em delação quando mostra que “uma das consequências foi uma profunda disjunção no significado moderno e universalizante da denúncia, (...) que em muitos contextos ‘decai’ para a categoria particularista, socialmente negativa, da “delação.” (2008, p.24).

Historicamente no Brasil, a denúncia sempre foi vista como forma de delação, ao passo que era presumidamente uma traição ou deslealdade. A generalização da delação como algo de caráter negativo que se amplia e vai além das relações afetivas, traz ao delator um aspecto de neutralidade quanto às represálias que poderia vir a sofrer. Desta forma, viu-se necessário a desunião da denúncia e da delação, tendo em vista que “essa disjunção é exemplar também pelo fato de que nem toda denuncia é interpretada como delação, e vice-versa” (MISSE, 2008, p. 26).

Luciane Patrício (2006) observou como os policiais davam sentido à denúncia e à delação. A autora diz que “mesmo os policiais que afirmam que o Disque-Denúncia é um importante instrumento de trabalho, têm em seu imaginário a idéia [sic] de que este também trata-se de um instrumento de delação, de caguetar, de X9, de traição.” (MORAES, 2006, p. 120).

Essa perspectiva está disseminada na cultura institucional das instituições de segurança pública e de justiça criminal.

Para as instituições policiais, a informação válida é aquela considerada verdadeira do seu ponto de vista, pois foi confirmada pelos seus próprios meios de produção da informação. Nesse contexto, a informação considerada inverídica pode ser tipificada e sancionada como denúncia caluniosa, prescrita no Código Penal como um crime contra a administração da Justiça.

As etnografias sobre as práticas policiais têm demonstrado as formas de particularização da produção e gestão da informação em diferentes instâncias e instituições de segurança pública e justiça criminal (EILBAUM; LIMA; PIRES, 2010; KANT DE LIMA, 1995; MENDES DE MIRANDA; BERALDO DE OLIVEIRA; FERREIRA PAES, 2007; MENDES DE MIRANDA; REIS MOTA, 2010). O processo social de construção da verdade decorre da herança inquisitorial presente em todo o sistema burocrático brasileiro no âmbito dessas instituições deixada pela colonização (KANT DE LIMA, 2009).

Sendo assim, o Disque-Denúncia se tornou a ferramenta principal de denúncia, onde é mantido em sigilo quem liga para denunciar, se tornando um mecanismo utilizado por aqueles que têm medo de denunciar e por aqueles que possuem qualquer tipo de informação.

## ESTRUTURA DA CENTRAL DISQUE-DENÚNCIA

A Central Disque-Denúncia funciona no prédio da Central do Brasil

no mesmo andar da Secretaria de Estado de Segurança e da Subsecretaria de Inteligência. Sua relação com o Estado está calcada na estrutura física e na ajuda financeira fornecida pelo governo do Estado através da SESEG, e das relações estabelecidas com os agentes da segurança pública, além das relações de reciprocidade estabelecidas com agentes da segurança pública e seus “parceiros”, que são as empresas que contribuem financeiramente com a instituição com contrapartida: obtenção de informação.

A atividade da Central do Disque-Denúncia se desenvolve notadamente na gestão da informação. A relação com os policiais se orienta por alguns princípios organizacionais, como o da não violência policial no combate ao crime; o da premiação dos policiais envolvidos na ação; da discrição e anonimato dos policiais que se envolvem na ação. Com relação aos denunciantes, existe os princípios de garantia do anonimato e o pagamento de recompensas para aqueles que as informações contidas na denúncia ajudem na localização de algum foragido da Justiça ou a solucionar algum caso que esteja sendo fornecido recompensa.

No início da pesquisa em 2014, a Central Disque-Denúncia contava com cerca de 90 pessoas, somando todos os setores. A central de atendimento telefônico, “o coração da Central” (MORAES, 2006), funcionava 24h por dia e contava com cerca de 40 atendentes divididos em quatro turnos (manhã,

tarde, noite e madrugada), podendo acomodar até 14 atendentes por turno. Apesar de possuir 14 terminais telefônicos, é o fluxo de ligações referente a cada turno que determinava o número de atendentes. Na madrugada, poderiam chegar a dois atendentes com carga horária de 8h por dia e com escala de trabalho com folga a cada dois dias.

Atualmente, o “DD” conta com cerca de 70 pessoas. Seu quadro foi reduzido devido à crise econômica, onde o Estado não estava contribuindo financeiramente de forma regular. Desta forma, alguns funcionários foram dispensados, sendo a maioria da Central de Atendimento telefônico, e o horário de funcionamento foi reduzido, funcionando de segunda à sábado, das 07h às 23:30h, não funcionando mais 24h por dia.

Os atendentes têm a incumbência de receber as ligações e registrá-las em seus respectivos terminais. As ligações que geram denúncia são registradas e, posteriormente, encaminhas para o setor responsável pela difusão das denúncias aos órgãos competentes. O setor de Difusão é composto por agentes de segurança pública, como a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros Militar e a Polícia Civil, todos do Estado do Rio de Janeiro.

Essa estrutura conta ainda com uma gerência de cobrança por repostas das denúncias imediatas que são transmitidas às instituições responsáveis por averiguar as denúncias. Mas também são responsáveis por registrar no

sistema o retorno de todas as denúncias que foram transmitidas. O procedimento é de inclusão do retorno das instituições no registro das denúncias. Há ainda os setores responsáveis pela confecção de cartazes de foragidos da justiça que estão sendo procurados e de pessoas desaparecidas, e o setor responsável pela análise dos dados contidos nas denúncias e o repasse das informações em forma de relatórios. Além destes, há também outros setores responsáveis por denúncias de violência doméstica e crimes ambientais.

Todos os setores e atividades são monitorados por uma Coordenação Geral que está vinculada a Gestão da Central Disque-Denúncia que é de responsabilidade de uma entidade civil, a MOVRI, que é uma Organização Não-Governamental responsável pela administração dos recursos da Central Disque-Denúncia. Apesar de todas as funções presentes nos diversos setores da Central Disque-Denúncia, há também a presença de campanhas e premiações desenvolvidas pela instituição a fim de estimular no trabalho policial e midiático e desempenhar uma responsabilidade social.

## ATENDIMENTO E DENÚNCIA

Esta pesquisa analisa como a produção da informação se organiza a partir da coleta das informações e na difusão dessas. A Central Disque-Denúncia recebe em sua Central de Atendimento uma média de 14 a 20 ligações diárias em média, segundo o

próprio “DD”, por atendente, que podem ser classificadas de duas formas pelos atendentes, como atendimento ou denúncia.

Para os atendentes, toda ligação que não gera denúncia é classificada como atendimento e gera seu respectivo um número de protocolo. O atendimento acontece quando quem liga quer pedir alguma informação ou fazer um elogio, ou quando a ligação cai, quando é engano, podendo ser também pedidos de socorro, reclamações, solicitações e pedidos de providência de denúncias que foram anteriormente registradas.

O atendimento também acontece quando é trote. Acompanhando as ligações recebidas pela central de atendimento, foi possível observar as práticas de registros dos atendimentos e como o processo de categorização das ligações é realizado. Os trotes acontecem com frequência e nem sempre os atendentes os consideram como ruim, apesar de ser percebido socialmente como algo negativo. Para os atendentes do “DD”, o trote é uma “*válvula de escape*”, como disse um dos atendentes. Alguns trotes são frequentes, tornando aqueles que ligam “*clientes vips*”, como os atendentes chamam. Esses “*clientes vips*” ligam para conversar ou para falar sobre coisas que estão completamente fora no âmbito da Central Disque-Denúncia. Como os atendentes não podem “*derrubar*”, como dizem os atendentes, a ligação, eles conversam com essas pessoas até que as mesmas resolvam desligar. Ape-

sar de ocupar a linha com algo que não gerará denúncia, e conseqüentemente não obterá informações, impedindo que outras ligações sejam recebidas e informações obtidas, os atendentes dizem que gostam. “*Por ser um trabalho estressante, são essas ligações que nos distraem e nos divertem pelo menos por alguns minutos, diante de um dia de trabalho com informações tão pesadas*”, como me confidenciou um dos atendentes.

Porém, estas situações de trote são classificadas também como negativas por alguns atendentes, quando as ligações se estendem demasiadamente desviando de sua finalidade institucional.

Essas situações que geram atendimentos também geram registros em que se relata o ocorrido com/na ligação e classificando-a em um dos assuntos indicados no formulário do sistema, como “*desabafo*”; “*elogios*”; “*reclamação*”; “*solicitações*”; “*pedido de providência*” ou para prestar informações. Desta forma, observamos que uma ligação é classificada como atendimento quando não é possível coletar nenhuma informação que possa ser registrada no banco de dados sistema da instituição.

A ligação recebida é caracterizada como denúncia quando quem liga fornece informações, sendo desde ligações clandestinas de luz e atuação de flanelinhas até tráfico de drogas e homicídios. Para os membros do “DD”, denúncia é toda informação dada por aquele que liga, podendo ser algo que possa ser usa-

do de forma instantânea ou que futuramente terá alguma utilidade. A denúncia “pode relatar um evento, identificar um local, contar um pedaço de uma história, ou mesmo trazer em seu conteúdo o mesmo fato anteriormente denunciado, de outra forma” (PATRÍCIO, 2006, p. 40).

Toda ligação classificada como denúncia é registrada no sistema e gera um número de protocolo. Este número é passado para o denunciante para que o mesmo possa acompanhar o andamento da denúncia ou acrescentar mais informações à denúncia, fazendo parte de um sistema de registro contínuo, que sempre pode ser completado, emendado e corrigido. Essas atividades são realizadas em cooperação por todos os atendentes. Isto é, os registros não são objetos de particularização por um único atendente. O número de protocolo também é utilizado quando há o pagamento de recompensas, tendo em vista que esse é o único registro obtido pela Central Disque-Denúncia.

As denúncias podem ser classificadas como normal e importante, e podem ser imediatas ou não. Segundo um dos atendentes, uma denúncia normal ocorre quando o que foi denunciado já aconteceu, ou acontece com frequência, e precisa de um tempo para ser investigada, como por exemplo, o tráfico de drogas. Como me explicou um dos atendentes:

*“Uma denúncia é normal quando vemos que é algo que*

*acontece com frequência ou algo que já aconteceu e que o denunciante demorou a ligar por algum motivo. Muita gente liga denunciando tráfico de drogas e um mês depois retornam dizendo que nada foi feito. Nós explicamos que esse tipo de denúncia não é algo que será resolvido de forma imediata porque a polícia precisa investigar.”*

Por outro lado, a denúncia classificada como importante está relacionada a algo que está em evidência da mídia, de apuração rápida e/ou sobre determinados tipos de crime, como por exemplo, informações sobre algum traficante que está em evidência para a polícia ou crimes contra vulneráveis como crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

Tanto a denúncia normal quanto a denúncia importante pode ser classificada como imediata, que é quando o fato denunciado está acontecendo ou vai acontecer em um determinado espaço de tempo e/ou quando a vítima está ferida ou em situação de risco extremo, como cárcere privado, agressões e ameaças, por exemplo. Não há uma padronização exata de quais denúncias deverão ser classificadas como normais ou importantes e/ou imediatas, isso boa parte das vezes depende da subjetividade do atendente, onde é

o mesmo que define o grau de prioridade das denúncias. Isso está explícito na fala de outro atendente:

*“O que mexe muito comigo é quando ligam denunciando maus tratos à idosos. Eu tenho um pai idoso e eu cuido dele, então toda vez que recebo uma ligação denunciando agressões a idosos, eu fico muito abalada. Para mim, isso é uma denúncia importante e imediata.”*

Sobre as ameaças, os atendentes são orientados a classificar todas as denúncias relacionadas à estas como imediatas, principalmente quando as ameaças estão sendo dirigidas à policiais. Um dos membros do “DD” explicou que os atendentes são orientados a comunicar as denúncias internamente para cada setor responsável em caso de ameaça contra policiais, crianças, adolescentes, mulheres e idosos. As denúncias de ameaças contra policiais são comunicadas ao Setor de Análise, onde o gerente é responsável por entrar em contato com o Comando do Batalhão que o policial é lotado. Caso o gerente de análise tenha contato direto com o policial, o mesmo é comunicado diretamente. O objetivo é transmitir a informação de forma rápida entrando em contato com o Comandante do Batalhão do policial, no caso dos policiais; ao Conselho Tutelar no caso de Criança e Adolescente;

a Delegacia de Atendimento à Mulher ou uma delegacia mais próxima da residência da vítima quando envolvem idosos. Nos casos onde as denúncias possuem informações sobre ameaças feitas por policiais, as mesmas são encaminhadas única e exclusivamente para a Corregedoria da PMERJ.

Uma denúncia também pode ser considerada imediata quando as informações sejam sobre casos de “*repercussão na mídia*”. O gerente do Setor de Análise me explicou que “*todas as denúncias sobre casos que estão em repercussão na mídia são classificadas como imediata. Isso é uma forma de contribuímos rapidamente com as informações que recebemos*”.

No entanto, a imediaticidade da denúncia não tem uma relação direta quanto sua utilidade, mas sim de sua qualidade, já que se refere à natureza do que é denunciado e/ou à quantidade de informações nela contida. Todas as denúncias são presumidamente úteis. Observei que as informações recolhidas pelo “DD” durante o cadastro das denúncias são informações que serão aproveitadas futuramente para a produção de relatórios. Os próprios funcionários não sabem ao certo se serão realizados. A incerteza quanto sua utilidade faz com que todas as denúncias sejam significativas do ponto de vista da sua coleta e seu registro, gerando credibilidade do serviço que está sendo oferecido. Ao se referir ao modo como



os registros médicos são elaborados nas clínicas nos Estados Unidos (EUA), Garfinkel (2014) afirma que “saber se o que foi reunido se revelará inútil ou não, afinal de contas, e se terá de ser coletada novamente, dependerá de quais restrições impostas pela necessidade de formular perguntas, para as quais os arquivos oferecem respostas, o investigador está disposto a aceitar.” (2014, p. 100).

Comparativamente, o procedimento não-inquisitorial de coleta das informações permite que as informações sejam coletadas e que elas circulem entre todo o sistema do Disque-Denúncia sem que ela seja imediatamente útil, ou mesmo que sua veracidade seja colocada em questão.

Além disso, também foi possível observar a maneira com a qual a Central Disque-Denúncia lida com as informações recebidas através das denúncias, sendo absolutamente distintas de outras instituições como os cartórios (MENDES DE MIRANDA, 2000) e a polícia (KANT DE LIMA 1995; MENDES DE MIRANDA et al, 2007). Sobre os cartórios é possível observar os “elementos personalistas e particularizados” (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 59-60) encontrados nas relações estabelecidas entre os funcionários que aqueles clientes que possuem alguma moeda de troca, fazendo com que deles uma “instituição possuidora e manipuladora de informações” (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 67). No que diz

respeito a polícia, as informações são objeto de registro pessoal e usadas para diferentes finalidades que atendam aos interesses de quem a gerencia.

Ao contrário destas instituições, o “DD” não tem o propósito de reter ou testar a veracidade da informação. Assim, há uma indiferença quanto à *veracidade* da informação, onde a categoria *verdade* frequentemente utilizada pela polícia não serve para orientar o trabalho de coleta das informações. A instituição se orienta pelo compartilhamento da informação e a relação de confiança com o denunciante, haja vista que não se pressupõe uma suspeita *a priori* da veracidade da informação e nem daquele que denuncia. Desta forma, a produção do relato é a espinha dorsal do sistema de gestão compartilhada das informações, tendo em vista que é a partir dele que as informações são obtidas e redigidas, para posteriormente serem geridas.

## **A IMPORTÂNCIA DO RELATO:**

O procedimento de construção da denúncia

Ao longo dos 20 anos de existência da Central Disque-Denúncia, houve apenas três mudanças do sistema operacional. Os dois primeiros sistemas operacionais eram programas instalados um por um nas máquinas de uso do “DD”, tanto do atendimento quanto nos computadores dos outros setores. Atualmente, o sistema operacional funciona via web. Este programa é re-

cente e está em funcionamento desde maio de 2013, mas apesar da mudança de um programa instalados nas máquinas para um programa via web, a estrutura do banco de dados é praticamente a mesma. Sua vantagem é a velocidade no processamento dos dados.

Quando o atendente recebe a ligação, é realizada a categorização dos relatos. Neste primeiro momento, são realizadas alguns questionamentos que farão com que o atendente consiga distinguir se a ligação é um atendimento ou uma denúncia, como por exemplo, “*Disque-Denúncia, em que posso ajudar?*” ou “*o que o senhor (a) deseja denunciar?*”. Para ser uma denúncia, as respostas para esses questionamentos precisam conter três elementos: (1) informações sobre práticas que os mesmos identificam como criminosas que estão presentes no sistema e que possibilitem alguma intervenção, (2) informações que contribuam para a composição de seu banco de dados, e por fim (3) não conter, em hipótese alguma, qualquer informação que possa identificar o denunciante, tendo este último o anonimato garantido. Desta maneira, identificando a ligação como denúncia, inicia-se a produção do relato.

Para a construção do relato, não há questionários prontos e mandatórios para os atendentes, contrariamente aos scripts que orientam os atendentes de *call center* (SOUZA et al., 2015). Essa é uma questão relevante na medida em

que os atendentes consideram que “*nenhuma denúncia é igual a outra*”, por essa razão os scripts seriam inadequados para essa atividade. As questões dependem da situação e do conteúdo da denúncia, porém existem perguntas que são substanciais para a construção do relato, sendo elas: *Onde? Quem? Porquê? Como? Já aconteceu ou está acontecendo? Com que frequência acontece?*

Para os membros da instituição, para uma denúncia ser boa, isto é, conter a maior quantidade de informações possíveis, depende da “*curiosidade*” do atendente em querer saber mais detalhes sobre o que está sendo denunciado. O detalhamento das informações é realizado por uma “*curiosidade*” de apreender sobre o que pode ser dito na denúncia. Esse procedimento não está fundado na verificação ou na especulação a partir de uma contrainformação. De fato, neste caso, o procedimento adotado pelos atendentes se assemelha com a índole dos policiais que investigam com o objetivo de obter informações. Entretanto, a diferença está no tratamento dado às informações, tendo em vista que esta permanece no banco de dados do “*DD*” para serem consultadas posteriormente pelos membros da própria instituição.

Há casos de emenda da denúncia, quando os denunciantes solicitam complementá-la. Os atendentes costumam perguntar sobre o conteúdo da denúncia para verificar a autoria da denúncia.

Nesse caso, é possível apenas a emenda à denúncia. O novo registro não apaga e nem altera o anterior. Os atendentes interpelam o denunciante com a versão fornecida anteriormente. Entretanto, esta interpelação não funciona como uma contradita do denunciante, ou seja, uma desqualificação da pessoa como é realizado no sistema de justiça brasileiro com base na inquisitorialidade (GAMA LIMA, 2001). Isso quer dizer que não há uma desqualificação da pessoa que fornece a informação e nem do que foi relatado na denúncia já registrada. O procedimento serve para qualificar o novo registro indicando as possíveis contradições. Assim, não há uma confrontação das denúncias como se costuma fazer em sede judicial em relação ao que foi relatado pelos réus ou testemunhas durante a fase de inquérito.

Esses procedimentos de coleta de informações visam detalhes, pois são essas informações que contribuirão para o registro no banco de dados da instituição. Para tanto, os atendentes consideram que é necessário ter habilidades de conversa para que faça orientar o denunciante detalhar as informações que aparentemente são irrelevantes do ponto de vista do denunciante. Do ponto de vista dos atendentes, “todas as informações são importantes”, como eles contam. Assim, mostrar interesse, cuidado, paciência e saber dialogar são as habilidades mais importantes que um atendente pode ter para coletar as

informações. Como explicou um dos atendentes, “*Às vezes, quando nós fazemos perguntas diretas, os denunciante não respondem. Mas no decorrer da conversa, o mesmo deixa escapar*”.

Um dos casos observados foi a denúncia de maus-tratos contra crianças. O denunciante soube informar o nome e a idade das crianças, mas ao ser questionada sobre o responsável, no caso a mãe, ela informou apenas o nome, mas disse que não sabia outros detalhes sobre a mãe. Porém, ao longo da conversa, a denunciante “*deixou escapar*” o local de trabalho da mãe. Isso não provocou a desconfiança, descrédito ou desqualificação quanto à denunciante, nem quanto ao que foi denunciado. Outrossim, o atendente não confrontou a denunciante com suas próprias contradições. Desta forma, são essas habilidades que farão com que os atendentes detalhem ainda mais as informações que estão sendo dadas pelos denunciante.

Além da habilidade de conversa, os atendentes precisam de muita atenção na hora da construção do relato para que nenhuma informação seja esquecida. Deixar de anotar detalhes é considerado uma inabilidade por parte dos atendentes, haja vista que “*tudo é importante*”. Os atendentes desenvolveram uma técnica para a construção do relato: a anotação de palavras-chave da denúncia durante a ligação, como nomes, idades, características físicas, pontos de referência e principalmente

o tipo de crime da qual a denúncia se trata. Isso torna a coleta de informação mais ágil, haja vista que a produção do relato deve ser coerente e o tempo que o atendente tomaria para fazê-lo estenderia o tempo da ligação. O tempo da ligação é uma questão importante que é medida pelos atendentes, pois isso pode impedir que outra pessoa tenha acesso ao “DD” para realizar uma denúncia.

Ouvir, conversar com o denunciante e a escrever o relato são habilidades adquiridas a partir de uma saber prático da rotina de trabalho na Central de Atendimento. O que se assemelha com as rotinas de trabalho dos juízes na França (GERALDO, 2015), onde julgar advém das habilidades práticas desenvolvidas no decorrer do trabalho. Na França, “lawyers advocate that judging is a practical skill, rather than a reproduction of their personal background. Judges specifically state that they need knowledge that can only be learned by doing the work.” (GERALDO, 2015, p. 65). Desta forma, assim como o ato de julgar dos juízes e os procedimentos durante as audiências na França, as habilidades decorrentes do trabalho dos atendentes são aperfeiçoadas através da prática. Além disso, semelhante ao procedimento adotado nas audiências na França, a produção do relato possui uma estrutura mínima, tendo em vista que a produção do relato depende das interações desenvolvidas durante as ligações.

O processo de registro das informações é orientado pelos campos presentes no sistema. Os atendentes devem indicar em cada registro de denúncia de crimes qual deles é o mais importante naquela denúncia. O relato que orienta a classificação e a tipificação do crime contido na denúncia. No sistema atual, existem 19 classificações, contendo 162 tipificações ao todo. As tipificações se encontram dentro das classificações, como por exemplo: CLASSIFICAÇÃO: Crime contra a pessoa. TIPIIFICAÇÕES: Homicídio Consumado; Tentativa de Homicídio; Cemitério Clandestino; Grupos de Extermínio; Aborto; Lesão Corporal; Violência contra a mulher; Violência contra idoso; Sequestro simples e Cárcere privado; Ameaça; Pessoas Desaparecidas, Encontro de Cadáver; Suspeita de Cativo, Omissão de Socorro; Violência contra deficientes.

Quando o relato não se encaixa em nenhuma das tipificações presente no sistema, há disponível a categoria “Outros”, na qual permite que a denúncia seja cadastrada e encaminhada aos órgãos competentes. Para a instituição, o que importa é o relato.

Embora não exista um questionário para os atendentes, existe uma forma de padronizar e identificar os relatos correlacionados. Essa padronização pode ocorrer de diferentes formas: quanto há um mesmo tipo de crime em evidência, quando se busca algum procurado, dentre outros. Po-

rém, existe outro tipo de padronização que facilita o trabalho de outros setores do “DD”. Essa padronização acontece com denúncias referentes à casos de repercussão midiática. É comum que emissoras de TV e redações de jornais impressos solicitem ao setor de Análise do “DD” uma pesquisa acerca de um caso de repercussão ou uma empresa solicite um relatório sobre sua localidade. Para que essa pesquisa no sistema ou a construção do relatório seja completa e seja contabilizada todas as denúncias registradas no sistema, é essencial a padronização do texto do relato.

Essas pesquisas e relatórios são realizados para as instituições de segurança pública, mas também são solicitadas por empresas privadas. A pesquisa é simples, são denúncias registradas no sistema sobre determinados assunto, bairros, dentre outros. Muitas vezes é solicitada apenas a quantidade de denúncias referentes a tal tema de interesse, e isso pode ser feito através da pesquisa. Por sua vez, o relatório é produzido com base em todas as informações fornecidas pelas denúncias com o auxílio de outros mecanismos de informação (redes sociais, notícias, sites que abordam o assunto). Nessa atividade, o relatório segue o padrão “A.P.O.L.O”, isto é, “Assunto, pessoa, organização, lugar e objeto”.

O sistema de padronização é simples. No caso da morte do Alexan-

dre Oliveira na Estação do Metrô da Uruguaiana em julho de 2015, o Disque-Denúncia foi parceiro da Polícia Civil nas investigações, fornecendo informações sobre os suspeitos do crime contidos nas denúncias. Para que essa colaboração pudesse obter resultado positivo, foi necessário que a Central de Atendimento e o Setor de Análise se reunissem e formulassem uma padronização para esse caso.

A padronização consiste em acrescentar na denúncia o nome da vítima (como exemplo, Alexandre Oliveira), ou o nome completo do suspeito juntamente com seu apelido ou “vulgo”, como os membros do “DD” costumam usar. É extremamente importante que na padronização também consista a grafia. Ou seja, que o nome ou “vulgo” seja escrito por todos os atendentes da mesma forma, o que facilita o trabalho de pesquisa no sistema em caso de solicitação e de produção de relatórios. Neste caso, foram utilizados os nomes, pois a incumbência da Polícia Civil era encontrar os suspeitos, porém a padronização pode ser realizada de outra forma, como por exemplo, a invasão do Complexo do Alemão em 2010, onde se tornou padrão nos textos o nome da comunidade.

Essa estrutura de padronização é essencial para as atividades da Central Disque-Denúncia. É a partir da padronização do relato e das informações obtidas e inseridas nesse campo

do sistema que permite o funcionamento da instituição, tendo em vista que o setor de Atendimento é o “coração da Central”. Em outras palavras, é a partir do Atendimento que se obtém informações que permitem uma relação de trabalho consonante entre todos os membros e todos os setores da instituição. Desta forma, o relato, assim como todos os mecanismos de padronização do mesmo, são essenciais para o funcionamento da Central Disque-Denúncia, tendo em vista a consolidação do trabalho realizado pela mesma durante seus 20 anos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que é através do relato que a denúncia é construída e compartilhada para os órgãos competentes, tornando o mesmo o alicerce que sustenta toda a estrutura da denúncia. Desta forma, são fundamentais para o funcionamento da Central Disque-Denúncia as habilidades de conversa que os atendentes possuem para construir os relatos, a fim de se coletar informações detalhadas para a construção do relato.

Nesse contexto, a “boa denúncia” são todas as denúncias. Os relatos construídos não são objetos de particularização, ao contrário, são coletados e registrados sob o pressuposto que a indiferença na qualidade da informação é a base da credibilidade do “DD”. A veracidade, a eficácia ou a utilidade da denúncia não são questões que orientam uma boa de-

núncia, pois essa é construída a partir de uma perspectiva não-inquisitorial de produção da informação.

Assim, cada registro possui “o caráter ‘central’ da informação que querem reunir” (GARFINKEL, 1996, p.100), sendo necessário que cada registro possua uma especificidade do seu conteúdo para que o objetivo final seja alcançado, na qual consiste na sistematização, organização e gestão das informações.

As informações obtidas pela Central Disque-Denúncia não são obtidas da mesma forma que as instituições policiais. As informações construídas pelas instituições policiais são construídas com bases inquisitoriais, pois se apoiam na suspeita sistemática do Estado sobre as denúncias. A consequência é que os agentes do Estado averiguam a veracidade da informação.

Contrariamente a estas, a Central Disque-Denúncia coleta e organiza informações com base na indiferença da qualidade da informação, pois “*tudo é importante*”. Assim, não há suspeição sobre a qualidade da informação trazida pela sociedade. A descrição das práticas de coleta e organização das informações do “DD” é distinta das dinâmicas das instituições de segurança pública e justiça criminal tipicamente cartoriais (MENDES DE MIRANDA, 2000) e particularizadas (KANT DE LIMA, 1995).

Desta forma, as informações coletadas pelo “DD” não são úteis apenas no

momento do preenchimento dos campos do sistema. As informações também são coletadas pelas pessoas do atendimento para fins futuros, “para manter a motivação delas para coletar a informação de forma regular, sabendo que os próprios funcionários também sabem que a informação deve ser reunida para fins desconhecidos, que somente o futuro pode revelar” (GARFINKEL, 1996, p. 100).

A “boa denúncia” é, portanto, um devir, que não a vincula a sua utilidade, veracidade ou eficácia imediata, mas sim em como as informações podem se articular com outras informações para construir um conhecimento sobre alguma realidade evidente para os denunciantes, mas que escapa dos filtros inquisitoriais das instituições do Estado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRITTO, Â. 2005. *Criminalidade e Sociedade: Uma análise sobre a prática da denúncia anônima de crimes no município do Rio de Janeiro*. Dissertação de Mestrado - Rio de Janeiro: Escola Nacional de Ciências Estatísticas.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Roberto. 1998. *O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever*. In: *O Trabalho do Antropólogo*. Brasília/ São Paulo: Paralelo Quinze/Editora da Unesp.

CARUSO, Haydée. 2003. *A denúncia anônima como ferramenta de ação policial – Disque Denúncia: uma experiência em curso*. In: *Políticas Públicas*

*de Justiça Criminal e Segurança Pública*. Niterói/Rio de Janeiro: EDUFF/ISP.

Disque Denúncia. *O QUE SOMOS*. Disponível em: [http://www.disquedenuncia.org.br/o\\_que\\_somos.php](http://www.disquedenuncia.org.br/o_que_somos.php). Acesso em: 26/01/2015.

EILBAUM, L.; LIMA, R. K. D.; PIRES, L. 2010. *Conflitos, direitos e moralidades em perspectiva comparada*. Niterói: GARAMOND.

FREIXO, Alessandra Soares. 2013. *Verificar para Informar? A construção da verdade extrajudicial numa Delegacia de Polícia*. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional. Niterói: Universidade Federal Fluminense.

FOUCAULT, Michel. 1977. *Vigiar e Punir: Nascimento da prisão*. Petrópolis, Vozes.

GAMA LIMA, Lana Lage da. 2001. *As contraditas no processo inquisitorial*. In: *Reunião de Antropologia do Mercosul*, 4. Curitiba.

GARFINKEL, H. 1996 [1967]. “Boas” razões organizacionais para “maus” registros clínicos. In: *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

GERALDO, Pedro Heitor Barros. 2015. *Practical Solutions: Praxiological Analysis of Judgments in Civil Hearings*. In: *Baudouin Dupret; Michael Lynch; Tim Berard. (Org.). Law at Work: Studies in Legal Ethnomethods*. Oxford University Press, 1 ed, p. 63-85.

HOLLOWAY, Thomas H. 1997. *Polícia no Rio de Janeiro – Repressão e resistência numa cidade do século XIX*. Rio de

Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.

KANT DE LIMA, R. 1995. *A polícia na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Forense.

MENDES DE MIRANDA, A. P.; BERALDO DE OLIVEIRA, M.; FERREIRA PAES, V. 2007. Antropologia e Políticas Públicas: Notas sobre a avaliação do trabalho policial. *Cuadernos de antropología social*, n. 25, p. 51–70.

MENDES DE MIRANDA, A. P.; REIS MOTA, F. (EDS.). 2010. *Práticas punitivas, sistema prisional e justiça*. Niterói: EdUFF.

MENDES DE MIRANDA, A. P. 2000. Cartórios: Onde a tradição tem registro público. *Antropolítica*, v. 8, p. 59–75.

MISSE, Michel. 2008. Sobre a Construção Social do Crime no Brasil: esboços de uma interpretação. In.: *Acusados e Acusadores*. Rio de Janeiro: Revan, p. 13–32.

MISSE, Michel. 2010. Crime, *Sujeito e Sujeição Criminal: aspectos de uma contribuição analítica sobre a categoria “bandido”*. São Paulo: Lua Nova, v. 79, p. 15–38.

MISSE, Michel. 2011. Crime organizado e crime comum no Rio de Janeiro: diferenças e afinidades. In: *Revista Sociologia e Política*, vol.19, nº 40. Curitiba, p. 13 – 25.

MORAES, Luciane Patricio Braga de. 2001. *Imagens do caos – Percepções de ordem e segurança pública a partir das experiências da Central Disque-De-*

*núncia do Rio de Janeiro*. Monografia – Niterói: UFF.

MORAES, Luciane Patricio Braga de. 2006. *Disque-Denúncia: a arma do cidadão – Um estudo sobre os processos de construção da verdade a partir das experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro*. Dissertação de mestrado – Niterói: UFF.

PAES, Vivian Ferreira. 2010. *Como se contam crimes: um estudo sobre a construção social do crime no Brasil e na França*. Tese de Doutorado – Rio de Janeiro: UFRJ.

PASINATO, M. T.; CAMARANO, A. A.; MACHADO, L. 2006. *Idosos vítimas de maus-tratos domésticos: estudo exploratório das informações levantadas nos serviços de denúncia*. www.ipea.gov.br, jul.

SOUZA, J. DE et al. 2015. CONTROLANDO O INCONTROLÁVEL: A aplicação das regras de atendimento na construção da compreensão mútua entre clientes e atendentes em um call center. *Linguagem em (Dis)curso*, v. 15, n. 1, p. 13–32.

## **Pedro Heitor Barros Geraldo**

Doutor em Ciência Política pela Université Montpellier 1. Professor Adjunto do Departamento de Segurança Pública do InEAC/UFF.

## **Mariana dos Santos Vianna**

Bacharel em Segurança Pública do InEAC/UFF.