

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA

Luciane Patrício Braga de Moraes

"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**

Niterói

2006

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ANTROPOLOGIA**

Luciane Patrício Braga de Moraes

"Disque-Denúncia: a arma do cidadão"

**Um estudo sobre os processos de construção de verdade a partir das
experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Antropologia da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Antropologia.

**Niterói
2006**

Banca Examinadora

Prof. Dr. Roberto Kant de Lima
orientador
Universidade Federal Fluminense

Profa. Dra. Jacqueline de Oliveira Muniz
co-orientadora
Universidade Cândido Mendes

Prof. Dr. Michel Misse
Universidade Federal do Rio de Janeiro

*Aos profissionais da Central Disque-Denúncia,
verdadeiros protagonistas desse trabalho.*

Resumo

O objetivo deste trabalho é analisar os processos de construção, reconstrução e legitimação da verdade a partir das experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro. Criada inicialmente para ajudar as polícias no esclarecimento de crimes, através do recebimento de ligações anônimas da população, este instrumento tem sido caracterizado, ao longo dos seus 10 anos de funcionamento, por receber as mais variadas demandas que, apesar de não serem criminais, guardam relação direta com os sentimentos de temor, insegurança e medo da população carioca.

A denúncia produzida pela Central, configurando-se numa ferramenta dinâmica, que não se esgota no texto produzido pelo atendente, ao mesmo tempo em que representa uma “ferramenta-meio”, ou seja, não é responsável direta por seus resultados, depende de outros processos para consolidar sua legitimidade enquanto instrumento de produção de informação, sobretudo criminal. Neste caso, é na relação com a Polícia e com a Mídia que este aspecto será aqui abordado.

O trabalho ora apresentado parte da descrição do histórico e do contexto social e político da criação da Central, e perpassa sua estrutura, fluxo, *modus operandi* e analisa as implicações do seu sistema classificatório.

Seguida a essa apresentação, o caminho escolhido será o mesmo percorrido pela própria denúncia, matéria-prima da Central. Inicialmente será analisado o seu processo de construção por parte do atendente – enfocando seu treinamento e o momento em que trava um diálogo com quem aciona o serviço, num esforço de transformação de um relato numa narrativa. Também aqui serão feitas algumas considerações sobre o impacto da Central Disque-Denúncia na vida e no olhar deste profissional.

Posteriormente serão analisados os processos de consolidação e legitimação deste instrumento como narrativa criminal. Em primeiro lugar busca-se analisar as relações estabelecidas com a Polícia, órgão responsável por investigar as informações registradas pelo Disque-Denúncia, seguida da observação e análise de sua relação com a Mídia, ator que lhe empresta credibilidade, capilaridade e publicidade. Neste momento, busca-se compreender como esses atores lançam mão deste instrumento na sua prática cotidiana, assim com perceber os impactos dessa utilização na dinâmica da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro.

Abstract

The goal of this thesis is to analyze the processes of construction, reconstruction and legitimation of the “denunciation” as a criminal narrative in the experiences of a crime stoppers hotline called “Central Disque-Denúncia” at the city of Rio de Janeiro. Initially created to help the police investigation of crimes through information collected in the course of anonymous calls, the Central has been characterized, during its ten years of operation, by varied types of demands which, despite not being criminal matters, have a direct relationship with the feeling of pain, insecurity and fear among the population of Rio de Janeiro.

The evidence produced by the Central is a dynamic tool which continues to work after the text is produced by the operator, who is not responsible for the outcomes of the denunciation and depends on other processes to strengthen its legitimacy as an instrument of production of information, which is mainly criminal. In this case, this feature will be addressed in the relation of the police with the media.

This thesis departs from a description of the historical, social and political contexts of the creation of the Central, and addresses its structure, flux, *modus operandi* as well as analyzes the implications of its classificatory system.

After this presentation, the path of the denunciation will be followed. Initially, the process of evidence construction by the operator will be analyzed by focusing the training and the moments of interaction with the public, which is characterized by an effort to transform what is said to the operator in a written account. Some remarks on the impact of the Central in the lives and worldviews of the operators will also be made.

Latter, the processes of consolidation and legitimation of this instrument will be analyzed as a criminal narrative. First, it will be analyzed the relationships established with the police which are the organization responsible for the investigation of the information registered by the Central. Following, it will be addressed the relations of the Central with the media, a social actor which brings credibility, ramification and publicity. Finally, there is an effort to understand how the operators use the tool in their daily practices as well as observe the impacts of these uses in the dynamics of the Central.

Agradecimentos

Muitas são as pessoas a quem devo um especial e sincero agradecimento, de modo que espero não negligenciar nenhuma delas. Em primeiro lugar agradeço aos meus pais, Edson e Wilma, pelo investimento e dedicação desde o primeiro momento. À minha mãe, Wilma Patrício, minha referência de persistência e luta, agradeço pelo constante incentivo e apoio em cada minuto da minha trajetória. Da mesma forma, agradeço a toda a minha família, através de meus avós, tios e primos, que acompanharam, próximos ou distantes, essa fase acadêmica. Um agradecimento especial à minha irmã, Renata Patrício, por sua amizade, ao Pedro e a pequena Bárbara, por seu sorriso.

Agradeço também ao meu orientador, Prof. Dr. Roberto Kant de Lima, que tive o privilégio de conhecer e compartilhar de suas idéias e conversas extremamente inspiradoras. Agradeço especialmente pela sua paciência e compreensão na fase final da confecção deste trabalho. À minha co-orientadora, Profa. Dra. Jacqueline Muniz, agradeço por sua amizade há tantos anos e por ter aceito o desafio de co-orientar essa dissertação nos momentos mais heterodoxos. A vocês, meus orientadores, mentes privilegiadas e brilhantes, os quais tenho profundo respeito e admiração, agradeço sinceramente por aceitarem dividir seus conhecimentos em conversas tão inspiradas sobre esse tema.

Talvez o maior agradecimento deva ser feito aos meus estimados interlocutores, com os quais tive a oportunidade de conviver e conversar. Suas valiosas contribuições permitiram-me refletir sobre esse tema e conceber esse trabalho. Devo um agradecimento especial a Zeca Borges, coordenador geral do Disque-Denúncia, que não mediu esforços para me conceder seu valioso tempo e me permitir pesquisar esse universo. Da mesma forma, agradeço imensamente a sua equipe de trabalho: Claudinha, Charles, Simone, Renata, Michelle, Rosana, Iago, Priscilla, Paulinho, André, Adriana, David, Ulysses, Reinaldo, Jonas, Ana, Ilca, Evandro, Edvando, Marcia, Glória, Magaly, Júnior, Conceição, Solange, Isaías, Jacques, Calil e toda a equipe de atendentes e supervisores da central de atendimento, que no anonimato fazem a 'roda' girar. Agradeço também ao Ten Cel Israel e a sua equipe de difusão: Anderson, Jadilson, Brejaúba, Mello, Pesse, Vargas, Lucio, Sodrê, Jorge,

Rodrigues, Pedro, Laudeci, Lino, Senos e Marcio. Dentre os policiais que também me auxiliaram nesta pesquisa, agradeço as colaborações de Marina Magessi, do Dr. Ronaldo de Oliveira e do Tenente Martins. Agradeço também a Fábio Gusmão e Marco Antônio Martins.

Gostaria de fazer um agradecimento especial aos professores que desde o primeiro momento fizeram parte da minha trajetória acadêmica e profissional: Prof. Dr. Michel Misse, Prof. Dr. Marco Antônio da Silva Mello e Prof. Dr. Charles Pessanha. Também faço um agradecimento muito especial a Barbara Musumeci Soares, que tive a oportunidade de conhecer através do Disque-Denúncia e a partir deste momento muitas foram as interessantes experiências profissionais que pude vivenciar. Agradeço também aos amigos do CESeC, que acompanharam esse processo desde o início: Leonarda Musumeci, Sílvia Ramos, Luis Eduardo Soares, Glaucio Dillon Soares, Dolores Rodrigues, Angélica Faria e Nívio Caixeta, que merece um agradecimento especial por seus valiosos serviços de tradução.

Aos meus amigos de trabalho do Viva Rio, agradeço pelo companheirismo de sempre e pela compreensão sobretudo nesta reta final: Rubem César, Pedro Strozemberg, Ilona Szabo, Cristian Nacht, Adriana Botafogo, Sandra Vale, Rodolfo Noronha, Caroline Caçador, Carlos Costa, Carlos Eduardo, Ailton Bechara, Def Yuri, Marianna Olinger, Luke Dowdney, Liriana Figueiredo, Florência Fontan, Rangel Bandeira, Jessica Galeria e Josephine Bourgois, mesmo à distância. Um muito obrigada mais que especial ao eterno PROASP e aos meus queridos amigos com quem tive a oportunidade de trabalhar: Haydée Caruso, Verônica dos Anjos, Elisabete Albernaz, Marco Aurélio Martins e Joana Nunes.

Na PMERJ, seria impossível agradecer a todos os alunos e amigos. Assim, faço um agradecimento através de alguns dos instrutores do Curso de Aprimoramento da Prática Policial Cidadã, sargentos de polícia: Fernandes, Coutinho, Rui, Demétrio, Azevedo, Souza, Machado, Carlos, Joceli, Nepomuceno, Russo, Sérgio, Augusto, Jefferson, Euclides, Eduardo, Wanderley, Félix, Luciano, Robson, Rodrigues, De Souza, Victor, Mendes, Rosangela e Vidal.

Gostaria de agradecer também aos colegas e amigos que tive a oportunidade de conquistar ao longo desse processo, em especial aos pesquisadores, integrantes e 'freqüentadores' do Núcleo Fluminense de Estudos e Pesquisas (NUFEP), aos amigos do curso de graduação no IFCS, de pós-graduação na UFF e aqueles com quem tive oportunidade de compartilhar o curso de Mestrado em Antropologia. Estendo o agradecimento ao professores e funcionários do PPGA.

Aos amigos mais próximos, super obrigada pelas mensagens de incentivo e coragem, sobretudo nessa reta final: Nalayne, Marcelo, Alessandra Oberling, Helena Oliveira, Bel Santos, Bianca, Marcelo Guerreiro, Xandeco, Marcos, Badô, Bete, Marco, Vê, Joana, Lucília, Anne, Liliane, Ricardo, Doriam, Euclédia, Vanessa, Lucía, Lênin, Helinho, Fabinho, Miriam e Gabriela Abreu. Um agradecimento especial a Fernando, que acompanhou esse processo desde o início. Obrigada pelo incentivo e a força de sempre.

À Haydée, minha amiga de tanto tempo, minha irmã de todas as horas, agradeço pela amizade e pelo companheirismo nessa caminhada que começamos a trilhar a algum tempo. Com você aprendi a ter mais força, a driblar as dificuldades, a persistir e insistir naquilo que aprendemos a acreditar. A Luiz Eduardo, nem tenho palavras para agradecer tamanha paciência, compreensão, companheirismo, carinho e apoio, sobretudo no momento da redação deste trabalho. A vocês, obrigada por tudo.

Finalmente, agradeço a Deus pela sua força divina e especialmente a Florência Flor de Moraes, minha mentora espiritual e amiga, a quem admiro e tenho imenso respeito, pessoa sem a qual não poderia chegar até aqui.

Sumário

Introdução	11
I. Contexto histórico, social e político da criação da Central Disque-Denúncia	19
II. Estrutura e funcionamento da Central Disque-Denúncia	39
Sistema operacional e classificatório	58
A difusão das denúncias e seu retorno para o banco de dados	74
III. A central de atendimento telefônico: o coração do Disque-Denúncia	80
A seleção e o treinamento do atendente do Disque-Denúncia	81
O processo de construção da denúncia: a transformação do evento em narrativa (criminal)	92
O impacto do Disque-Denúncia na vida cotidiana do atendente: aspectos identitários do operador	113
IV. Processos de legitimação da denúncia como narrativa criminal: A Polícia e a Mídia	117
A Relação entre o Disque-Denúncia e as Polícias	119
Quando a denúncia vira notícia: a relação com a mídia	135
V. Considerações Finais	145
VI. Referências Bibliográficas	148
Anexos	155

Introdução

Muitos são os autores que se dedicaram a escrever sobre as cidades modernas e sua complexidade, cada um deles preocupado com um aspecto, com um recorte analítico, mas todos de alguma forma concordando sob sua vocação em ser um imenso laboratório de vidas, movimentos, dramas, vontades e comportamentos. Enfim, todos reconhecendo a diversidade e a dinâmica da vida que caracteriza a cidade.

Observar a cidade é um desses aspectos. Quando Jane Jacobs escreveu sobre a “Morte e Vida de Grandes Cidades”, evidenciou a importância de existirem “olhos para a rua”, seus proprietários naturais, levantando a questão da segurança nas cidades.

“A segurança das ruas é mais eficaz, mais informal e envolve menos traços de hostilidade e desconfiança exatamente quando as pessoas as utilizam e usufruem espontaneamente e então menos conscientes, de maneira geral, de que estão policiando.” (Jacobs, 2000).

Os muitos “olhos da rua”, que tomam conta das calçadas sem compromisso, notam desconhecidos e observam tudo o que acontece. Ao contrário de reservar unicamente às polícias e às instituições de segurança a tarefa do policiamento e vigilância da cidade, a autora buscou expor o protagonismo dos cidadãos nessa missão, destacando suas estratégias de controle e preservação da cidade.

Nos dias atuais tem-se notícia da existência de vários órgãos cujo objetivo fundamental seria a capacitação e/ou mobilização de cidadãos para a “vigilância” da cidade, de modo que as pessoas pudessem seguir estratégias para a sua e para a

proteção dos demais. Os mais conhecidos são os chamados “neighborhood watch” e os “crime stoppers”, o primeiro capacitando e ensinando os cidadãos a como se protegerem e o segundo solicitando a participação comunitária no fornecimento de informações que possam esclarecer crimes.

Sobre esta segunda modalidade, a experiência brasileira pioneira que se tem notícia foi o que aconteceu no Rio de Janeiro no início da década de 90: criava-se a Central Disque-Denúncia. Esse serviço telefônico de recebimento de ligações anônimas sobre práticas criminosas que auxiliassem as polícias no esclarecimento de crimes, passou por diversos momentos e sofreu mudanças em sua trajetória. Sua criação, proveniente de uma iniciativa do Exército e posteriormente sendo incorporada pela Secretaria de Segurança Pública, com a participação de um grupo da sociedade civil, ocorreu em meio a um clima de insegurança e num contexto caracterizado pela elevação das estatísticas criminais, constante envolvimento de autoridades em situações de corrupção e descrédito nas instituições de segurança pública.

Se por um lado o serviço teria sido pensado e formatado com o objetivo de receber demandas estritamente criminais, o que se verificou é que uma outra sorte de questões chegaram aos terminais telefônicos da Central: desordens, mazelas, incivildades, que, se em princípio não teriam tradutibilidade na lei, evidenciavam um sentimento de temor, desproteção e insegurança presente na população.

Este trabalho tem como objetivo apresentar a Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro e analisar os processos de construção da verdade que se manifestam em seu interior. Para cumprir este objetivo, a estratégia adotada foi acompanhar o

percurso de confecção e legitimação de seu instrumento mais fundamental: a denúncia anônima. Assim, o momento em que o operador atende a ligação, transforma o que ouviu numa narrativa, até o instante em que o texto redigido chega às mãos da polícia, e quem sabe, das páginas de jornal, vão estar presentes nesse trabalho.

A proposta aqui apresentada é destacar que a denúncia produzida pela Central não se configura meramente num texto que se esgota na tela do computador do atendente. Ela pode ser um relato, uma dica, um fragmento, uma história, um trecho, uma peça que estava faltando, mas necessita de outros mecanismos e atores que a reconheçam e a legitimem enquanto denúncia. Nesse processo, ela passa de mão em mão e é reclassificada, resignificada e reinterpretada a cada instante, num movimento circular e dinâmico, por cada ator que dela lança mão. São observadas etapas de negociação política e simbólica da verdade a ser produzida e legitimada e é esse mecanismo de constante negociação, o que caracteriza a construção da denúncia. O ‘denunciante’, o ‘operador’, o ‘difusor’, a ‘polícia’ e a ‘mídia’ estão, assim, disputando verdades na ordem do discurso.

A partir desse ponto, será possível perceber as implicações desse processo e como esses atores operam nessa “linha de produção”. No caso do Disque-Denúncia, mesmo que grande parte das demandas que hoje recebe não se configurem em situações tipicamente criminosas, o que será possível verificar é que os atores que conformam esse espaço e participam desse processo retroalimentado de construção e reconstrução, contribuem para a legitimação desse instrumento como narrativa criminal.

O capítulo I será dedicado a reunir as informações sobre o contexto histórico, político e social da criação da Central Disque-Denúncia. Sem a pretensão de delegar o “pai da criança”, interessantes aspectos sobre o momento em que esse instrumento foi lançado e as mudanças posteriores em seu formato serão aqui apresentadas. No capítulo seguinte será apresentada a estrutura da Central, destacando aspectos de infra-estrutura, *modus operandi*, fluxo de trabalho encaminhamento das informações e alguns dados quantitativos sobre o sistema. Aqui também será feita uma breve análise sobre seu sistema classificatório e as constantes mudanças às quais foi submetida ao longo desses 10 anos de atividades.

No capítulo III o leitor mergulhará naquilo que se pode chamar de “coração do Disque-Denúncia”: a central de atendimento telefônico. Neste momento, todas as atenções estão voltadas para o operador e o processo pelo qual ele transforma o ‘relato ouvido’ em ‘texto escrito’. Assim, serão abordados aspectos do seu treinamento, assim como os impactos do trabalho no Disque-Denúncia na vida deste profissional.

Como antes destacado, a denúncia produzida pela Central é uma peça discursiva que não se encerra em si mesma, no texto, na narrativa. Ela requer mecanismos de confirmação, validação e reconhecimento desta como denúncia. Assim, no capítulo IV serão abordados os aspectos de legitimação da denúncia através da análise da relação entre o Disque-Denúncia e a Polícia, assim como as relações estabelecidas entre o Disque-Denúncia e a Mídia. Neste momento serão destacados aspectos como as relações de troca e cooperação mútua entre esses atores e a Central

Disque-Denúncia, assim como as representações que tais atores possuem dessa ferramenta, no melhor sentido 'durkheimiano' do termo. Polícia e Mídia dialogam e se inter-relacionam com o Disque-Denúncia, dele possuindo uma representação que se refletirá nas suas práticas, legitimando-o como narrativa e, em última análise, como narrativa criminal.

* * * * *

Antes de qualquer esforço de descrição metodológica utilizada para a realização deste trabalho, é importante considerar alguns aspectos sobre minha trajetória intelectual e profissional que influíram no desenvolvimento desta dissertação.

Em fevereiro de 1999, ainda terminando os estudos de graduação em ciências sociais na UFRJ, passei a integrar a equipe de profissionais da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro, ocupando a função de atendente. O trabalho, que era feito diariamente das 20h às 24h, possibilitou-me o conhecimento e a observação de um rico objeto de estudo. O banco de dados da Central representava para mim um imenso e vasto laboratório, reunindo histórias, dramas, crimes, lágrimas, trotes, pedidos, reclamações e toda a sorte de informações.

Diante desse novo olhar, comecei a me interessar pelo tema e me aproximei dos estudos de segurança pública, violência e criminalidade ainda no final do curso de graduação, através das discussões da disciplina Laboratório de Pesquisas sobre Crime e Violência, orientadas pelo Prof. Dr. Michel Misse. Em seguida, minha participação nas atividades da Central se intensificaram. De atendente de denúncias passei a ocupar a função de gerente de projetos, incorporando novas

responsabilidades e assumindo um papel de maior impacto na gestão do serviço. Esse lugar me permitiu ter um novo olhar sobre o funcionamento da Central, agora mais ampliado. Ainda trabalhando no Disque-Denúncia, participei em 2000 da 1ª turma do Curso de Especialização em Políticas Públicas de Justiça Criminal e Segurança Pública pela UFF, desenvolvido pelo Núcleo Fluminense de Estudos e Pesquisas (NUFEP) e coordenado pelo Prof. Dr. Roberto Kant de Lima. O tema de meu trabalho final foi a Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro, orientado pela Profa. Dra. Jacqueline Muniz. A monografia seria meu primeiro esforço de dedicar-me analiticamente sobre este tema. Encerrei minhas atividades profissionais no Disque-Denúncia no final do ano de 2001, passando a desenvolver outros trabalhos na área de segurança pública (sobretudo polícia), em outras instituições.

Assim, voltar ao Disque-Denúncia para empreender um trabalho de campo após 04 anos não se configurou numa tarefa fácil. Não pelo acesso ao campo e pela riqueza de material que já havia reunido sobre o tema. Na realidade, minha principal preocupação sempre residiu nessa “aproximação”, de modo a considerar que poderia incorrer numa certa naturalização do objeto, negligenciando aquilo que deveria narrar.

Por outro lado, o retorno também me permitiu perceber que muitas foram as mudanças pelas quais passou a Central neste período. Questiono-me se foi a Central que mudou ou se foi o meu olhar que, nas palavras de Cardoso de Oliveira (1998), tornou-se “mais sofisticado” à luz das disciplinas e das teorias que tive contato ao longo dos dois anos de curso. Foi nesse período que também apreendi a importância de “etnografar o etnógrafo”, ou melhor, dizer o papel que desempenhei

no campo e de que lugar falo na construção dessa narrativa. Sem dúvida alguma, meu esforço relativizador de um objeto que num momento histórico também ajudei a construir foi tarefa das mais difíceis. Ao retornar ao Disque-Denúncia para dele ocupar-me reflexivamente, reencontrei amigos, lugares comuns e as portas abertas para iniciar o trabalho de pesquisa. Esse viés, que por um lado pode comprometer a análise e, por outro, pode facilitar o acesso ao campo, precisa aqui ser destacado.

Assim, freqüentei novamente o ambiente da Central Disque-Denúncia durante aproximadamente 06 meses, 're-observando', 're-aprendendo' e percebendo o seu processo de funcionamento e as suas práticas. Através desse contato, pude ter conversas informais, de corredor, nos almoços e pude também realizar o total de 21 entrevistas com atores que trabalham dentro e fora da Central, orientadas por um roteiro semi-estruturado. Com os profissionais da Central, além das entrevistas e da observação, realizei 02 grupos focais, um deles com atendentes e outro com supervisores e gerentes, mas que também um dia já exerceram a função de operadores da central telefônica. Com os atores externos, realizei 04 entrevistas com policiais civis e militares, e 03 entrevistas com repórteres policiais de 02 jornais de grande circulação. Tive acesso a fotos, filmes, documentos, relatórios, dados, gráficos, tabelas e ao banco de dados da Central Disque-Denúncia, onde pude complementar minhas análises.

Finalmente, cabe destacar que o levantamento bibliográfico realizado demonstrou que ainda são muito reduzidos os estudos sobre este tema no Brasil. Especificamente sobre o Disque-Denúncia do Rio de Janeiro, foram encontrados apenas 04 trabalhos, 02 monografias (uma delas de minha autoria) e 02

dissertações de mestrado (uma na área da comunicação e outra na área da estatística). Em consulta ao banco de dados do CNPq, pude perceber inúmeros estudos sobre centrais de atendimento em geral, mas sobre Disque-Denúncia foram encontrados apenas 03 trabalhos análogos, mas nenhum deles sobre a central carioca.

Finalizada esta consideração metodológica, convido a você leitor a ingressar no universo ora apresentado: A Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro.

I. Contexto Histórico, Social e Político da Criação da Central Disque-Denúncia

Segurança Pública é inegavelmente um tema que, nos últimos anos, tem adquirido cada vez mais *status* em diferentes contextos. Se por um lado configura-se num assunto crucial, porque mexe com sentimentos como vida e a morte das pessoas de uma cidade, também se apresenta com um excitante objeto de discussão, seja pelas polêmicas que proporciona, seja pela complexidade que o caracteriza.

Falar de segurança pública no Rio de Janeiro é ainda mais interessante. A despeito dos fenômenos da criminalidade e da violência não serem restritos ao cenário carioca, é importante ressaltar que tais manifestações encontram formas bem peculiares de se exercerem no contexto desta cidade, e merecem destaque nas análises de diversos especialistas sobre este tema¹. Felizmente ou não, a geografia física, humana e a forma de urbanização da cidade proporcionaram um cenário em que, pelo menos no campo da segurança pública, poucos espaços exclusivistas ainda permanecem vigentes, caracterizando um universo extremamente democrático neste aspecto. A violência atinge a todos. A topografia da cidade permitiu em muitos lugares a inevitável aproximação entre a favela e o asfalto, e, com isso, o convívio cotidiano entre diferentes classes sociais e, conseqüentemente, todos os conflitos oriundos desse contato.

Assim, para iniciar essa conversa, o recorte temporal aqui definido será o início da década de 90, onde a ascensão da criminalidade no município e a crescente crise

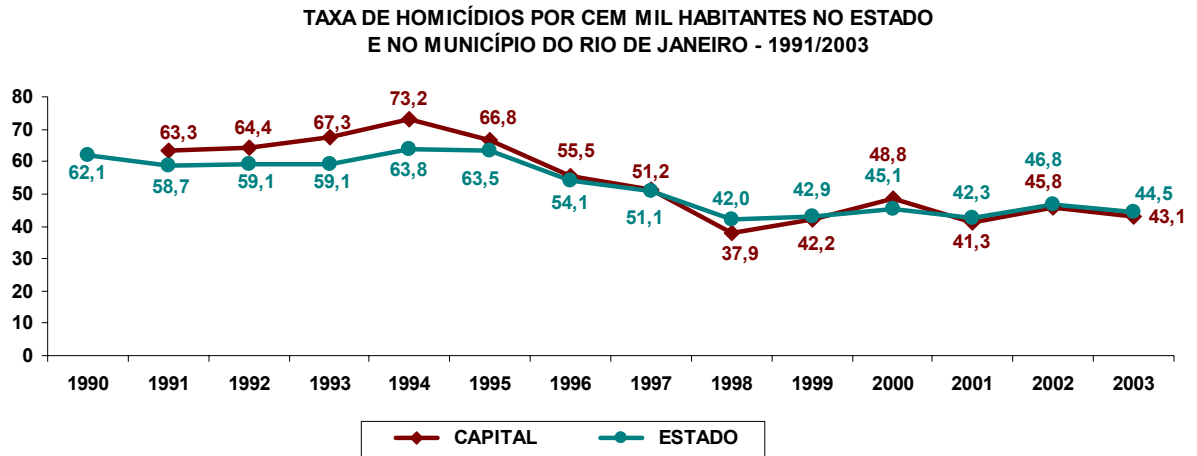
¹ Para mais informações sobre segurança pública e justiça criminal no Brasil ver KANT DE LIMA, Roberto. MISSE, Michel. MIRANDA, Ana Paula Mendes. Violência, criminalidade, segurança pública e justiça criminal no Brasil: uma bibliografia. *BIB – Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro; Anpocs, 2000, 50.

das instituições de segurança pública, somadas ao casamento entre tráfico de drogas e armas, caracterizaram uma profunda mudança na dinâmica da criminalidade e da violência na cidade.

Talvez dois dos casos mais emblemáticos ocorreram em 1993. Esses acontecimentos marcariam para sempre a história e a memória da cidade, chocariam o mundo e seriam lembrados anos depois. Em julho deste ano, ao lado da igreja da Candelária, no centro comercial e financeiro do município, oito meninos “de rua” que dormiam sob a marquise de um prédio foram assassinados a tiros por policiais. Um mês depois, em Vigário Geral, favela localizada na zona norte do Rio de Janeiro, vinte e uma pessoas foram mortas também por policiais. Os eventos ficaram conhecidos como as Chacinas da Candelária e de Vigário Geral, respectivamente, evidenciando os problemas decorrentes da ausência de uma política pública de segurança na cidade e as complicadas relações entre a população e a polícia.

Para complementar o cenário de violência e criminalidade por qual passara a cidade, segundo dados divulgados pela Polícia Civil, são nos anos de 1993 e 1994, conforme o gráfico a seguir, que se registra a maior taxa de homicídios (dolosos) tanto na cidade como no estado do Rio de Janeiro. Por outro lado, a crescente exposição do envolvimento de autoridades e policiais em ações de corrupção contribuíram para agravar este quadro.

Gráfico I – Evolução da taxa de homicídios dolosos no município e no estado do Rio de Janeiro (1990/2003)



Fonte: Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC/UCAM).

(1) Homicídios: 1991-2001: Planilhas ASPLAN/PCERJ pré-agregadas; 2002 e 2003: Diário Oficial - Incidências por DPs, divulgadas em <http://www.novapolicia.rj.gov.br>;

(2) População: IBGE - Censo 1991, Contagem 1996, Censo 2000 e estimativas intercensitárias para os municípios do estado [<http://www.ibge.gov.br>]

Assim, eventos como o das chacinas, a elevação dos índices de criminalidade e violência neste período – sobretudo os casos de homicídio e seqüestro – e o envolvimento e constante exposição de autoridades e policiais em atividades e práticas ilícitas, contribuíram para agravar um clima de “crise da segurança”, evidenciando um sentimento de impunidade, ineficácia policial, medo, desproteção, temor e insegurança na população.

Decorrente deste cenário, inúmeros discursos encontraram terreno fértil para sua manifestação. Um dos impactos mais sensíveis do casamento do tráfico de drogas e armas em fins da década de 80 ocasionou o que Musumeci (2002) ressalta no Relatório de Desenvolvimento Humano Sustentável da Cidade do Rio de Janeiro:

“A ponta mais visível desse mercado clandestino, instalada em comunidades carentes, forneceu também uma nova e assustadora visão das favelas cariocas como baronatos de traficantes armados, fora ao alcance da lei, guerreando entre si pelo controle da venda de

drogas. Politicamente manipulada e intensamente dramatizada pela mídia, essa visão obscureceu, num primeiro momento, os trágicos impactos da nova economia política do crime sobre a própria população residente nas áreas submetidas à tirania do tráfico e enfatizou sobretudo seus transbordamentos para o “lado nobre” do Rio de Janeiro, sob a forma de balas perdidas, “arrastões”, assaltos, seqüestros e latrocínios. Imagens bélicas se disseminaram: os “cidadãos de bem” estariam “cercados”, “sitiados”; a cidade estaria vivendo uma “guerra civil”, seria vítima de uma “invasão” de marginais, bandidos e desordeiros. As soluções, portanto, também deveriam ser bélicas: ocupar os morros, combater o inimigo, neutralizá-lo a qualquer preço. (...) A imagem da cidade partida apontava para uma nova e perigosa linha de clivagem da sociedade carioca...” (grifo meu) (Musumeci, 2002).

Dois diferentes e opostos discursos manifestaram-se neste período: por um lado, o aumento de propostas de enfrentamento ao problema caracterizadas por um cunho autoritário, essencialmente repressivo e segregador; e, por outro, de iniciativas que tinham por ideário mobilizar as instâncias governamentais e da sociedade civil dentro dos princípios democráticos, associando a questão da reforma das instituições de segurança pública ao respeito aos direitos.

É neste contexto que em outubro de 1994 foi firmado um termo de cooperação entre a União e o Estado, originando a “Operação Rio²”. O então Governador do Estado³ e ex-secretário de Polícia Civil, Nilo Batista, recebeu no Rio de Janeiro o presidente da república Itamar Franco para a sua assinatura. O controverso convênio, cujo conteúdo consistia na intervenção das Forças Armadas na cidade (através do Comando Militar do Leste⁴) e na condução de uma ação que pretendia reverter o

² Para mais informações sobre “Operação Rio”, ver Resende (1995), Cerqueira (1996), Coimbra (2001) e Dornelles (2003).

³ O governador eleito, Leonel Brizola, havia se afastado do cargo para concorrer as eleições a presidente da república.

⁴ O Comando Militar do Leste – CML (1ª e 4ª Região Militar) refere-se a Organização Militar do Exército que contempla os Estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo e parte de Minas Gerais, subordinado diretamente ao Comandante do Exército. No Rio de Janeiro, sua sede localiza-se no Palácio Duque de Caxias, no centro da cidade.

quadro de criminalidade e violência em que se encontrava o estado, configurou-se numa questionável ação, como cita Cerqueira (1996):

“O desenrolar da citada operação só veio nos frustrar, pois, além da ausência da Polícia Federal, as Forças Armadas se voltaram preferencialmente para ações nas favelas (operação “enxuga-gelo”) e também preocupando-se com modificações muito discutíveis na estrutura da Polícia Militar e na área da administração da segurança pública.” (Cerqueira, 1996).

Assim, a “Operação Rio” representou a ocupação das áreas fluminenses consideradas perigosas – principalmente favelas – pelas Forças Armadas, por policiais militares e civis do Rio de Janeiro, através de um “comando unificado antiviolência”, com a justificativa de acabar com a violência e o narcotráfico na cidade. A “Operação Rio” seria responsável, assim, por várias ações e estratégias, e, uma delas, desencadearia o que hoje conhecemos como a Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro.

* * * * *

Cerca de um mês depois do início da “Operação Rio”, o então chefe da seção de informações do Comando Militar do Leste, em um almoço, manifestou a intenção de criar um serviço “disque-denúncia”. A finalidade principal da nova ferramenta seria receber informações que subsidiassem as ações da “Operação Rio”. De acordo com o Coronel Romeu Ferreira⁵, chefe das ações de inteligência da operação, a idéia foi assim explicitada por seu superior hierárquico:

“Ele disse: ‘Eu quero criar aí o disque-denúncia pra receber as denúncias da população sobre a Operação Rio que nós vamos desencadear’. Eu falei ‘tá bom pode contar comigo, vamos analisar’”.
(Cel. Romeu Ferreira)

⁵ Em 2005 ocupava o cargo de Subsecretário de Inteligência do Estado do Rio de Janeiro.

É interessante mencionar que o termo “disque-denúncia”, não causara, segundo o próprio entrevistado, qualquer dúvida sobre o que seria ou representaria o serviço ou a que propósito ele se destinaria:

“Sim, já era e eu me lembro que eu não me surpreendi. Era uma denúncia pelo telefone, era “disque-denúncia”. (...) Eu achei perfeito, até hoje pegou só porque quando você fala “disque” é telefone, é denúncia por telefone, perfeito, só positivo; e é fácil DD, achei um termo muito bom”. (Cel. Romeu Ferreira)

Dessa forma, em novembro de 1994 começaria a funcionar o serviço “Disque-Denúncia” do Comando Militar do Leste, e, como dito acima, com o objetivo de colher informações da população para alimentar as ações promovidas pela “Operação Rio”, sobretudo as referentes ao “crime organizado”.

A estrutura era simples: uma pequena sala onde havia uma mesa com oito linhas telefônicas instaladas pela antiga TELERJ e duas cadeiras onde trabalhavam diariamente cabos e sargentos do exército, que se revezavam em um plantão de 24 horas. Durante o dia eram cerca de três militares responsáveis por atender as ligações e apenas um à noite. Todas as informações eram registradas em papel, depois datilografadas e enviadas ao chefe da seção de inteligência para posteriormente serem encaminhadas aos órgãos responsáveis para a realização das ações policiais. A média de recebimento era de cerca de 80 ligações por dia.

Durante a “Operação Rio”, a equipe que compunha o setor de inteligência era dividida por áreas temáticas. Cerca de 20 pessoas, dentre militares e policiais, trabalhavam em cerca de seis diferentes focos, assim definidos: 01. drogas; 02. armas; 03. crimes contra o patrimônio, roubo e furto; 04. crimes contra a vida; 05. crimes contra a mulher, idoso, criança, contravenção e pirataria; e 06. tudo o que

não foi categorizado nos itens anteriores. Assim, uma vez recebida a denúncia pelo militar, a informação era datilografada e passada para o chefe da seção, que lia seu conteúdo e dava a ordem do encaminhamento que deveria ser feito, remetendo a informação a uma de suas equipes, responsável por investigar o tema em questão.

O número 253-1177 fora o adotado para receber as informações durante a intervenção. E a despeito de este acabar se transformando no número definitivo da Central Disque-Denúncia como conhecemos hoje, o “Disque-Denúncia” do Exército guarda algumas (e importantes) diferenças em relação ao seu sucessor.

Em primeiro lugar, apesar de ter havido uma divulgação do seu número telefônico nos telejornais, um constante sigilo caracterizava as ações da intervenção. O que está por trás neste caso é o ideário cultural e histórico das Forças Armadas de que as ações e decisões voltadas para a manutenção da ordem e da lei estariam isoladas e distantes da participação da população e da colaboração da sociedade, explicitando uma certa confusão existente entre o que seria “serviço secreto” (portanto de propriedade do Estado e sigiloso) com “serviço de inteligência” (usado nas sociedades modernas para a investigação de crimes). Neste sentido, informações como a quantidade de denúncias e que tipos de assuntos estariam chegando à recém criada Central não eram divulgados.

Segundo Brito (2005),

“as poucas notícias veiculadas na grande imprensa⁶ diziam respeito ao intenso número de ligações recebidas, ao reduzido número de ramais para atender a demanda, ao tempo de espera para o acesso ao serviço – em média quase 50 minutos – e aos horários de menor

⁶ Jornal do Brasil, 15/11/1994, Caderno Cidade, p. 19.

congestionamento – que se davam no final da noite e durante a madrugada.” (Brito, 2005)

Além disso, como será observado adiante, o modelo de central telefônica que seria adotado posteriormente não contaria com militares atendendo as ligações, e sim com civis. Por outro lado, as ligações da pequena central eram identificadas, não preservando o anonimato do “denunciante⁷”. Ainda segundo Brito (2005), uma outra forma de divulgação do serviço que o Exército acabou adotando foi a distribuição de folhetos⁸ aos moradores das favelas ocupadas, contendo uma mensagem e o número do Disque-Denúncia. Um deles, distribuído na favela do Dendê, na Ilha do Governador, possuía o seguinte texto:

“A Marinha e os demais representantes da Lei e da Ordem estão contribuindo para trazer de volta a paz, a liberdade e a segurança que os criminosos roubaram desta Comunidade. Devemos lutar para pôr fim à violência e aos perigos que ameaçam os lares dos trabalhadores e tiram a alegria de suas vidas. Você pode confiar nas autoridades. Sua colaboração é muito importante. Mantenha-se em sua residência. Qualquer informação útil poderá ser dada pelo telefone 253-1177. Mantenha a calma e siga as nossas instruções até que tudo esteja totalmente normalizado.”
(JORNAL DO BRASIL, 22 de nov. 1994, p.15, caderno Brasil).
(Extraído de Brito, 2005).

Sem dedicar maiores análises ao impacto da “Operação Rio” nos índices de criminalidade, que até hoje são questionáveis nas mais diferentes esferas, um aspecto importante merece aqui ser destacado. Segundo o Coronel Romeu Ferreira, responsável direto pela seção de inteligência na ocasião da intervenção, foi possível destacar, em suas palavras, um “fracasso que se configurou num posterior sucesso”, decorrentes desta ação:

⁷ É aquele que denuncia. Categoria “nativa” usada pelos profissionais da Central Disque-Denúncia para identificar a pessoa que anonimamente liga para a central no intuito de fornecer informações.

⁸ A metodologia de distribuição de folhetos (ou telefones de contato) também foi (e ainda é) usada por muitos policiais civis antes mesmo da criação formal do Disque-Denúncia. Atualmente a coordenação da Central Disque-Denúncia os confecciona para serem distribuídos às polícias. São também chamados de ‘santinhos’. Ver exemplos em anexo.

“O grande fracasso da Operação Rio foi a Inteligência, que foi eu que dirigi a Inteligência, eu que dirigi análise... porque nem o Exército nem as Forças Armadas e nem a polícia estavam preparados para trabalhar com a Inteligência naquela época. (...) Durante os três meses da Operação Rio os índices de criminalidade foram lá pra baixo (...) Ocorre que quando acabou a Operação Rio aquilo que foi um sucesso virou um fracasso porque houve uma retirada das tropas, uma ausência de força, e a criminalidade recrudescceu, ela passou a ser maior do que era antes, entendeu o problema? Nós sentimos que o grande fracasso da Operação Rio foi a falta de conhecimento, de Inteligência. E o que provocou? O sucesso da criação da Inteligência de Segurança Pública. Em janeiro foi criado o CISP⁹, primeiro órgão de Inteligência de Segurança Pública.”

E continua,

“Veja bem, as Forças Armadas sempre tiveram as informações mais ligadas para a parte de segurança interna. A Polícia Militar, que aprendia Inteligência com o Exército, também estava ligada ao Exército, mais voltada para a segurança interna e não para a criminalidade. A Polícia Civil nunca trabalhou com Inteligência a não ser um pequeno setor da Polícia Civil que era um órgão também ligado ao Exército. Portanto, as Forças Armadas sempre jogaram a sua Inteligência para um problema da segurança interna e não para o problema da criminalidade, nunca houve isso no Brasil.” (Cel. Romeu Ferreira)

No que diz respeito ao uso do serviço de Inteligência no Rio de Janeiro, o que parece ser evidenciado no relato acima é que, de alguma forma, o *embrião* do Disque-Denúncia, permitiu, naquela ocasião, que autoridades da área de segurança pública trouxessem essa questão para a agenda do governo estadual que acabara de assumir. O trabalho de “inteligência”, até então personalístico e reduzido à meia dúzia de policiais, passaria a fazer parte das preocupações “institucionais” no novo governo.

“Além disso, o “Disque-Denúncia”, aí eu posso usar a palavra impacto que causou lá... quanta coisa que nós não sabíamos. As coisas chegando e nós não sabíamos de nada... E nós sentimos também, eu senti no contato com a polícia, particularmente com a Polícia Civil, isto é, eles tinham muito conhecimento mas esse conhecimento, eu sempre usei essa expressão, ele ficava no bolso do colete do policial civil e alguns usavam para o bem e outros usavam para o mal; o conhecimento não ficava na instituição não é?

⁹ CISP – Centro de Inteligência de Segurança Pública, vinculado à Secretaria de Segurança Pública. O CISP foi extinto, transformando-se na atual Subsecretaria de Inteligência.

Muitos deles tinham seus arquivos (...) depois arquivos com computadores, mudava de delegacia o cara pegava aquilo... o conhecimento era muito personalístico, era direto com o policial, (...) esse foi um impacto muito grande que eu como militar senti e que provocou toda aquela... “Temos que fazer alguma coisa de Inteligência para a polícia”. Foi aí que começou... porque o planejamento de toda parte de Segurança Pública do governo Marcello Alencar foi feito lá no Comando Militar do Leste e a parte toda de Inteligência foi feita lá também.” (grifo meu) (Cel. Romeu Ferreira)

Em 1995, já no governo Marcelo Alencar, a Operação Rio continuava na sua segunda fase. A central, que ainda funcionava precariamente no Comando Militar do Leste, foi transferida no final do mês de janeiro para o recém-criado Centro de Inteligência de Segurança Pública – CISP (atual Subsecretaria de Inteligência do Estado – SSINTE). A idéia inicial era manter o serviço em funcionamento, apesar de que mesmo no âmbito da Secretaria de Segurança, ele ainda operava de forma amadorística e precária. Como mantivera o mesmo número (253-1177), a população ainda continuava a procurar o serviço e a diversidade de demandas pressionava o CISP a informatizar a central telefônica, a fim de torná-la mais profissional.

Paralelamente, também em janeiro de 1995, um grupo de empresários vinha realizando uma série de conversas informais entre si, cuja preocupação primordial era o crescente aumento dos índices de criminalidade do Rio de Janeiro, sobretudo os casos de seqüestro. Neste ano, a marca alcançaria 108 casos e muitas eram as empresas que estavam deixando a cidade, sobretudo por medo, impactando diretamente na economia do Rio.

“Então, durante todo o ano de 95 eu não lembro de um dia em que não houvesse em cativo pelo menos de seis pessoas, saldo médio diário. Saía gente, entrava gente, tinha época que tinha doze, treze em cativo, caía pra sete, seis, cinco, quatro, três, oito, cinco, por aí... mas havia um saldo de pessoas em cativo muito grande, porque os cativos eram longos, dois a três meses de cativo, e as operações muito grandes, em 95 foram 108 ou 109 ocorrências

registradas, fora o que não foi registrado...” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia).

Ainda nos primeiros meses de 1995, este grupo (de cerca de 20 pessoas, entre empresários, banqueiros e publicitários), procurou o governador recém eleito no sentido de oferecer ajuda na redução dos índices de criminalidade. Mesmo sem saber claramente o que deveria ser feito, recebeu o apoio do governador e foi orientado a buscar idéias e proposições nesta ordem. Ao mesmo tempo, o grupo correu atrás de um nome de confiança que gerenciasse o futuro projeto.

Quando José Antônio Borges Fortes, o Zeca Borges, foi chamado, o grupo ainda não tinha bem definido o que fazer. A idéia era mais ou menos criar uma “Central de Defesa do Cidadão”, que consistia numa espécie de central telefônica que poderia receber ligações anônimas, acrescido de um programa de TV, com duração de um minuto e meio, que seria responsável pela publicização da central, divulgando os casos e seus resultados.

Esse modelo foi inspirado num programa criado em setembro de 1976 na cidade de Albuquerque (Novo México, EUA) intitulado *Crime Stoppers*¹⁰. Trata-se de um programa de obtenção de informação formado por membros da sociedade que, em parceria com a mídia e a polícia, procuram auxiliá-la na resolução de crimes. Atualmente existem cerca de 1.200 programas análogos no mundo¹¹. Sua característica principal configura-se na preservação absoluta do anonimato de quem liga, assim como o oferecimento de recompensas a quem fornecer informações que

¹⁰ Fonte: The official Crime Stoppers International Website – [Hwww.c-s-i.org](http://www.c-s-i.org)H e Albuquerque Metro Crime Stoppers Website (intitula-se o primeiro programa oficial de crime stoppers no mundo, fundado em 1976) – [Hwww.crimestoppersnm.org](http://www.crimestoppersnm.org)H.

ajudem no esclarecimento de crimes. O programa parte do princípio de que sempre há alguém que possui uma informação que pode ajudar a resolver um crime. Há, segundo suas informações, três razões que fazem com que as pessoas não contribuam com a polícia: 01. medo ou represália; 02. apatia; e 03. resistência em se envolver. Assim, o *Crime Stoppers* romperia com tais resistências, dando oportunidade para as pessoas, anonimamente, fornecerem informações sem a necessidade de procurar a polícia ou servindo de testemunha em um tribunal¹².

Escrito o projeto, com as devidas adaptações para o Rio de Janeiro, e captados os recursos junto ao empresariado carioca, este foi submetido à Secretaria de Segurança Pública. O passo seguinte foi a apresentação para o gerente do projeto, Zeca Borges, e ao grupo de empresários, o que já funcionava precariamente no âmbito da Secretaria de Segurança Pública: uma central Disque-Denúncia.

“Fui, então, à Secretaria de Segurança. O próprio general¹³ me trouxe, e na visita, na reunião, eu descobri que aqui no 16º andar tinha um negócio chamado “Disque-Denúncia”, um negócio bem antipático, “Disque-Denúncia”, uns telefoninhos pretos binados, e que ficavam os policiais atendendo... eram binados, foi a minha primeira briga, em que as pessoas atendiam e anotavam num livro, acho eu, as denúncias. Já era eficiente, mesmo assim...”
(Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

Esta primeira visita foi seguida da encomenda de uma pesquisa qualitativa junto a uma pesquisadora, que nas palavras do coordenador do Disque-Denúncia, procurava buscar

¹¹ Sendo site oficial do *Crime Stoppers* há programas como este nos Estados Unidos, Canadá, Caribe, Reino Unido, Europa, Austrália, África do Sul, América Central, entre outros. (Fonte: Crime Stoppers International, 2006. [Hwww.c-s-i.org](http://www.c-s-i.org))

¹² A história do Crime Stoppers atribui esta iniciativa ao Departamento de Polícia de Albuquerque, na pessoa detetive Greg MacAleese, que, diante da necessidade de esclarecer um crime, contactou a rede de TV local para fazer um reconstituição do assassinato do jovem Michael Carmen, morto em frente ao posto de gasolina que trabalhava em julho de 1976. O programa foi ao ar no noticiário e na manhã seguinte o detetive recebeu um telefone que viria a esclarecer o caso.
Fonte: [Hwww.crimestoppersnm.org](http://www.crimestoppersnm.org).

“o que a população queria, o que queria o carioca, que nas pesquisas qualitativas, que inserisse essa questão. Então, ninguém queria dar pista, informação, queriam denunciar, quer dizer, instintivamente o que o Romeu [coronel] e não sei quem fizeram era exatamente aquilo que a pesquisa, muitas vezes, te dá... cheira no ar era denúncia mesmo... “Disque-Denúncia”, negócio de ditadura, aquelas coisas de “milico”, não é?”
(grifo meu) (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

Em suma, a idéia era perceber se ‘Disque-Denúncia’ era de fato o reflexo do que a população buscava, ou seja, um meio de canalizar suas indignações, revoltas, inquietudes, assim como denunciar, anonimamente, práticas criminosas¹⁴. Mesmo com resistência ao nome, que poderia permitir uma rápida analogia à idéia de delação, de *dedurismo*¹⁵, “Disque-Denúncia” foi o nome adotado. Num ambiente de desconfiança e descrédito nas instituições de segurança pública, sobretudo as polícias, na concepção dos idealizadores, a central configurava-se numa eficaz alternativa para fornecer informações sobre crimes, sobretudo seqüestros.

A partir de então iniciou-se o processo de transformação do serviço homônimo, que funcionava nas dependências da Secretaria de Segurança Pública, no que hoje conhecemos como Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro. Com isso, as primeiras mudanças começaram a ser feitas: se antes o serviço era gerenciado e operado apenas por membros das instituições de segurança pública, agora ele passaria a contar com membros da sociedade civil.

¹³ General Euclimar da Silva, primeiro Secretário de Segurança do Estado do Rio de Janeiro, sendo substituído posteriormente pelo General Newton Cerqueira.

¹⁴ Não será discutido aqui as motivações pelas quais os ‘denunciantes’ acionam o Disque-Denúncia. No entanto, na concepção dos atendentes, dos profissionais da Central, da polícia e de alguns repórteres entrevistados, a motivação principal que faz as pessoas ligarem para o serviço é o descrédito e o medo que possuem das instituições policiais. Mesmo considerando que muitos ‘denunciantes’ ligam apenas para conversar ou desabafar, sem a pretensão de resolverem seu problema, afirmam que as pessoas escolhem ligar para o Disque-Denúncia porque acreditam que o serviço representa um instrumento de cobrança às polícias e aos órgãos de encaminhamento.

¹⁵ Para maiores informações sobre a associação entre ‘denúncia’ e ‘delação’, ver Misse (1999).

O CISP continuava a ser o órgão responsável pelo encaminhamento das denúncias recebidas aos órgãos policiais¹⁶. No entanto, é preciso ressaltar que a criação do “novo” serviço não ocorreria sem resistência, sobretudo das polícias civil e militar. A criação de uma central responsável por captar denúncias anônimas poderia representar, de alguma forma, um rompimento no monopólio sobre informações criminais, antes restrito às polícias. Um outro aspecto recai sobre a influência que a Central Disque-Denúncia passaria a exercer sobre o trabalho das instituições policiais, pressionando-as na realização do seu trabalho e monitorando-as, por outro lado. Como vamos observar nos capítulos seguintes, foram sendo criados expedientes na própria central que tivessem a responsabilidade de estreitar relações com as polícias, um dos parceiros fundamentais para o êxito do trabalho.

“Foi uma relação complicada, desde o começo, a relação com a polícia, por dois motivos... um é que logo, logo, a polícia percebeu que nós éramos uma forma de pressão, a população em cima da polícia pra ir trabalhar, ‘tá aqui a informação, vai lá prender o cara’, era uma forma de pressão e isso já... “pô, o que é que esses caras querem?” O segundo ponto foi... isso foi mal gerenciado pela própria, pela própria... cúpula da polícia, que foi o seguinte, como os resultados estavam sendo muito bons houve uma ênfase muito grande naquelas denúncias, na importância daquilo, e muitas denúncias falsas ou então duvidosas ou equivocadas apareceram, então... e a denúncia anônima é uma denúncia anônima, você não pode transferir um policial por causa de uma denúncia anônima, isso é um absurdo.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

A Central Disque-Denúncia começou, então, a operar entre os meses de março e abril de 1995. Sua estrutura inicial era bem simples: uma central de atendimento telefônico receptiva, com oito posições e cerca de 06 pessoas trabalhando por turno. Além do grupo de atendentes, que eram civis, havia a equipe de difusão, ou seja, um grupo de policiais que antes trabalhava no CISP e que passou a também ocupar

¹⁶ Atualmente o responsável é a Subsecretaria de Inteligência – SSINTE.

as dependências da central para auxiliarem no trabalho de encaminhamento das informações que chegavam por telefone.

Com a captação de recursos foi possível adquirir computadores, assim como a instalação de um software (intitulado STDD), para realizar o registro das denúncias diretamente no computador. Inicialmente, os atendentes trabalhavam em turnos de 24 por 72 horas, tipo de escala característica da Polícia Militar. Posteriormente, esta modalidade foi substituída por turnos de 12 horas.

Assim, no período de abril a julho de 1995, ao mesmo tempo em que a Central Disque-Denúncia encontrava-se em processo de instalação, seus organizadores, com o apoio de alguns dos empresários responsáveis pela implantação do serviço, elaboravam um projeto de marketing, com o objetivo de “lançar” a nova Central e divulgá-la à população. Em 1º de agosto de 1995 o projeto e o programa foram ao ar: estava criada oficialmente a Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro: “a arma do cidadão”.

“Bom, aí nós começamos a montar o projeto de *marketing*, a Central é uma coisa simples, é uma estrutura muito simples é uma central receptiva. Na época nós estávamos com um projeto de oito posições, com seis funcionários, os policiais... um grupo de policiais. E quando nós instalamos os *softwares*, essas coisas todas, montamos tudo isso, (.....) em maio, junho, julho já se usava, já começou um teste piloto e enquanto isso montávamos o projeto de *marketing* que foi o decisivo; a central já funcionava mas ninguém sabia o que é que era isso; montamos o projeto de *marketing* e pusemos como data 1º de agosto pra lançar, mas já em junho a gente já atendia normalmente. (...) Então, começamos em 1º de agosto com tudo funcionando, “pianinho”, já com as posições e lançamos um programa de televisão”. (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

O primeiro programa de televisão que foi ao ar relatava o drama das “Mães da Cinelândia”. Possuía um minuto e meio de duração e falava sobre as mães que

reuniam-se nas escadarias da câmara municipal da cidade, na Praça da Cinelândia, levando cartazes e fotos de seus filhos desaparecidos. Ao final do programa, pedia-se para as pessoas que tivessem informações que ajudassem a encontrar aquelas crianças e jovens, que ligassem anonimamente para a Central Disque-Denúncia, através do número 253-1177.

Importante notar que sob o mesmo argumento explicitado pelo CISP em janeiro, quando o serviço havia migrado do Comando Militar do Leste para as dependências da Secretaria de Segurança, o número 253-1177¹⁷ continuou a ser o adotado para o serviço.

Para gerir os recursos e as doações da central, tarefa inicialmente desempenhada pelas associação comercial do Rio de Janeiro, foi fundada a Associação Rio Contra o Crime (ARCC), iniciativa do grupo de empresários responsáveis pela idéia, mas também contando com a participação de representantes da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), da Associação Comercial do Rio e da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN). A ARCC era uma entidade civil, sem fins lucrativos, sendo responsável por captar recursos e elaborar projetos para a área de segurança pública. Anos depois foi substituída pelo Movimento Rio de Combate ao Crime (MOVRIO), ONG atualmente responsável pelas atividades da Central Disque-Denúncia.

Aqui cabe uma informação importante. Segundo o coordenador geral da Central, para que um serviço como o Disque-Denúncia conquistasse legitimidade e tivesse força institucional, não ficando sujeito a interesses particulares a cada mudança de

governo, seria preciso a participação de instituições sociais de “de peso” e da participação de agências públicas relevantes. Como ressalta Larvie (1997), a preocupação residiria em “como evitar um cima de “dedo-durismo”, por um lado, e o abuso de autoridade por parte da polícia – ou outras autoridades públicas, por outro? Quais as garantias que iniciativas como a Central Disque-Denúncia oferecem para proteger direitos civis previstos na constituição?” (Larvie, 1997)

“Claro que eu atuo no legislativo; no Ministério Público; eu atuo em várias áreas muito mais pra construir uma rede de segurança minha do que para qualquer outra coisa. Ou seja, qualquer instituição no Brasil é frágil em relação aos atores políticos principalmente. Então, eu posso a qualquer momento ter um Secretário de Segurança que queira acabar com o “Disque-Denúncia”; eu posso a qualquer momento ter um comandante que acha que vai fazer operação policial na esquina de qualquer maneira e tem que identificar o denunciante, etc., etc., etc. E como isso não adianta no Brasil, e eu acredito que em qualquer país do mundo, para ser eficiente você tem que ser forte. A minha força vem da onde? Do bom relacionamento com o Ministério Público; com o Executivo e o Legislativo, estaduais e federais; com as agências de polícia; com a Polícia Federal; com a SENASP. Então, eu tenho um público mais amplo cujo objetivo é mostrar o meu serviço. É dizer “Eu quero o suporte de vocês; não quero recursos, não quero denúncias.” O meu sisteminha é aquele, mas eu quero a força, a força política, ou seja, isso é muito importante. O meu patrocinador, a Federação das Indústrias, a Federação do Comércio, em todas essas áreas, porque se alguém for mexer com o “Disque-Denúncia”, está mexendo com a Federação das Indústrias ou está mexendo com o Ministério Público ou está mexendo com a Assembléia Legislativa, quer dizer, eu tenho que ter uma estrutura de força, não prestígio, estrutura de força, pra poder realizar esse meu serviço tranquilamente sem que ninguém dê uma de gênio e venha reconstruir a roda nessa área aqui.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

Tal força, como colocada no relato acima, se traduziu ao longo dos anos em diferentes estratégias de consolidação da Central Disque-Denúncia como um serviço de “utilidade pública”. Pelo legislativo, quatro¹⁸ foram as leis elaboradas que beneficiaram o serviço: no âmbito municipal, uma que obriga a fixação do número do telefone do Disque-Denúncia nos vidros traseiros de todos os ônibus que circulam

¹⁷ Hoje o telefone da Central Disque-Denúncia é 2253-1177, sendo apenas acrescido de um dígito.

na cidade do Rio de Janeiro, outra que obriga a divulgação do mesmo número em todas as sacolas de supermercados, *boutiques* e demais estabelecimentos comerciais do município, assim como uma terceira que obriga a fixação do número 2253-1177 em todas as agências bancárias e estabelecimentos comerciais da cidade. Já no âmbito estadual, há uma lei que obriga a divulgação em estabelecimentos específicos o número do Disque-Denúncia assim como a explicitação do crime e das penas decorrentes da prática da exploração sexual de crianças e adolescentes.

A central, inicialmente estruturada para receber diariamente de 50 a 60 denúncias, passou a registrar algo em torno de 150 ligações por dia, meses depois de seu lançamento. Segundo o coordenador da central, este número se deve principalmente a estratégia de marketing adotada e a grande exposição da Central Disque-Denúncia nos meios de comunicação escrito e televisivo, noticiando cada vez mais os casos elucidados pela polícia com o auxílio das denúncias anônimas. Neste período, ocorreram 03 casos de seqüestro¹⁹ onde os cativeiros das vítimas foram, segundo a polícia, descobertos a partir de informações passadas para a Central Disque-Denúncia. Sem dúvida alguma, ainda que não se tenha nenhum estudo detalhado sobre as implicações e o impacto da Central sobre os casos de seqüestro, sua importância merece ser destacada, sobretudo no período de 1995 a 2000, onde os registros caíram vertiginosamente²⁰.

¹⁸ Leis Municipais n.º 2422 e 2423, de 4 de junho de 1996, e Lei Municipal n.º 2471 de 03 de setembro de 1996. Fonte: Site da Câmara Municipal do Rio de Janeiro. Lei Estadual n.º 4358 de 21 de junho de 2004. Fonte: Site da ALERJ. Ver textos na íntegra em anexo.

¹⁹ Na ocasião os seqüestrados foram Carolina Dias Leite, Marcos Fernando Chiesa e Eduardo Eugenio Gouvêa Vieira Filho, este último filho do atual presidente da FIRJAN, Eduardo Eugênio, uma das entidades colaboradoras do serviço.

²⁰ Para mais informações sobre Seqüestros no Rio de Janeiro, ver Cadeira, 1995 e 1997.

Um outro aspecto que merece ser observado é como esta ferramenta, ao longo dos anos, ganha progressivamente *status* dentre as instituições que compõem o sistema de segurança pública do Estado, configurando-se em mais um ator deste *métier*.

Assim, uma das conseqüências da projeção alcançada pela Central Disque-Denúncia foi a adoção desta mesma modalidade de serviço em vários estados do Brasil. Se o projeto do Rio de Janeiro foi o pioneiro, emprestou posteriormente seu *know-how* para a implementação das Centrais Disque-Denúncia de Recife (PE), Caruaru (PE), Campinas (SP), Goiânia (GO), São Paulo (SP), Itaperuna (RJ) e Espírito Santo (ES). Nesses estados, em linhas gerais, as centrais funcionam com metodologia semelhante ao modelo carioca: civis fazem o atendimento, garante-se o anonimato e há uma entidade civil gerenciando o projeto em parceria com o setor do executivo (normalmente uma secretaria estadual ou municipal) responsável pela área de segurança.

Por outro lado, em pesquisa através da *internet*, foi possível identificar a existência de centrais disque-denúncia em praticamente todos os estados do Brasil, com exceção de alguns na região nordeste e na região norte. São se sabe, porém, se tais serviços funcionam nos moldes propostos pela central carioca. O que foi possível perceber é a existência regular de serviços desta natureza, nomeados “disque-denúncia”, sendo administrados diretamente ou pela Polícia Civil ou pela Polícia Militar. Mesmo no Rio de Janeiro, é comum observar números de telefone pintados nos muros dos Batalhões de Polícia Militar, ao lado da palavra “Disque-Denúncia”, cuja finalidade é análoga. Neste caso, as ligações são atendidas pelos próprios policiais, que encaminham as informações para o serviço de inteligência da unidade e esta inicia o processo de investigação.

De qualquer forma, não sendo possível afirmar o momento em que o termo ‘disque-denúncia’ foi usado pela primeira vez ou a quem deve ser atribuída a autoria do termo, já antes da formalização da central telefônica no Comando Militar do Leste, muitos são os policiais que afirmam que já utilizavam a estratégia de receber ligações “anônimas” da população, distribuindo seus telefones através de cartões de visita ou folhetos, no âmbito das suas respectivas delegacias de polícia. Um caso regularmente comentado pelo coordenador geral do Disque-Denúncia, Zeca Borges, narra o que parece ser seu “mito de origem”, chamando seu protagonista de “o delegado que panfletava cadáveres”²¹, que era mais ou menos assim:

Por volta do início da década de 90, o delegado titular de uma delegacia de polícia da baixada fluminense chegou ao local de um crime e encontrou o corpo de um garoto assassinado. Três pessoas estavam em volta e agiam como se nada tivesse acontecido. De repente, um bêbado aproximou-se do curioso delegado e disse: “*Doutor, todo mundo aqui sabe quem matou.*” Houve um silêncio e o bêbado, numa voz estridente, disse: “*Eu também sei e não adianta me chamar porque eu também não vou te dizer não... senão eu vou morrer...*” e foi embora, cambaleando, trocando as pernas diante do olhar perplexo do delegado. Ele saiu dali e foi para a delegacia. Pediu aos colegas que fossem dissimuladamente ao local e concluiu: “*Todo mundo sabe, menos eu.*” Daí, criou um panfletinho que dizia o seguinte texto: “Você que presenciou este crime certamente será a próxima vítima. Denuncie por carta ou telefone ao Delegado Paulo Souto.” Embaixo, em tarja vermelha: “Não precisa se identificar.” Diz o delegado que as denúncias foram chegando. Não havia computador. Era usado um quadro negro para reunir as informações de cada bairro. Passou a ter informação de todos os matadores, prendeu 87 pessoas e zerou os homicídios.

* * * * *

A seguir, será apresentada a estrutura atual da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro, seu fluxo de funcionamento, seu *modus operandi*, seu sistema classificatório, suas rotinas de trabalho, assim como algumas reflexões decorrentes de seus 10 anos de atividades no Rio de Janeiro.

II. Estrutura e Funcionamento da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro

Antes de iniciar qualquer descrição, é importante destacar que a estrutura de funcionamento da Central Disque-Denúncia baseia-se em três pilares, sem os quais não poderia funcionar. São eles: a população, contribuindo anonimamente com informações que auxiliem na elucidação de práticas ilegais ou criminosas, a polícia, realizando suas investigações a partir das informações recebidas pela central, e a mídia, divulgando os resultados alcançados pela polícia através das informações passadas pela central, emprestando credibilidade ao sistema e motivando a população a continuar utilizando o serviço, gerando mais denúncias e alimentando novamente este sistema dinâmico, circular e caracterizado pela sua retroalimentação.

Associada a esta tríade, dois aspectos merecem ser destacados. O primeiro é a garantia do anonimato, permitindo que pessoas informem sobre situações criminosas sem se identificar. O segundo é o oferecimento de recompensas²² caso as informações passadas desencadeiem em resultados para a polícia.

A estrutura da Central Disque-Denúncia conta hoje com cerca de 72 pessoas, dentre atendentes, supervisores, técnicos e gerentes. A central de atendimento telefônico,

²¹ O delegado em questão seria o Sr. Paulo Souto, delegado de polícia do RJ, atualmente subdiretor da Subsecretaria de Inteligência. A história aqui narrada foi muitas vezes contada pelo próprio.

²² As recompensas são pagas com recursos privados captados pela Central Disque-Denúncia, podendo variar de R\$ 300,00 a R\$ 2.000,00, segundo avaliação do coordenador geral. Por outro lado, podem ser oferecidas recompensas específicas, com o auxílio financeiro do Estado, como foi o caso do oferecimento de R\$ 100.000,00 para pessoas que fornecessem informações sobre a localização do traficante Fernandinho Beira-Mar. Para o pagamento da recompensa, o denunciante liga para Central Disque-Denúncia informando a senha (também chamada de código) fornecida pelo atendente no momento da ligação inicial, reivindicando seu pagamento. A partir deste momento os contatos passam a ser feitos entre o denunciante e o gestor do MOV RIO, que normalmente realiza o pagamento em um local público, previamente acordado entre ambos.

com capacidade de acomodar 12 atendentes (também chamados de operadores) por turno, funciona diariamente, 24 horas por dia, recebendo denúncias anônimas registradas no banco de dados da Central. Uma vez cadastradas, as informações são posteriormente repassadas para os analistas da equipe de difusão, que as lêem e as encaminham às instituições correspondentes (policiais ou não) para checarem o seu conteúdo e providenciarem alguma solução (ou não), cujo desfecho deverá ser informado novamente à Central Disque-Denúncia, que incluirá em sua base de dados a informação respondida. No caso de uma informação encaminhada pela Central configurar-se numa ação positiva da polícia, este fato é repassado a mídia, impressa e/ou televisiva, para sua divulgação, contribuindo para a sua publicização e emprestando credibilidade ao serviço.

Importante destacar que a Central Disque-Denúncia recebe dois tipos de ligações, algumas são registradas como denúncias e outras são chamadas de atendimentos. Na Central, entende-se por 'denúncia' a unidade de informação que é registrada pelo atendente para que seja encaminhada para a investigação, podendo ser tanto um relato de violência doméstica, alguma desordem pública ou o endereço de um grande traficante. 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. A 'denúncia' produzida pela Central podem ser relatos, notícias, impressões, insumos, pistas, elementos discursivos. Ela não é, portanto, homogênea internamente. Não é um relato estático, porque cada informação pode ser "completada" a qualquer momento. O termo 'denúncia' aqui colocado, apesar de representar um bom apelo midiático, não tem o mesmo significado que o instrumento utilizado pelo promotor de justiça para formalizar a acusação perante o juízo

competente, dando o início à ação penal. No entanto, o que será possível analisar nas páginas seguintes, é que mesmo a ‘denúncia’ produzida pela Central vai encontrar, no conjunto de instrumentos do sistema de justiça criminal, o seu lugar privilegiado.

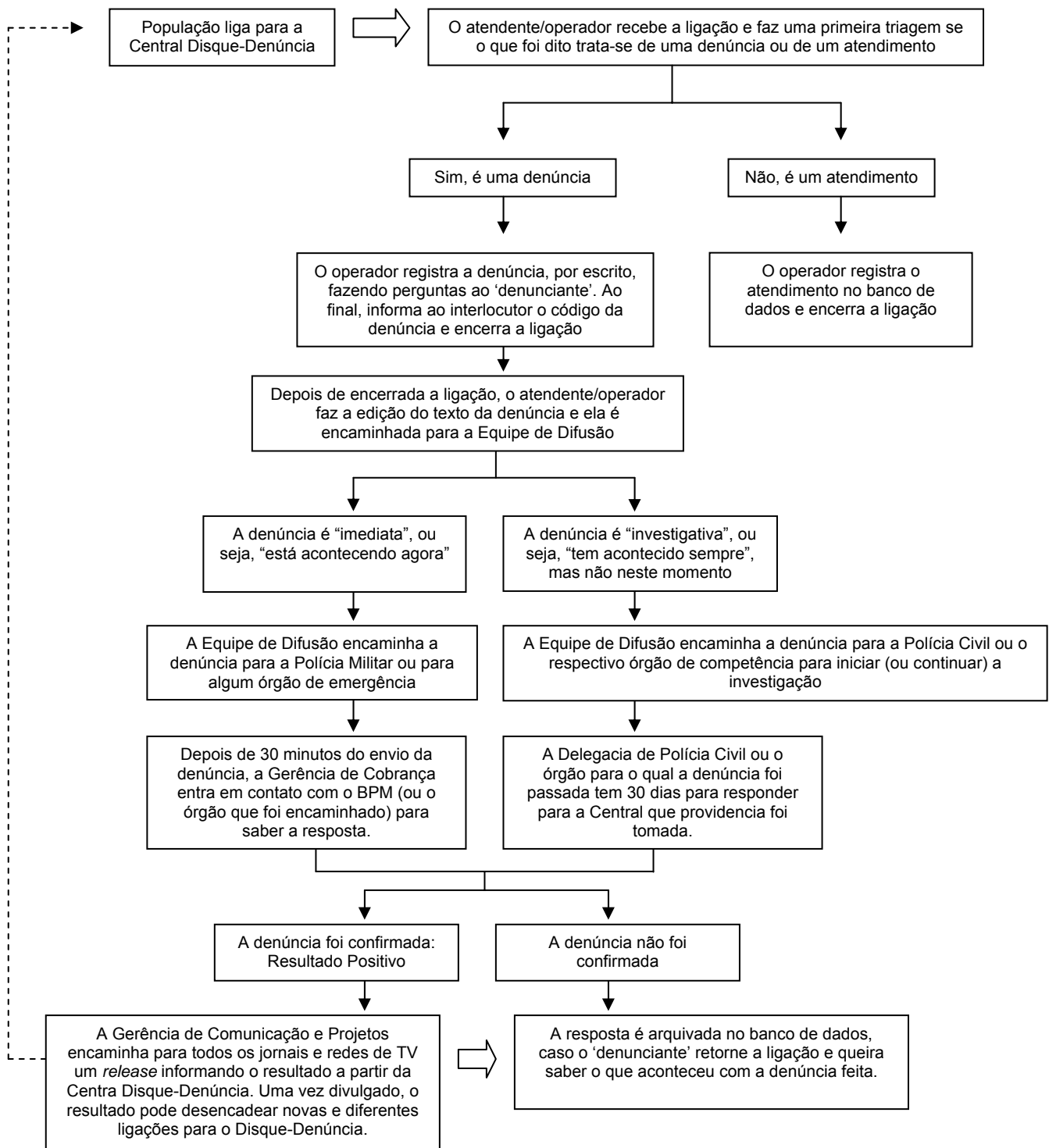
Já os atendimentos são os pedidos de informação, orientações em geral, trotes, enganos, desabafos, elogios, solicitações, pedidos de socorro, críticas, reclamações, além de pedidos de providência para denúncias anteriormente cadastradas. No que tange às denúncias, estas podem ser classificadas como “imediatas” ou “investigativas”. A primeira é assim caracterizada se o denunciante informar que o fato relatado está acontecendo naquele momento, ou seja, no momento da ligação ou se tiver acabado de acontecer.

“(…) a denúncia é imediata se o fato narrado estiver acontecendo ou para acontecer em um curto espaço de tempo em relação ao momento da narração; exceto em casos especiais, quando por ordem pré-determinada fica definido que de um determinado assunto todas as denúncias serão passadas como imediata, por exemplo, o caso das denúncias do Elias Maluco e do jornalista Tim Lopes.” (Manual da Central Disque-Denúncia, 2005, p.15)

A denúncia “investigativa”, por outro lado, é aquela cujo fato relatado não está acontecendo no momento da ligação, mas que servirá de subsídio para o início ou continuação de uma investigação.

Esse mecanismo pode ser ilustrado pelo fluxograma a seguir:

Fluxograma I – Fluxo de funcionamento da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro²³.



²³ Fluxograma elaborado pela autora com base nas informações da Central Disque-Denúncia, 2005.

De acordo com o esquema acima, o primeiro passo do funcionamento da Central Disque-Denúncia é o recebimento das denúncias pela equipe de atendentes. O serviço possui hoje 33 pessoas que desempenham essa função, distribuídas em 04 turnos (manhã, tarde, noite e madrugada). Cada turno possui a carga horária de 5 horas e meia de trabalho, com 20 minutos destinados a pausa ou lanche, com exceção do turno da madrugada, com a carga horária de 07 horas e meia. Os atendentes dos três turnos trabalham diariamente, folgando uma vez por semana. Já a equipe da madrugada atua em regime de escala, trabalhando dois dias e folgando dois. O quadro a seguir apresenta o quantitativo de atendentes da Central Disque-Denúncia divididos por turnos e dias da semana.

Tabela I – Distribuição do número de atendentes da Central Disque-Denúncia por turno, horários e dias da semana.

Turnos	Horários	Número de Atendentes (segunda a sexta-feira)	Número de Atendentes (fins de semana)	
			Sábado	Domingo
Manhã	07:00 às 12:30	09	05	04
Tarde	12:30 às 18:00	10	05	04
Noite	18:00 às 23:30	09	05	04
Madrugada	23:30 às 07:00	03 ou 02*	*	*

* No total, há 05 atendentes trabalhando no turno da madrugada. No entanto, como estes trabalham em regime de escala, a quantidade de atendentes por dia varia de 02 a 03 pessoas.

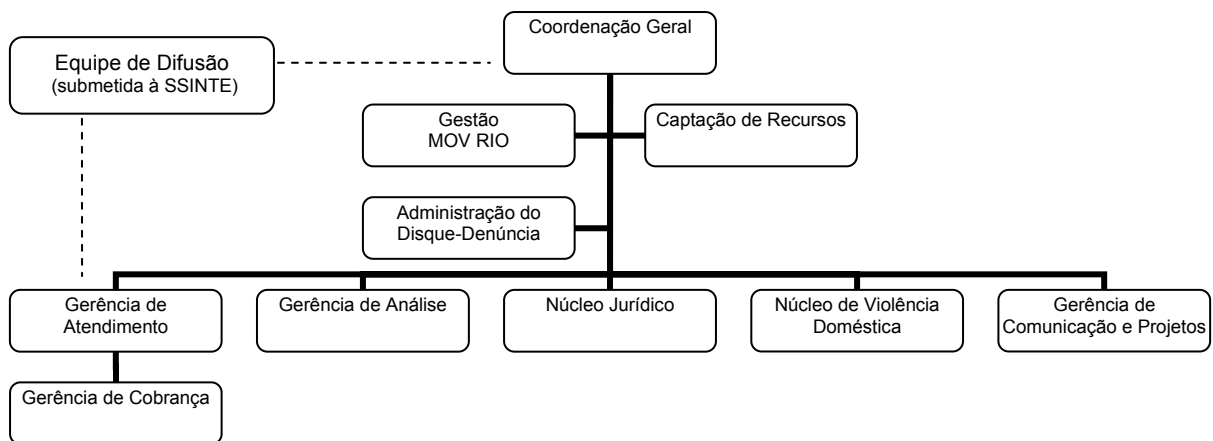
Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Nos turnos da manhã, tarde e noite, as atendentes contam ainda com o suporte de um supervisor, responsável por tirar dúvidas, fazer o *clipping* de notícias do dia com base nos jornais de grande circulação do Rio, informar aos demais turnos alguma informação, notícia ou dado relevante em relação ao trabalho ou algum defeito que tenha ocorrido no sistema operacional da central telefônica ou do *software*. Tais

informações são feitas através de um livro preto, com registros diários sobre os acontecimentos de cada turno²⁴.

Se inicialmente o Disque-Denúncia possuía apenas dois setores: a central de atendimento e a difusão, hoje o serviço conta com a seguinte estrutura, conforme o organograma a seguir:

Organograma I – Estrutura da Central Disque-Denúncia – Gerências e Núcleos, 2005.



Organograma elaborado pela autora com base nas informações da Central Disque-Denúncia.
Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Em primeiro lugar, todas as atividades da Central Disque-Denúncia possuem uma Coordenação Geral. Vinculados a ela estão a Gestão do Disque-Denúncia, hoje sob a responsabilidade de uma entidade civil (MOV RIO)²⁵, responsável por administrar os recursos da Central, a Administração do Disque-Denúncia, responsável por administrar as rotinas do serviço e o setor de Captação de Recursos²⁶, que através

²⁴ Além desta modalidade, um outro exemplo onde há troca de informações são as reuniões gerais, feitas aos sábados com toda a equipe da Central (com exceção da equipe de Difusão), porém sem uma regularidade definida, podendo ocorrer uma vez por mês ou bimestralmente.

²⁵ O MOV RIO não se localiza no mesmo espaço físico que a central de atendimento.

²⁶ Assim como o MOV RIO, este setor também não se localiza fisicamente nas dependências da Central.

dos relatórios produzidos pelos diferentes setores da Central, busca cooptar novos parceiros e financiadores para sustentar o serviço²⁷.

Para gerenciar a central de atendimento e coordenar o trabalho dos atendentes e supervisores existe a Gerência de Atendimento, e, diretamente associada a ela, a Difusão, composta por policiais civis, militares e bombeiros, responsáveis por encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos competentes, sejam eles policiais ou não. Vale lembrar que a Difusão conta com cerca de 10 profissionais, denominados analistas, onde trabalham 04 por dia: 03 na difusão das denúncias confeccionadas pelos atendentes no dia anterior e 01 (denominado permanência) responsável exclusivamente por emitir aos órgãos responsáveis as denúncias que necessitam de encaminhamento imediato. A Difusão não está submetida administrativamente à Gerência de Atendimento, tampouco à coordenação do Disque-Denúncia, e sim à Subsecretaria de Inteligência (SSINTE), órgão pertencente à Secretaria de Segurança Pública. Esta equipe é chefiada por um Tenente Coronel da Polícia Militar. Também associada à Gerência de Atendimento encontra-se a Gerência de Cobrança. Esta, por sua vez, tem como finalidade cobrar, sobretudo das unidades policiais, as respostas das informações emitidas pela Central. Por outro lado, a Gerência de Cobrança também auxilia a Difusão no encaminhamento das denúncias, sugerindo os órgãos que poderiam vir a receber as informações produzidas.

²⁷ Segundo o coordenador geral do Disque-Denúncia, Zeca Borges, do total de recursos que o serviço recebe, 70% corresponde a recursos públicos e 30% a recursos de entidades privadas. Vale lembrar que todos os atendentes da Central Disque-Denúncia são pagos com recursos públicos, em um convênio feito com o Detran.

Pressionada indiretamente pela necessidade de ampliar suas redes de comunicação com a mídia, parceiros em geral e sobretudo as polícias, a partir de 1999 foram criadas diferentes áreas de atuação (chamadas de núcleos ou gerências) na estrutura da central, cujo objetivo comum configurava-se na elevação dos resultados do Disque-Denúncia.

Assim, em 1999 foi criada a Gerência de Projetos, substituída posteriormente pela Gerência de Comunicação e Projetos, responsável por fazer a interface com a mídia, seja através dos editores de jornais, seja através dos repórteres, divulgando resultados, elaborando *releases*, pequenos estudos e textos, enfim, publicizando os resultados do Disque-Denúncia. Também compete a esta gerência a elaboração e coordenação de projetos que objetivam estreitar as relações da central com as polícias. Merecem destaque o Programa Gol²⁸, o Disque-Balão²⁹.

Já em 2002, foram criadas a Gerência de Análise e o Núcleo Jurídico. A primeira, com a proposta inicial de “estudar” as denúncias, se transformou no que vários policiais chamam de “núcleo de inteligência do Disque-Denúncia”. Através das informações disponíveis no banco de dados e de uma leitura diária das denúncias, esta gerência tem como objetivo produzir relatórios e dossiês sobre criminosos ou determinados tipos de crimes. Com base no conteúdo dos textos das denúncias anônimas, informações qualitativas são analisadas, observando-se um padrão sobre

²⁸ O Programa Gol consiste na premiação de unidades da polícia civil ou militar ou de seus respectivos policiais caso a informação passada pela central Disque-Denúncia seja confirmada e divulgada através da mídia escrita ou televisiva. Este é um dos mecanismos que a central usa para estimular que as polícias investiguem as informações emitidas pelo Disque-Denúncia, aumentando, assim, o volume de seus resultados.

²⁹ O Disque-Balão consiste numa parceria firmada entre o Disque-Denúncia e a Delegacia de Fiscalização de Armas e Explosivos (DFAE), onde num determinado período do ano (maio a setembro) as informações sobre fogos, balões e explosivos são encaminhadas diretamente para esta

determinado tipo de assunto ou mesmo sobre determinado criminoso. Neste último caso, o resultado da análise é a confecção de relatórios contendo informações como endereços, números de telefones, pessoas envolvidas, áreas de atuação, entre outros dados. Os documentos são entregues à polícia, que os utilizam para orientar ou mesmo iniciar um tipo de investigação.

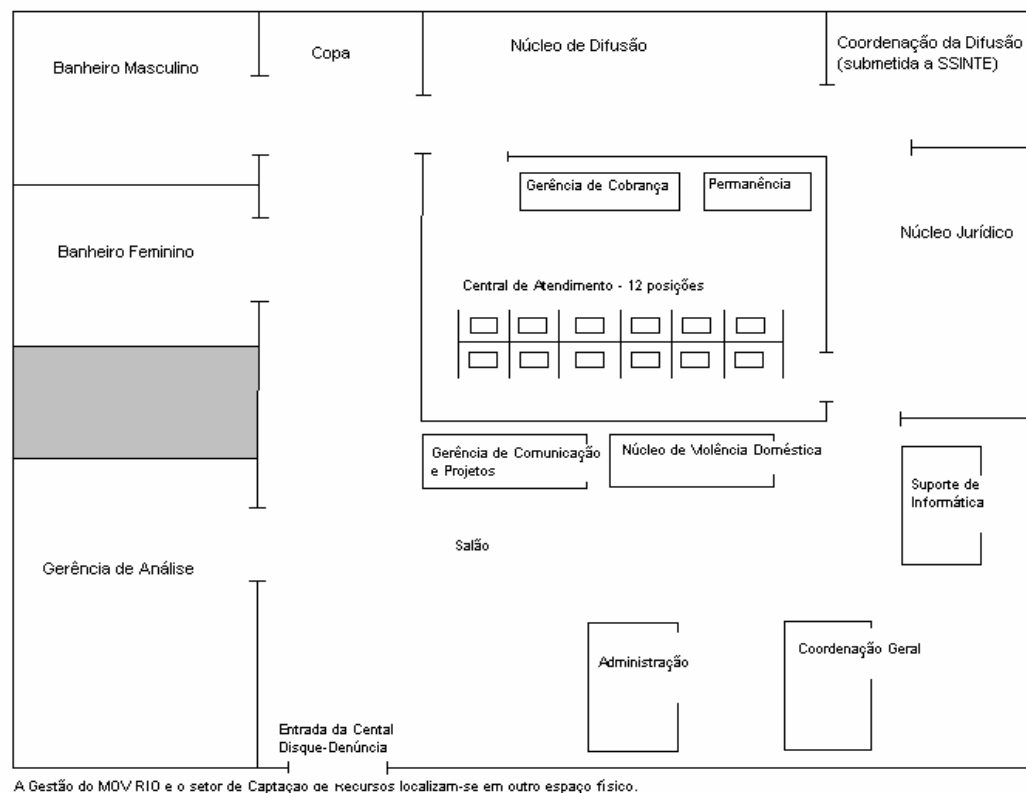
O Núcleo Jurídico, criado inicialmente com a finalidade de organizar palestras que subsidiassem os atendentes com informações da área do direito (sobretudo direito penal, trabalhista e do consumidor), como também para tirar dúvidas sobre este mesmo tema, ampliou seu escopo de atuação quando iniciou o trabalho de elaboração de relatórios com base nas denúncias para serem entregues às polícias. Diferentemente da Gerência de Análise, que constrói seus documentos baseados no texto da denúncia, ou seja, nas suas informações qualitativas, o Núcleo Jurídico produz análises e relatórios semanais, recortando bairros e municípios da cidade do Rio de Janeiro, explicitando a quantidade de denúncias que foram recebidas sobre aquele lugar, os assuntos mais recorrentes e cobrando providências às unidades policiais. Um relatório semanal sobre o bairro de Copacabana, produzido pelo núcleo, por exemplo, é encaminhado tanto à delegacia da área como ao Batalhão de Polícia Militar correspondente.

Finalmente, em 2005, foi criado o Núcleo de Violência Doméstica, com o objetivo de analisar detalhadamente as denúncias cujo tema fosse violência contra a mulher, violência contra o idoso ou violência contra a criança e o adolescente. Além de integrar uma rede de inúmeros órgãos que hoje trabalham no estado dentro desta

unidade policial. Da mesma forma, o projeto já contou com o apoio da Infraero e da Petrobras, financiando a elaboração dos cartazes de divulgação do serviço. Ver exemplo em anexo.

temática, o núcleo tem a responsabilidade de produzir relatórios sobre este tema e cobrar, sobretudo dos conselhos tutelares e das delegacias especiais de atendimento à mulher, providências sobre as informações enviadas pela Central. Vinculado a este núcleo funciona o projeto DD Mulher, cujo objetivo é fornecer um atendimento mais qualificado às pessoas que desejam denunciar situações de violência doméstica contra a mulher, dando informações sobre a rede de atendimento disponível na cidade e no Estado para receber esta demanda. Os atendentes recebem um treinamento regular para lidar com este tipo de situação, como também preenchem campos específicos no *software* da Central, permitindo a confecção de relatórios sobre o tema.

Figura I – Estrutura Física da Central Disque-Denúncia, 2005.



Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Além do Programa Gol e do Disque-Balão, há outros projetos desenvolvidos pela Central Disque-Denúncia ao longo da sua trajetória. Vale destacar o Disque-Roubo³⁰, que se trata de um serviço oferecido pela central para pessoas que tiveram seu carro roubado ou furtado. Ao ligar para o serviço e fornecer seus dados³¹, os atendentes conseguem cadastrar a placa informada no sistema PRODERJ e gerar um *alerta* para as viaturas da Polícia Militar em circulação, informando que trata-se de um veículo que acabara de ser roubado ou furtado. Outro projeto é o Desarme o Bandido, feito em parceria com algumas delegacias e a mídia, estimulando, através de matérias de jornal, denúncias que falem sobre arsenais de armas. Vale destacar, por fim, os projetos Procurados e Desaparecidos. No primeiro caso, consiste na divulgação de nomes de criminosos, com suas respectivas fotos e o oferecimento de uma recompensa (que pode variar de 2.000,00 a 50.000,00³²). O mesmo vale para o segundo: divulga-se o nome da pessoa desaparecida, seguida de um pequeno resumo das condições em que ela desapareceu, seguida do valor da recompensa oferecida por informações que levem ao esclarecimento do fato. Em ambos casos são confeccionados cartazes que são divulgados em inúmeros lugares, todos contendo o número do Disque-Denúncia, conforme os exemplos a seguir³³:

³⁰ Ver folheto informativo em anexo.

³¹ Neste caso, não há a preservação do anonimato do denunciante, uma vez que é preciso que ele forneça seus dados e os do veículo para ser cadastrado no sistema PRODERJ como roubado ou furtado.

³² Normalmente este tem sido o teto máximo de oferecimento de recompensa para o projeto "Procurados", com exceção do caso do traficante "Fernandinho Beira Mar", cuja recompensa divulgada foi de R\$ 100.000,00.

³³ Ver mais exemplos de cartazes em anexo.

Figura II – Cartazes de divulgação dos Programas “Procurados” e “Desaparecidos”.

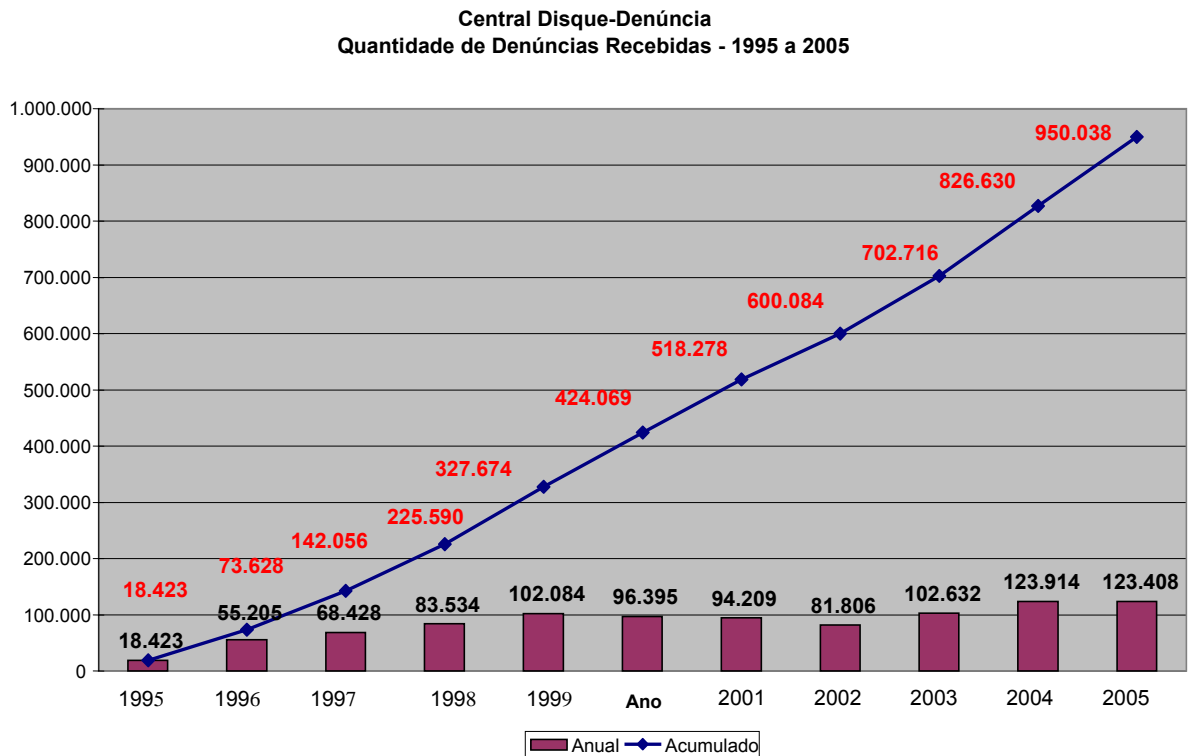


Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Após 10 anos de funcionamento, A Central Disque-Denúncia acumula em seu banco de dados quase 01 milhão de informações. Seu sistema operacional, que começou a operar em 1995, foi substituído em 2002, contemplando novas funções, tecnologias e um novo sistema classificatório. A principal diferença entre o antigo e o novo sistema operacional da Central Disque-Denúncia é que a partir de 2002 também começaram a ser registrados no banco de dados, além das denúncias, os atendimentos, ou seja, ligações que não se configuram em informações para investigação. Somente em 2005 foram registradas mais de 252 mil ligações, representando mais de 123 mil denúncias cadastradas³⁴ e cerca de 129 mil registros de atendimentos.

³⁴ No atual sistema classificatório da Central Disque-Denúncia, os assuntos são divididos por classe e tipo. Esta informação será melhor detalhada a seguir.

Gráfico II – Quantidade de denúncias registradas pelas Central Disque-Denúncia (anual e acumulado) de 1995 a 2005.



Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005

Tabela II – Distribuição da quantidade de atendimentos registrados pela Central Disque-Denúncia em 2005, discriminados por tipo e porcentagem.

Tipo de Atendimento	Quant.	%
Ligação a Cobrar ³⁵	42554	33%
Ligação Caiu	15409	12%
Desligou	14586	11,2%
Consulta a base de dados DD ³⁶	13625	10,6%
Informação/Orientação	11001	8,5%
Engano	9762	7,5%
Pedidos/Solicitações	7246	5,6%
Pedidos Providência DD ³⁷	6334	5%
Linha Muda	4025	3,1%
Desabafo	1349	1%
Trotes	1316	1%

³⁵ A Central Disque-Denúncia não recebe ligações a cobrar. O número 2253-1177 é pago. Ao receber uma chamada a cobrar o operador é orientado a não aceitar a ligação, registrando no sistema em seguida.

³⁶ Esta categoria refere-se quando um denunciante liga apenas para consultar que encaminhamento foi dado para a denúncia que realizou, sem a necessidade o operador fazer qualquer alteração em seu registro.

³⁷ Neste caso, quando o denunciante liga para pedir providências sobre a denúncia que fora feita, o operador tem o poder de redifundir a denúncia inicialmente realizada, mas que ainda não teve resultado.

Reclamações	763	0,6%
Alteração base DD	658	0,5%
Elogios	302	0,2%
Consulta base STDD	79	0,1%
Núcleo Jurídico	30	0,04%
Crítica a Segurança Pública	29	0,03%
Pedido Providência STDD	28	0,03%
Total de Atendimentos	129.096	100%

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Tabela III – Distribuição da quantidade de denúncias registradas pela Central Disque-Denúncia em 2005, discriminados por classe de assunto e porcentagem.

Cód.	Classe de Assunto	Quant.	%	Acumulado
12	Substâncias Entorpecentes	33992	27,54	27,54
2	Crimes contra o Patrimônio	26694	21,63	49,18
1	Crimes contra a Pessoa	12698	10,29	59,46
4	Crimes contra a Criança e o Adolescente	7326	5,94	65,40
8	Crimes contra a Administração Pública	7040	5,70	71,11
16	Crimes praticados por Funcionários Públicos	6683	5,42	76,52
5	Perturbação da Ordem Pública	6334	5,13	81,65
14	Defesa do Cidadão	4654	3,77	85,42
7	Crimes contra a Saúde Pública	3864	3,13	88,56
10	Crimes contra o Meio Ambiente	3215	2,61	91,16
11	Armas de Fogo e Artefatos Explosivos	2566	2,08	93,24
6	Crimes de Trânsito	2286	1,85	95,09
18	Das Falsificações e Adulterações	1560	1,26	96,36
9	Crimes contra a Administração da Justiça	1446	1,17	97,53
3	Crimes contra a Liberdade Sexual	1354	1,10	98,63
15	Calamidade Pública	977	0,79	99,42
13	Substâncias Tóxicas/Explosivas	633	0,51	99,93
17	Outros	86	0,07	100,00
	Total	123.408	100,00	

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Tabela IV - Distribuição da quantidade de denúncias registradas pela Central Disque-Denúncia em 2005, discriminados por tipo de assunto e porcentagem.

Tipo de Assunto	Quant	%	Acumulado
Tráfico	28670	23,23	23,23
Veículos abandonados	5052	4,09	27,33
<i>Barulho</i>	<i>4994</i>	<i>4,05</i>	<i>31,37</i>
Estelionato	4906	3,98	35,35
Roubo de veículos automotores	3505	2,84	38,19
Maus tratos [contra a criança e o adolescente]	3467	2,81	41,00
Consumo [Drogas]	3459	2,80	43,80
<i>Mau atendimento de órgãos públicos e privados</i>	<i>3351</i>	<i>2,72</i>	<i>46,52</i>
Desvio de conduta [de funcionários públicos]	3119	2,53	49,04
Homicídio consumado	3086	2,50	51,54
Roubo/Furto a transeuntes	2851	2,31	53,85
Violência contra idoso	2345	1,90	55,75

Concussão	2303	1,87	57,62
Grupos de extermínio	1750	1,42	59,04
Extorsão simples	1715	1,39	60,43
Estabelecimento Comercial/Industrial sem alvará	1574	1,28	61,70
Desmonte de veículos	1482	1,20	62,90
Violência contra a mulher	1336	1,08	63,99
Posse ilícita de armas de fogo	1331	1,08	65,07
Criação de animais contra as normas de segurança	1280	1,04	66,10
Jogos de Azar	1260	1,02	67,12
Direção perigosa	1212	0,98	68,11
Ameaça	1148	0,93	69,04
Roubo/Furto a residências	1145	0,93	69,96
Apologia ao tráfico	1104	0,89	70,86
Maus tratos contra animais	1096	0,89	71,75
Localização de foragidos da justiça	1078	0,87	72,62
Obstrução de vias públicas	992	0,80	73,42
Baderna	959	0,78	74,20
Receptação/Comércio de Produtos Roubados/Furtados	958	0,78	74,98
Criança e adolescente infrator	932	0,76	75,73
Corrupção de menores	923	0,75	76,48
Descumprimento de direitos trabalhistas	888	0,72	77,20
Uso ilegal de serviços públicos	882	0,71	77,91
Abandono	776	0,63	78,54
Praga de ratos ou insetos	775	0,63	79,17
Tiroteio entre quadrilhas	757	0,61	79,78
Invasão de propriedade	746	0,60	80,39
Roubo de Carga	710	0,58	80,96
Sonegação de impostos	696	0,56	81,53
Uso ilícito de armas de fogo	671	0,54	82,07
Mau atendimento Est. Hospitalares	650	0,53	82,60
Roubo/Furto a estabelecimentos	625	0,51	83,11
Obras Audiovisuais/Literárias/Artísticas [falsificação/adulteração]	624	0,51	83,61
Furto de Fios de Cobre	598	0,48	84,10
Prostituição infantil	593	0,48	84,58
Tentativa de homicídio	577	0,47	85,04
Obra irregular	575	0,47	85,51
Corrupção	558	0,45	85,96
Falta de Higiene em Estabelecimentos	546	0,44	86,40
Lesão Corporal	542	0,44	86,84
Estupro	512	0,41	87,26
Roubo a motoristas	507	0,41	87,67
Seqüestro simples e Cárcere Privado	500	0,41	88,07
Encontro de Cadáver	493	0,40	88,47
Abuso de autoridade	484	0,39	88,87
Poluição do ar	482	0,39	89,26
Depósito clandestino de gás	480	0,39	89,65
Rádio/TV/Telefonia Clandestina	479	0,39	90,03
Furto de veículos automotores	475	0,38	90,42
Suspeita de Roubo/Furto	424	0,34	90,76
Incêndio e Perigo	424	0,34	91,11
Favorecimento à Prostituição/Lenocínio	419	0,34	91,45
Balões	406	0,33	91,77
Guarda/Comércio ilícito de armas de fogo	384	0,31	92,09
Pega de veículos	377	0,31	92,39

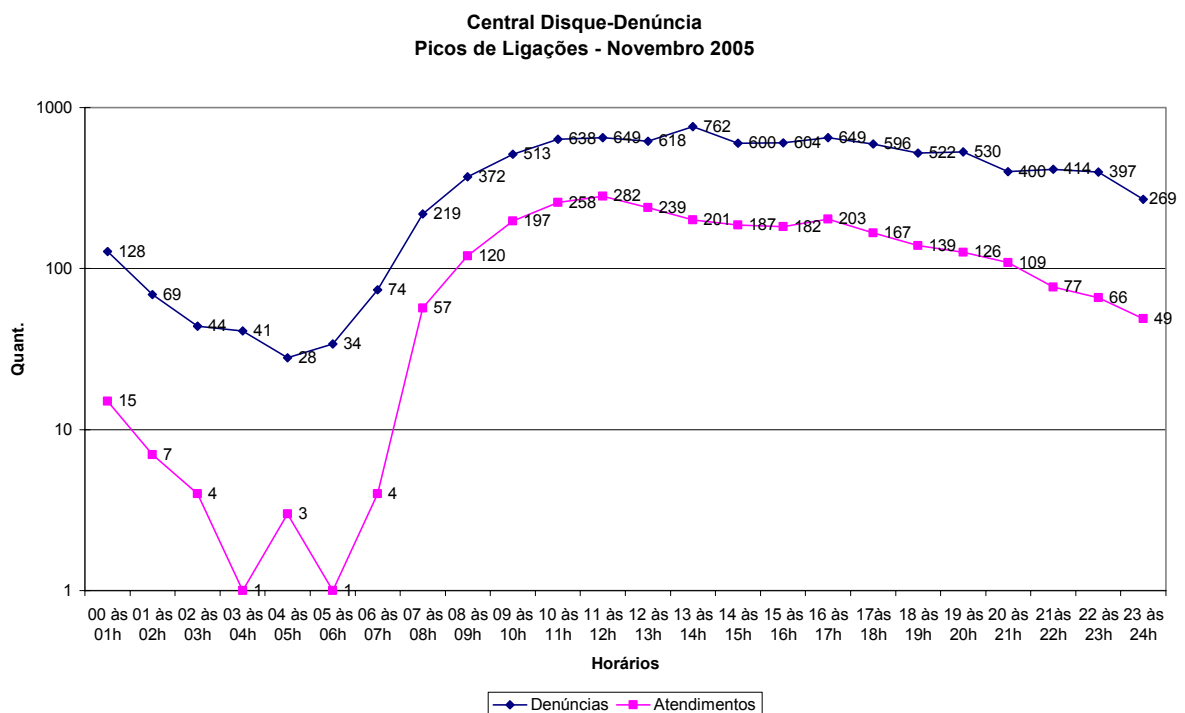
Documento Público/Particular [falsificação/adulteração]	375	0,30	92,69
Estacionamento irregular	371	0,30	93,00
Desabamento e Perigo	362	0,29	93,29
Transporte alternativo irregular	324	0,26	93,55
Guarda/Comércio de animais silvestres	305	0,25	93,80
Extração Irregular de Árvores	293	0,24	94,04
Venda de bebidas alcoólicas a menores	266	0,22	94,25
Pessoas Desaparecidas	253	0,21	94,46
Contrabando	248	0,20	94,66
Vandalismo	242	0,20	94,85
Reclamação de produtos ou serviços defeituosos	237	0,19	95,05
Atentado violento ao pudor	230	0,19	95,23
Uso/Venda de substâncias químicas proibidas	226	0,18	95,42
Roubo em Transportes Coletivos	223	0,18	95,60
Violência contra deficientes	219	0,18	95,77
Furto de peças e acessórios de veículos	208	0,17	95,94
Lixo acumulado	204	0,17	96,11
Adulteração de combustíveis	199	0,16	96,27
Venda de alimentos perecíveis fora da validade	190	0,15	96,42
Peculato	190	0,15	96,58
Reclamação de escolas públicas e privadas	174	0,14	96,72
Presença de menores em casa noturna	163	0,13	96,85
Aborto	157	0,13	96,98
Suspeita de Cativo	156	0,13	97,10
Acidente de Trânsito e Perigo	156	0,13	97,23
Uso indevido de verbas públicas	152	0,12	97,35
N.º Chassi/Sinal identificador de auto [falsificação/adulteração]	147	0,12	97,47
Bomba/Granada/Morteiro	147	0,12	97,59
Utilização de rádio-telefonia [crimes contra a adm. da justiça]	134	0,11	97,70
Desmatamento Florestal	134	0,11	97,81
Atos obscenos	130	0,11	97,91
Roubo a Instituições Financeiras	124	0,10	98,01
Danos ao patrimônio público	122	0,10	98,11
Trabalho Forçado	117	0,09	98,21
Extração irregular do solo	101	0,08	98,29
Latrocínio	99	0,08	98,37
Venda de remédios proibidos/fora da validade	90	0,07	98,44
Outros	86	0,07	98,51
Fuga de presidiários	84	0,07	98,58
Extorsão mediante seqüestro	84	0,07	98,65
Produtos de informática [falsificação/adulteração]	81	0,07	98,71
Cemitério clandestino	80	0,06	98,78
Seqüestro relâmpago	79	0,06	98,84
Interferência de rádio clandestina	75	0,06	98,90
Caça ilegal de animais	72	0,06	98,96
Blitz de Assaltantes	72	0,06	99,02
Maus tratos contra presidiários	71	0,06	99,08
Apropriação indébita	70	0,06	99,13
Poluição das águas	66	0,05	99,19
Corrupção	61	0,05	99,24
Vadiagem	59	0,05	99,29
Queimadas	56	0,05	99,33
Omissão de socorro Est. Hospitalares	55	0,04	99,38
Vazamento de gás	50	0,04	99,42

Peças e Acessórios de Vestuário [falsificação/adulteração]	49	0,04	99,46
Moeda Metálica/Papel Moeda [falsificação/adulteração]	48	0,04	99,49
Omissão de Socorro	47	0,04	99,53
Epidemias	47	0,04	99,57
Sedução	46	0,04	99,61
Depósito clandestino de combustíveis	46	0,04	99,65
Motim	44	0,04	99,68
Tráfico de menores	43	0,03	99,72
Tráfico de Mulheres	38	0,03	99,75
Auxílio a Fuga	35	0,03	99,77
Guarda e comércio de munição	33	0,03	99,80
Depósito de fogos de artifício	33	0,03	99,83
Vazamento de informações sigilosas	29	0,02	99,85
Furto de Combustível	25	0,02	99,87
Venda de fogos de artifício	24	0,02	99,89
Produtos Alimentícios/Bebidas [falsificação/adulteração]	23	0,02	99,91
Enchentes e Perigo	23	0,02	99,93
Produtos derivados do tabaco [falsificação/adulteração]	15	0,01	99,94
Deslizamento de encosta e Perigo	14	0,01	99,95
Assédio Sexual	14	0,01	99,96
Produtos Cosméticos/Terapêuticos ou Medicinais [falsificação/adulteração]	13	0,01	99,97
Rapto	10	0,01	99,98
Discriminação Racial	7	0,01	99,99
Tortura	6	0,00	99,99
Radiação	5	0,00	100,00
Atentado a bomba/terrorismo	3	0,00	100,00
Discriminação Religiosa	1	0,00	100,00
Discriminação Sexual	0	0,00	100,00
Total	123.408	100,00	

Em relação ao total de denúncias registradas nos últimos dez anos, o que se pode observar é um aumento do volume dos registros. A média mensal varia de 9 a 12 mil denúncias por mês. Já em relação aos tipos de denúncias, o assunto que aparece em primeiro lugar é tráfico de drogas, somando 23,23% das denúncias registradas em 2005. É interessante observar também que dos dez assuntos mais registrados, apenas dois ('barulho' e 'mau atendimento dos órgãos públicos e privados') configuram-se em temas não criminais, somando 6,76% das denúncias. Os demais somam 53,66 % das denúncias registradas. Em relação aos atendimentos, a grande maioria (33%) traduz-se em ligações a cobrar feitas a Central que não foram atendidas. Somado a este número estão as ligações perdidas, seja pelo fato da ligação ter caído, seja porque o denunciante desligou.

Com relação ao horário onde a Central recebe o maior número de chamados, é no final da manhã e predominantemente no turno da tarde onde observa-se um maior volume das ligações registradas. A média diária alcança aproximadamente o número de 500 ligações recebidas: gerando uma média de registro de 100 atendimentos e 400 denúncias por dia. Um aspecto relevante é que o número de ligações aumenta substancialmente no horário dos telejornais, da tarde ou da noite, onde o número do Disque-Denúncia é divulgado antes dos intervalos comerciais.

Gráfico III – Distribuição da quantidade de ligações recebidas pela Central Disque-Denúncia, discriminadas por tipo (denúncia ou atendimento) no mês de novembro de 2005.



Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Tabela V – Distribuição da quantidade de ligações recebidas pela Central Disque-Denúncia, discriminadas por tipo (denúncia ou atendimento) no mês de novembro de 2005.

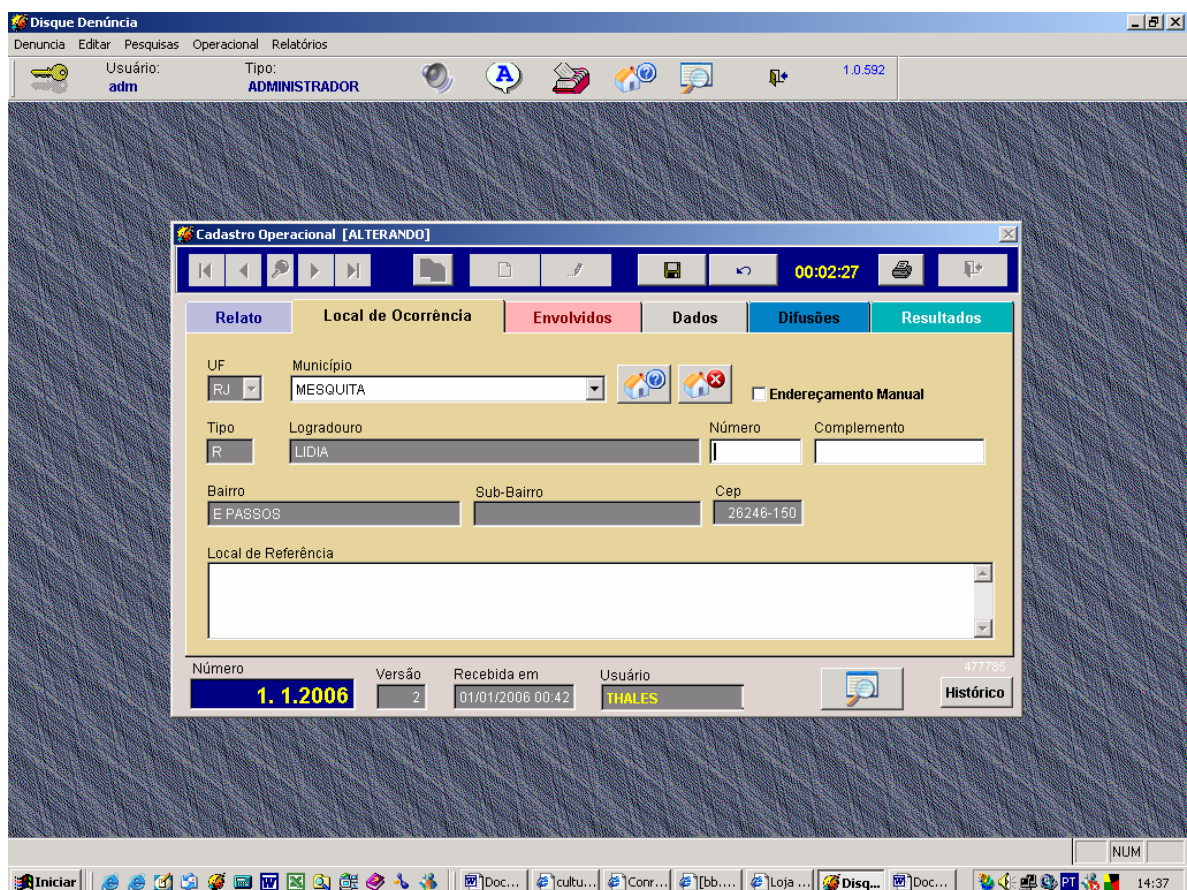
	Denúncias	%	Atendimentos	%	Total de Ligações	%
00 às 01h	128	1,40	15	0,56	143	1,21
01 às 02h	69	0,75	7	0,26	76	0,64
02 às 03h	44	0,48	4	0,15	48	0,40
03 às 04h	41	0,45	1	0,04	42	0,35
04 às 05h	28	0,31	3	0,11	31	0,26
05 às 06h	34	0,37	1	0,04	35	0,30
06 às 07h	74	0,81	4	0,15	78	0,66
07 às 08h	219	2,39	57	2,12	276	2,33
08 às 09h	372	4,06	120	4,45	492	4,15
09 às 10h	513	5,59	197	7,31	710	5,98
10 às 11h	638	6,96	258	9,58	896	7,55
11 às 12h	649	7,08	282	10,47	931	7,85
12 às 13h	618	6,74	239	8,87	857	7,22
13 às 14h	762	8,31	201	7,46	963	8,12
14 às 15h	600	6,54	187	6,94	787	6,63
15 às 16h	604	6,59	182	6,76	786	6,63
16 às 17h	649	7,08	203	7,54	852	7,18
17às 18h	596	6,50	167	6,20	763	6,43
18 às 19h	522	5,69	139	5,16	661	5,57
19 às 20h	530	5,78	126	4,68	656	5,53
20 às 21h	400	4,36	109	4,05	509	4,29
21às 22h	414	4,51	77	2,86	491	4,14
22 às 23h	397	4,33	66	2,45	463	3,90
23 às 24h	269	2,93	49	1,82	318	2,68
Total	9170	100	2694	100	11864	100

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

II.1. Sistema Operacional e Classificatório da Central Disque-Denúncia

Já no que diz respeito ao *modus operandi* do sistema, o processo de registro de uma denúncia ou atendimento inicia-se através do atendimento telefônico, onde o atendente (ou operador) recebe uma ligação anônima onde deve escutar, perguntar e conduzir a conversa de modo a registrar num *software* a denúncia recebida. Este sistema é formado por telas e campos, onde alguns devem ser obrigatoriamente completados, como mostra a figura a seguir:

Figura III – Tela inicial do Sistema Operacional da Central Disque-Denúncia, 2005.



Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

O *software* (figura acima) usado para o cadastramento das denúncias possui seis janelas (Relato, Local da Ocorrência, Envolvidos, Dados, Difusões e Resultados), as

quatro primeiras regularmente usadas pelos atendedores para realizar o cadastro das informações, como será apresentado no capítulo seguinte.

Nestas janelas o atendente escreve o endereço onde está acontecendo a denúncia relatada, o que está ocorrendo (através de um texto corrido e livre), as características físicas ou informações sobre os envolvidos, assim como realiza a categorização da denúncia, informando o assunto relatado de acordo com o sistema classificatório da Central Disque-Denúncia.

Há hoje 148 diferentes tipos de assunto na Central, mas vale lembrar que o sistema classificatório do Disque-Denúncia sofreu constantes alterações na sua trajetória. Em 1995, no início do projeto, eram apenas dois os tipos de assuntos adotados: Seqüestro e Drogas/Entorpecentes. Pouco tempo depois somar-se-iam a estes dois outros tipos: o Disque-Roubo e Providências sobre a Denúncia Feita³⁸. No entanto, antes mesmo do início do ano seguinte, outros assuntos seriam incorporados: Jogos de Azar, Roubo/Furto de Veículos, Roubo e Furto de Cargas, Roubo de Instituição Financeira, Roubo de Carro Forte, Estelionato e Falsários, Roubo/Furto/Comércio Armas/Munições, Grupos de Extermínio/Homicídios, Outros, Extorsão/Corrupção, Corrupção/Prostituição de Menores, Prostituição, Bailes Funk/Boite/Festas, Roubos e Furtos em Geral, Estupro e Desaparecidos.

Já em 1997, dois outros tipos de assunto foram incorporados ao sistema classificatório: Consulta ao RF Veículos, Alerta Roubo/Furto de Veículos. Em 1998, Assaltos a Ônibus e em 2000, Violência contra Idoso, Violência contra a Mulher,

Violência contra Criança/Adolescente, Grupo de Extermínio, Homicídios (essas duas últimas já existiam anteriormente, mas unidas), Criança/Adolescente Infrator e Abuso Sexual à Criança/Adolescente.

Tabela VI – Distribuição dos assuntos (sistema classificatório) da Central Disque-Denúncia - 1995 a 2001.

Código	Assunto	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
1.	Jogos de Azar							
2.	Drogas/Entorpecentes							
3.	Roubo/Furto de Veículos							
4.	Roubo e Furto de Cargas							
5.	Roubo de Instituição Financeira							
6.	Roubo de Carro Forte							
7.	Seqüestro							
8.	Estelionato e Falsários							
9.	Roubo/Furto/Comércio de Armas/Munições							
10.	Grupos de Extermínio/Homicídios ³⁹							
11.	Outros							
12.	Extorsão/Corrupção							
13.	Corrupção/Prostituição de Menores							
14.	Prostituição							
15.	Disque Roubo							
16.	Bailes Funk/Boite/Festas							
17.	Roubos e Furtos em Geral							
18.	Estupro							
19.	Desaparecidos							
20.	Providências sobre a denúncia feita							
21.	Consulta do RF Veículos							
22.	Alerta Roubo/Furto Veículos							
23.	Assaltos em Ônibus							
24.	Violência contra Idoso							
25.	Violência contra Mulher							
26.	Violência contra criança/adolescente							
27.	Grupo de Extermínio							
28.	Homicídios							
29.	Criança/Adolescente Infrator							
30.	Abuso Sexual a Criança/Adolescente							

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Aqui cabe uma consideração. O que se pode perceber é que, ao longo dos anos, os assuntos foram criados de acordo com o que os coordenadores da Central consideravam ser importante registrar, seja pelo acontecimento de algum evento de comoção pública, seja por interesses próprios. Outro aspecto a ser observado é que

³⁸ Este assunto era utilizado quando o denunciante ligava cobrando providências sobre a denúncia anteriormente registrada, normalmente informando que nada tinha sido feito para resolver o problema relatado. Neste caso, o atendente fazia uma nova denúncia, reforçando o pedido de providências.

nos seus primeiros anos de funcionamento, as categorias⁴⁰ utilizadas para formar o conjunto de assuntos da Central Disque-Denúncia estavam mais diretamente associadas ao sistema classificatório utilizado pela Polícia Militar⁴¹, uma vez que o projeto teria sido criado, inicialmente, para colher informações que ajudassem as polícias no esclarecimento de crimes.

Ao longo dos anos, o que foi possível observar, segundo o banco de dados, é que um grande volume de denúncias registradas não necessariamente estavam relacionadas a crimes, mas a diversos eventos de desordem pública e contravenções em geral. É importante ressaltar aqui que, ainda que não se configurassem em eventos criminosos, isso não quer dizer que tais relatos não gerassem sentimentos de violência e insegurança, motivação pela qual acabavam se transformando em denúncias.

Assim, de 1995 a 2001, o assunto mais registrado no banco de dados da central era o de Drogas/Entorpecentes. Em segundo lugar, não por acaso, estava o assunto Outros, ou seja, tudo aquilo que não havia sido categorizado pelos outros 28 diferentes assuntos.

E o que consistia o que os operadores classificavam como Outros? Denúncias sobre o mau atendimento em órgãos públicos, reclamações de barulho, contravenções em geral, depredação de patrimônio, enfim, relatos difusos que guardavam em si

³⁹ Este assunto foi abolido em 2000, quando foi substituído por esses mesmos dois assuntos, em separado.

⁴⁰ Estou chamando de categoria os tipos de assuntos utilizados pela Central. Este termo não foi usado pelos interlocutores.

⁴¹ Várias foram as influências da Polícia Militar que refletiram na Central Disque-Denúncia. Pode-se ressaltar este impacto não só sobre o sistema classificatório, como também sobre a seleção e o

sentimentos de desproteção, insegurança, violência ou desordem. Uma observação importante é que, de alguma forma, partia deste tipo (Outros) a criação de novos assuntos que constituiria o sistema classificatório da central. Tudo o que era mais recorrente ou que, por razões definidas pelos coordenadores da Central, ganhava *status* a partir de algum acontecimento na cidade, saía da “caixa preta” Outros e passava a ser promovido a um ‘assunto’.

A partir de maio de 2002, o sistema operacional do Disque-Denúncia sofreu uma profunda modificação. Além do aumento da quantidade de recursos tecnológicos para o registro das denúncias, para a elaboração de relatórios e para a realização de pesquisas, o sistema classificatório do Disque-Denúncia também sofreu uma grande reformulação. Se antes existiam 30 tipos diferentes de assuntos, a partir deste ano o sistema passou a funcionar com 148 assuntos, divididos em 18 classes, assim definidos:

Tabela VII – Distribuição dos assuntos da Central Disque-Denúncia por classe e tipo, 2005.

Classes	Tipos	
01. Crimes contra a pessoa	Homicídio consumado	
	Tentativa de homicídio	
	Cemitério clandestino	
	Grupos de extermínio	
	Aborto	
	Lesão Corporal	
	Violência contra a mulher	
	Violência contra idoso	
	Seqüestro simples e Cárcere Privado	
	Ameaça	
	Pessoas Desaparecidas	
	Encontro de Cadáver	
	Suspeita de Cativo	
	Omissão de Socorro	
	Violência contra deficientes	
	02. Crimes contra o patrimônio	Extorsão mediante seqüestro
		Extorsão simples
		Roubo de veículos automotores
Furto de veículos automotores		
Furto de peças e acessórios de veículos		
Veículos abandonados		
Desmonte de veículos		
Roubo de Carga		
Roubo/Furto a transeuntes		
Roubo/Furto a residências		
Roubo/Furto a estabelecimentos		
Receptação/Comércio de Produtos Roubados/Furtados		
Roubo a Instituições Financeiras		
Roubo em Transportes Coletivos		
Estelionato		
Furto de Combustível		
Furto de Fios de Cobre		
Blitz de Assaltantes		
Roubo a motoristas		
Seqüestro relâmpago		
Suspeita de Roubo/Furto		
Invasão de propriedade		
Apropriação indébita		
Latrocínio		
03. Crimes contra a liberdade sexual	Estupro	
	Atentado violento ao pudor	
	Atos obscenos	
	Rapto	
	Favorecimento à Prostituição/Lenocínio	
	Tráfico de Mulheres	
	Assédio Sexual	
04. Crimes contra criança e o adolescente	Prostituição infantil	
	Sedução	
	Corrupção de menores	
05. Perturbação da ordem pública	Abandono	
	Maus tratos	
	Trabalho Forçado	
	Presença de menores em casa noturna	
	Venda de bebidas alcoólicas a menores	
	Criança e adolescente infrator	
	Tráfico de menores	
	Baderna	
	Barulho	
	Vandalismo	
Vadiagem		
06. Crimes de trânsito	Interferência de rádio clandestina	
	Atentado a bomba/terrorismo	
	Pega de veículos	
	Direção perigosa	
07. Crimes contra a saúde pública	Estacionamento irregular	
	Transporte alternativo irregular	
	Omissão de socorro Est. Hospitalares	
	Mau atendimento Est. Hospitalares	
	Venda de remédios proibidos/fora da validade	
	Uso/Venda de substâncias químicas proibidas	
	Falta de Higiene em Estabelecimentos	
	Praga de ratos ou insetos	
	Epidemias	
	Venda de alimentos perecíveis fora da validade	
Criação de animais contra as normas de segurança		
08. Crimes contra a administração pública	Radiação	
	Corrupção	
	Contrabando	
	Jogos de Azar	
	Estabelecimento Comercial/Industrial sem alvará	
	Obra irregular	
	Uso indevido de verbas públicas	
	Uso ilegal de serviços públicos	
	Sonegação de impostos	
	Danos ao patrimônio público	
09. Crimes contra a administração da justiça	Rádio/TV/Telefonia Clandestina	
	Obstrução de vias públicas	
	Fuga de presidiários	
	Auxílio a Fuga	
	Motim	
	Maus tratos contra presidiários	
10. Crimes contra o meio ambiente	Localização de foragidos da justiça	
	Utilização de rádio-telefonia	
	Poluição do ar	
	Poluição das águas	

	Lixo acumulado
	Desmatamento Florestal
	Extração Irregular de Árvores
	Queimadas
	Balões
	Caça ilegal de animais
	Maus tratos contra animais
	Extração irregular do solo
	Guarda/Comércio de animais silvestres
11. Armas de Fogo e Artefatos Explosivos	Posse ilícita de armas de fogo
	Uso ilícito de armas de fogo
	Guarda/Comércio ilícito de armas de fogo
	Guarda e comércio de munição
	Bomba/Granada/Morteiro
12. Substâncias Entorpecentes	Tráfico
	Consumo
	Tiroteio entre quadrilhas
	Apologia ao tráfico
13. Substâncias Tóxicas/Explosivas	Depósito clandestino de gás
	Depósito clandestino de combustíveis
	Depósito de fogos de artifício
	Venda de fogos de artifício
	Vazamento de gás
14. Defesa do Cidadão	Discriminação Racial
	Discriminação Sexual
	Discriminação Religiosa
	Tortura
	Mau atendimento de órgãos públicos e privados
	Reclamação de escolas públicas e privadas
	Reclamação de produtos ou serviços defeituosos
	Descumprimento de direitos trabalhistas
15. Calamidade Pública	Incêndio e Perigo
	Enchentes e Perigo
	Deslizamento de encosta e Perigo
	Desabamento e Perigo
	Acidente de Trânsito e Perigo
16. Crimes Praticados por Funcionários Públicos	Abuso de autoridade
	Desvio de conduta
	Concussão
	Corrupção
	Vazamento de informações sigilosas
	Peculato
17. Outros	Outros
18. Das Falsificações e Adultrações	Moeda Metálica/Papel Moeda
	Documento Público/Particular
	Produtos Alimentícios/Bebidas
	Produtos Cosméticos/Terapêuticos ou Medicinais
	Obras

	Audiovisuais/Literárias/Artísticas
	Peças e Acessórios de Vestuário
	Produtos derivados do tabaco
	N.º Chassi/Sinal identificador de auto
	Adultração de combustíveis
	Produtos de informática

Ao realizar uma pequena análise sobre o atual sistema classificatório do Disque-Denúncia, o que se pode observar é que ele reúne características e categorias de outros sistemas classificatórios, não necessariamente relacionados à questão criminal. O que se percebe é uma soma dos códigos do código penal, incorporando parte das categorias utilizadas pelas polícias, parte do Estatuto da Criança e do Adolescente, a Lei de Contravenções Penais, o Código do Consumidor, o Código de Posturas e mais o que os integrantes da Central considerarem relevante incluir, a partir das diferentes demandas que recebem.

A ampliação das categorias utilizadas também gerou, por outro lado, uma mudança na forma de “categorizar” as denúncias. Se antes o operador tinha a responsabilidade de, para cada denúncia, definir apenas um código, agora ele pode escolher mais de um assunto, indicando o mais importante, dependendo do relato realizado.

Em que pese o esforço de abarcar novos assuntos no sistema da central, respondendo assim, na maior parte das vezes, às demandas que diariamente chegam por telefone, é interessante observar que mesmo neste novo conjunto de assuntos, há algumas distorções e critérios contraditórios para a organização das categorias. Por exemplo, a presença da categoria “tortura” na classe de assunto “Defesa do Cidadão”, assim como as categorias “discriminação racial”, “discriminação sexual” e “discriminação religiosa”. Outro fato interessante é a categoria “atentado a bomba/terrorismo” estar presente na classe de “Perturbação da Ordem Pública”, assim como “interferência de rádio clandestina”, já que um

assunto análogo (“rádio/TV/telefonia clandestina”), aparece na classe “Crimes contra a Administração Pública”. “Mau atendimento de Est. Hospitalares” está contida na classe “Crimes contra a Saúde Pública”, no entanto, na classe “Defesa do Cidadão”, também aparece o assunto “mau atendimento de órgãos públicos e privados”. “Omissão de socorro” é o tipo de assunto da classe “Crimes contra a pessoa”, mas também aparece na classe “Crimes contra a Saúde Pública”, sob a forma de “omissão de socorro em estabelecimentos hospitalares”. Finalmente, através dessa breve observação do novo sistema classificatório do Disque-Denúncia, foi possível também perceber classes de assuntos semelhantes, como “Armas de Fogo e Artefatos Explosivos” e “Substâncias Tóxicas/Explosivas”.

Considerando que um serviço como a Central Disque-Denúncia foi idealizado para receber informações estritamente criminais, é interessante observar como esta ferramenta se transformou, ao longo dos anos, num canal de recebimento de outra sorte de demandas. Ao analisar o sistema classificatório do Disque-Denúncia, é possível perceber que até 2001, havia 30 assuntos, sendo a grande maioria deles referente a práticas criminosas.

Observando o novo sistema, contendo 148 diferentes assuntos, é possível identificar que eventos de desordem, contravenções e litígios em geral, não necessariamente criminosos, mas que guardam em si manifestações de insegurança e violência, passaram a integrar o conjunto de categorias do sistema. Ao consultar o banco de dados do Disque-Denúncia, pode-se afirmar que a maior parte dos “novos” assuntos nasceram da categoria “outros”, que, como dito anteriormente, encontrava-se em segundo lugar no ranking dos assuntos mais recebidos pela Central. O assunto

“outros” então, a partir de 2002, se transformou naqueles assuntos que já chegavam à central, mas que não encontravam classificação. A ampliação do sistema classificatório permite confirmar, de certa forma, a vocação da Central Disque-Denúncia em atender uma outra demanda que não a de informações criminais. Uma demanda de outra ordem, muito mais próxima à busca e a reivindicação de direitos e solicitações por serviços públicos de qualidade.

Se por um lado, como foi afirmado há algumas linhas atrás, num cenário de descrédito nas instituições de segurança pública – mais precisamente das polícias – um instrumento de receptação de informações anônimas ganha importância; por outro lado, no contexto de uma democracia não consolidada, onde o acesso aos direitos é restrito, este mesmo canal vai servir, de alguma forma, para identificar e receber essa demanda reprimida.

No entanto, é justamente neste aspecto onde reside a maior quantidade de dúvidas, como também a maior quantidade de resistências, identificadas dentre os atores que trabalham na Central Disque-Denúncia. Explicando mais detalhadamente, segundo a Gerência de Atendimento, dentre as dúvidas que os atendentes costumam citar no dia a dia do trabalho na central, o mais difícil é orientar o ‘denunciante’ quanto a encaminhamentos que não são, segundo os atendentes, policiais ou criminosos. O que responder a uma pessoa que liga dizendo que o dono de um carro resolveu abandoná-lo há 20 dias na sua rua? E ao homem que pede que algo seja feito para remediar o barulho intenso que o cachorro do vizinho faz durante a noite? E a mulher que deseja denunciar o mercadinho que, ao vender 01 kg de arroz, constatou

que na realidade o pacote tinha 800g? Estas são, segundo os operadores da central e a Gerência de Atendimento, as histórias onde residem as maiores dúvidas.

“É assim... não dificuldade, mas é a questão de como encaminhar uma pessoa para uma questão que a gente sabe que não... não é denúncia, não cabe uma denúncia anônima. Então, quando a questão de não estar realizando uma denúncia. Quando não realizar uma denúncia? Eu sinto que o pessoal tem muita dúvida nisso. E a questão quando é necessário que uma pessoa se identifique. Mas mesmo assim, a gente não pede identificação de nenhum denunciante, quando um crime tem que ser realmente representado. E a maior dificuldade é até fazer alguns... convencer eles de que precisam ir à delegacia, precisam representar, precisam ter um advogado, que o auxilie na representação judicial... (...) sobre as dúvidas, em relação a crimes, ou dúvidas em relação ao que não é crime é que... o que não é crime, o que não é crime gera mais dúvidas no pessoal.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

Por outro lado, foi possível observar – sobretudo entre a Equipe de Difusão (que, vale a lembrança, é formada por policiais civis, militares e bombeiros) – uma maior resistência sobre a prática da central de registrar toda a sorte de assuntos. Segundo o relato dos integrantes dessa equipe, o trabalho da Central Disque-Denúncia seria mais otimizado e teria mais resultados se estivesse focado no recebimento de denúncias sobre crimes, e somente crimes.

A partir das considerações realizadas acima pode ser empreendido um pequeno exercício analítico sobre o sistema classificatório do Disque-Denúncia. No ensaio “*De quelques formes primitives de classification*”, de Mauss e Durkheim (1968), os autores postulam que “a classificação das coisas reproduz a classificação dos homens”. Diante desta afirmação, é interessante observar a influência da organização social dos indivíduos sobre o sistema classificatório e como estes dois níveis se retroalimentam continuamente.

“(...) as idéias são organizadas sobre um modelo que é fornecido pela sociedade. Mas uma vez que esta organização da mentalidade coletiva exista, ela é suscetível de reagir sobre a sua causa e contribuir para modificá-la.” (Durkheim e Mauss, 1968)

Como foi descrito anteriormente, o sistema classificatório da Central Disque-Denúncia vem sofrendo constantes modificações ao longo do tempo, influenciando e sendo influenciado pelas práticas cotidianas de trabalho do serviço. Fato semelhante foi observado por Guedes (2003), ao analisar o sistema classificatório da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, onde afirma que a PM

“Classifica, ordena e hierarquiza, ao mesmo tempo, ações policiais e situações sociais. Define-se, por esta via, tanto como uma declaração acerca das intervenções esperadas e legitimadas do policial militar quanto pelo detalhamento das situações sociais consideradas como “problemáticas”. Embora referida pelos profissionais como uma codificação que se pretende exclusivamente técnica, compreendida, neste sentido, como “neutra”, dialogando em muitos dos seus aspectos com as definições legais, ao tomar como objeto as inúmeras e diversificadas situações sociais em que a PM intervém ou é solicitada a intervir, sinaliza seu objetivo maior de organizar a prática policial militar, ordenando, classificando, registrando e medindo as experiências vividas.” (Guedes, 2003)

A autora faz uma importante referência à análise de Duarte (1986), que, “relendo Durkheim, Mauss e Hertz via Dumont, resume o que seriam as “três qualidades fundamentais” da “função classificatória”: “é um sistema de distinções ou diferenciações, é um sistema hierarquizado e é um sistema que pressupõe uma totalidade”. Acentua a dimensão hierárquica, de valor, das classificações, enfatizando que as diferenciações não são simples dicotomizações mas importam em uma dimensão interna de valor diferencial cujo paradigma seria exatamente a oposição direita-esquerda analisada por Hertz.” (Guedes, 2003)

Neste sentido, é interessante observar que, na Central Disque-Denúncia, as primeiras categorias utilizadas para o registro das informações foram “seqüestro” e “drogas/entorpecentes”, evidenciando o lugar que tais assuntos ocupariam no conjunto das demandas que chegam à Central e enfatizando a importância de

alguns assuntos em detrimento de outros. À medida que o sistema passa a receber um volume maior de chamados, outros eventos ganham importância e tornam-se significativos no processo social, transformando-se em categorias da Central e incorporados nesse arquétipo.

“O sistema classificatório das *ocorrências* dirige o olhar para determinadas direções, hierarquiza e valoriza eventos, desvaloriza outros e obriga à construção de liames entre o vivido e o registrado. Toda prática conjuga, de modos distintos e em proporções variáveis, normas explícitas, racionalizações, teorias nativas e saberes implícitos, muitas vezes não reconhecidos como tal. Assim, este sistema classificatório convive e conjuga-se com diversos outros, a maioria não escritos...” (Guedes, 2003)

Ao observar as classes e os tipos de assuntos que compõem atualmente o sistema classificatório do Disque-Denúncia, a ordem como são colocados também traduz o grau de importância e o espaço que ocupam na hierarquia do sistema. Em primeiro lugar, estão os crimes contra a pessoa, em segundo os crimes contra o patrimônio, em terceiro os crimes contra a liberdade sexual e em quarto os crimes contra a criança e o adolescente, realizando uma estrutura alusiva ao Código Penal Brasileiro. Em quinto lugar está a perturbação da ordem pública (análogo à Lei de Contravenções Penais) e em sexto os crimes de trânsito. Em sétimo, oitavo e nono lugar estão, respectivamente, os crimes contra a saúde pública, os crimes contra a administração pública e os crimes contra a administração da justiça. Em seguida, em décimo lugar, estão os crimes contra o meio ambiente (referindo-se à Lei 9.605 de 1998), em décimo primeiro as armas de fogo e artefatos explosivos e somente em décimo segundo a classe substâncias entorpecentes (neste caso, o fato do código ser o número 12, pode estar relacionado com o artigo 12 da Lei de Entorpecentes [6.368/1976]). Em décimo terceiro estão substâncias tóxicas/explosivas, em décimo quarto defesa do cidadão, em décimo quinto calamidade pública e em décimo sexto crimes praticados por funcionários públicos.

A classe outros ocupa o décimo sétimo lugar e, finalmente, em décimo oitavo as falsificações e adulterações.

Neste sentido, como evidenciado por Guedes (2003), o Disque-Denúncia, através do seu sistema classificatório, também empreende esse exercício de organização e hierarquização de sua prática operacional cotidiana, destacando assim as questões e os assuntos que julga ser mais relevantes.

Cabe uma pequena observação sobre o assunto outros. Como relatado anteriormente, este ocupava o segundo lugar do conjunto dos assuntos mais registrados pela Central no período de 1995 a 2002, quando o sistema foi modificado. O outros, para a Central Disque-Denúncia, representava o “inclassificável”, os conflitos que não encontraram tradutibilidade na lei e tampouco no sistema classificatório da Central, uma vez que não possuíam, pelo menos à primeira vista, o *status* criminal pensado inicialmente pelos idealizadores do serviço. A existência do assunto outros, por outro lado, garantiria a incorporação de todos os possíveis, vagos e amplos eventos. E é exatamente aqui – onde também residem as maiores dúvidas de classificação e de encaminhamentos – que há espaço para as interpretações mais pessoalizadas (do “eu acho”) e as decisões coletivas. Desde 2002, inúmeras demandas que residiam no espaço do outros foram promovidas à categoria de assunto, ganhando importância na ordem do sistema. Tal promoção, no entanto, não reduziu as dificuldades enfrentadas por atendentes e policiais diante dessa diversidade de assuntos, seja na tentativa de classificá-los, seja em saber como e para onde deveriam ser encaminhados.

Fazendo uma analogia entre o que Acosta (1987) chama de *ilegalismos privilegiados*⁴² e o que a Central Disque-Denúncia chamava de *Outros* (que hoje configuram-se em novos assuntos), é possível perceber que estes estão, de certa forma, à margem do que o serviço inicialmente se propôs a classificar. Para onde encaminhar tais demandas? O que fazer com elas? Poderiam elas escoar no sistema penal tradicional ou haveriam formas alternativas de resolução e mediação de tais conflitos?

“o direito penal está longe de poder reivindicar um controle hegemônico sobre o campo de conflitos que se poderia logicamente atribuir-lhe com base nos próprios enunciados que constituem sua armadura discursiva”. (Acosta, 1987)

Há, neste sentido, toda uma sorte de eventos e conflitos que fogem a esse universo. Assim, o autor pretende, no seu artigo, abordar a questão da exclusão (parcial ou total) de certas formas de *ilegalismos* do campo da intervenção penal. Em suas palavras,

“situações de conflito cuja significação jurídica particular não é evidente à primeira vista, (...) sua eventual qualificação no plano jurídico pode, ao menos em princípio, ser feita à luz dos enunciados de mais de um sistema normativo (incluindo o direito penal), o que significa que tais conflitos são *polissêmicos* à luz do direito”. (Acosta, 1987)

A existência de um conjunto de eventos e conflitos que possuem formas alternativas de resolução que não as enunciadas pelos sistemas normativos tradicionais, conforme exposto por Acosta, sugere que a limitação característica de tais sistemas desconsidera a riqueza que a realidade social pode proporcionar, restringindo-se à “resoluções simplistas e autoritárias dos ilegalismos tradicionais”. De alguma forma,

⁴² O termo “ilegalismo”, utilizado por Acosta, foi, segundo ele, usado por Michel Foucault, em *Vigiar e Punir* (1975). Nesta obra, Foucault define *illégalisme* como “a ilegalidade sem nome (diferentemente do crime), que não tem um só e único nome pelo simples fato de que pode ter vários, tantas são as ordens normativas que ele pode transgredir”. Ao contrário da tradução brasileira que usa *ilegalidade*, Acosta adota o *ilegalismo* para expor seu argumento e análise. É em razão de sua *polissemia*, dessa

os *illegalismos* da Central Disque-Denúncia, ou seja, “a ilegalidade sem nome” (mas que não se trata de crime), como disse Foucault, ainda não encontrou seus espaços privilegiados de escoamento. Assim como os “grandes crimes”, tais conflitos organizam e ordenam a vida social, e por isso mostram-se importantes no desenvolvimento da lógica de uma sociedade.

ampla disponibilidade de modos de resolução e da extrema complexidade que parece caracterizar a dinâmica de sua operação que o autor qualifica de privilegiados os *illegalismos* em questão.

II.2. A Difusão das denúncias e seu retorno para o banco de dados da Central

Uma vez confeccionada a denúncia pelo operador da Central, redigindo e editando o seu texto, classificando o assunto e indicando sua ordem de urgência e prioridade, ela é encaminhada à Equipe de Difusão (composta por policiais (civis e militares) e bombeiros e denominados analistas da Subsecretaria de Inteligência da Secretaria de Segurança Pública e chefiados por um Tenente Coronel da Polícia Militar⁴³) que a imprimirá⁴⁴, para os órgãos competentes, podendo estes serem policiais ou não, dependendo do tipo de denúncia que esteja sendo registrada.

Como dito nos capítulos anteriores, esta equipe é composta por cerca de dez profissionais, organizados numa escala (dia sim, dia não) onde trabalham quatro pessoas por dia: três na difusão das denúncias “investigativas” e um (denominado permanência) realizando o encaminhamento das denúncias “imediatas”. Aqui cabe uma observação importante sobre este profissional: o trabalho de “permanência” também é realizado por escala de trabalho, onde cada um dos analistas exerce essa função pelo menos uma vez a cada 15 dias. Normalmente, as denúncias “imediatas” são encaminhadas para os Batalhões de Polícia Militar. Já as denúncias “investigativas” são enviadas para outros tipos de órgãos, sobretudo delegacias, mas também prefeituras, conselhos tutelares, juizados, dentre outros. As denúncias “imediatas” são respondidas, normalmente, no mesmo dia em que são encaminhadas. Já as “investigativas” levam cerca de 30 dias – ou mais – para

⁴³ Como a Equipe de Difusão é submetida à Subsecretaria de Inteligência, neste organograma ela é também chamada de D6 (Divisão de Denúncias). Um fato curioso é que a área de trabalho de todos os computadores que se encontram nesta sala possuem o mesmo papel de parede da SSINTE: a foto de uma araponga (ave cujo canto lembra o som de golpes de ferro numa bigorna, que representa os indivíduos que trabalham para serviços de informação; espião) seguida da frase “Teme quem deve”. Ver foto em anexo.

retornarem ao banco de dados da Central. Cabe mencionar aqui que é na obtenção de respostas onde reside uma das maiores dificuldades do Disque-Denúncia, uma vez que é possível observar, ao consultar o banco de dados, que grande parte dos órgãos que recebem as informações sequer as respondem.

Tabela VIII – Distribuição dos Órgãos Externos de encaminhamento da Central Disque-Denúncia.

Órgãos Externos			
Policiais (ou relacionados a crimes)		Não Policiais	
Tipo	Quantidade	Tipo	Quantidade
Delegacia de Polícia Civil	130	Prefeituras	66
Conselhos Tutelares ⁴⁵	79	Outros Órgãos Estaduais	62
Batalhões de Polícia Militar	78	Outros Órgãos Federais	41
Delegacia de Polícia Civil Especializada	61	Secretarias Municipais	40
Corregedorias/Ouvidorias	20	Outros Órgãos Municipais	39
Promotorias	18	Serviços de Telefones Úteis	36
Juizados	14	Órgãos de Outros Estados	22
Outros Órgãos Militares	7	Secretarias Estaduais (RJ)	20
Ministério Público Estadual	7	Empresas Privadas	16
Ministério Público Federal	4	Institutos	13
Outros Órgãos da Polícia Civil	3	Coordenadorias Regionais	11
		Corpo de Bombeiros Militar	10
		Imprensa	1
		Centro de Referência (ONG)	1
Total	421	Total	378
Total de Órgãos Externos – 799			

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Além dos Órgãos Externos de encaminhamento, a Equipe de Difusão também realiza a difusão interna, ou seja, o encaminhamento de denúncias para setores da própria Secretaria de Segurança Pública ou para as Chefias de Polícia e Comandos em geral, somando 25 diferentes órgãos de difusão.

O que foi possível observar no *modus operandi* do trabalho de difusão é que os critérios utilizados para o encaminhamento das denúncias, apesar de haver certa

⁴⁴ Ver em anexo modelo de denúncia impressa e modelo de guia de remessa de denúncia para o órgão externo.

regularidade para alguns procedimentos, não são necessariamente claros e uniformes. Como são duas diferentes equipes que trabalham (dia sim, dia não), elas normalmente não se comunicam, o que acaba gerando uma certa pessoalidade na rotina de trabalho. Na ausência de procedimentos claros, uniformes e regulares, cada um acaba fazendo o que acha mais correto para cada caso. Assim, ao consultar o banco de dados da Central, foi possível observar diferentes encaminhamentos para denúncias feitas em meses distintos, mas cujo assunto e endereço eram os mesmos, ora sendo difundida para o batalhão da área, ora sendo repassada para a delegacia local.

Um outro aspecto, recai sobre as denúncias que não são, em princípio, criminosas ou tipificadas como crimes. As desordens em geral e incivildades são de igual forma objeto da maior parte das dúvidas que detém os analistas, não sabendo exatamente para onde devem ser encaminhadas. O resultado disso, agravado pela ausência de procedimentos claros de como encaminhar tais questões, é também uma certa pessoalidade da forma de difusão, onde cada analista acaba remetendo a informação para onde “acha” que o problema poderá ser resolvido, gerando, por um lado, uma falta de padronização do trabalho de difusão, e, por outro, numa série de encaminhamentos equivocados, uma vez que o órgão que recebeu a denúncia e não tem a competência de checar seu conteúdo, devolve a informação para a Central Disque-Denúncia, para que seja re-difundida para a instituição correta.

É importante mencionar que, paralelamente ao trabalho da Equipe de Difusão (que, vale lembrar, é submetido à Subsecretaria de Inteligência, e não à coordenação da

⁴⁵ O Conselho Tutelar, apesar de não ser um órgão policial, foi aqui colocado porque a maior parte dos assuntos enviados pelo Disque-Denúncia referem-se a crimes contra crianças e adolescentes.

Central), a coordenação da Central Disque-Denúncia vem criando, há cerca de 04 anos, estratégias alternativas de difusão das denúncias, com a justificativa criar “parceiros” e “clientes” mais próximos e permitindo assim o aumento do volume de resultados e respostas das denúncias emitidas. Estas seriam as razões da Gerência de Análise (cuja interface é feita sobretudo junto às polícias, fornecendo relatórios qualitativos e dossiês confeccionados a partir das denúncias anônimas), do Núcleo Jurídico (que além do contato estreito com alguns órgãos policiais também realizam uma abordagem junto ao Ministério Público, encaminhando denúncias e relatórios), do Núcleo de Violência Doméstica (cujo principal interlocutor é o conselho tutelar, no sentido de fazer com que estes chequem as denúncias enviadas sobre violência doméstica contra a mulher, contra a criança e o adolescente e contra o idoso), a Gerência de Comunicação e Projetos (organizando e divulgando entre as unidades policiais o “Programa Gol”, que consiste num sistema de premiação para as polícias caso alcancem resultados a partir das informações do Disque-Denúncia), e, por fim, a Gerência de Cobrança, que em princípio teria apenas a finalidade de cobrar as denúncias “imediatas” junto às polícias, mas que hoje, pelo contato estreito estabelecido com muitos policiais civis e militares, trabalha diretamente com a Equipe de Difusão, orientando-os no encaminhamento das denúncias e muitas vezes realizando, eles mesmos, a difusão das informações.

Em relação às respostas fornecidas pelos órgãos externos de difusão, em 2005, das mais de 123 mil denúncias cadastradas, pouco mais de 30 mil (ou seja, 25%) foram respondidas. No sistema de classificação do Disque-Denúncia, há diferentes tipos de respostas possíveis, como mostra a tabela a seguir:

Tabela IX – Distribuição da quantidade de respostas da Central Disque-Denúncia em 2005, discriminados por tipo.

Tipo de Respostas	Quant.	%
Nada Constatado	20230	65,90
Em Andamento	3088	10,06
<i>Procedente com Resultado</i>	2690	8,76
Procedente sem Resultado	1495	4,87
Não Operacionalizado	1015	3,31
Sem Fundamento	826	2,69
Redifusão	436	1,42
Endereço não localizado	340	1,11
Cobrança sem resposta	258	0,84
Improcedente com resultado	151	0,49
Atendimento Policial	147	0,48
Resposta Extra Oficial	22	0,07
Não respondida em tempo hábil	1	0,00
	30699	100,00

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

De acordo com a tabela acima, do total de denúncias encaminhadas pela Central em 2005 e respondidas pelos órgãos externos, cerca de 9% geraram algum tipo de resultado, ou seja, a informação fornecida pelo Disque-Denúncia foi confirmada, gerando êxito do órgão que a recebeu.

Ao discriminar a quantidade de respostas por tipo de órgão externo, é possível identificar que as instituições que mais respondem ao Disque-Denúncia são os Batalhões de Polícia Militar, as Promotorias, Corregedorias/Ouvidorias e Outros Órgãos Municipais⁴⁶. No entanto, mesmo os órgãos que mais respondem não chegam a devolver nem metade das informações enviadas pelo Disque-Denúncia, dificultando, segundo os profissionais da Central, a realização das estatísticas sobre a “produtividade” do serviço ou a avaliação do seu impacto.

⁴⁶ Nesta categoria encontram-se a Coordenadoria Municipal de Legalização Fiscal, a Fiscalização Sanitária Municipal, a Defesa Civil do Município do Rio de Janeiro, a COMLURB, a Guarda Municipal, a CET RIO, a Fundação de Parques e Jardins, entre outros órgãos.

Tabela X – Distribuição das respostas enviadas à Central Disque-Denúncia em 2005 discriminada por tipo órgão externo.

	Quantidade de Difusões	Quantidade de Respostas	%
<i>Policiais (ou relacionados a crimes)</i>			
Batalhões de Polícia Militar	66162	21003	31,74
Promotorias	100	31	31,00
Corregedorias/Ouvidorias	10901	2216	20,33
Ministério Público Federal	309	61	19,74
Delegacia de Polícia Civil Especializada	15646	1868	11,94
Delegacia de Polícia Civil	23518	2694	11,46
Juizados	206	15	7,28
Conselhos Tutelares	3525	242	6,87
Ministério Público Estadual	82	2	2,44
Outros Órgãos da Polícia Civil	1253	28	2,23
Outros Órgãos Militares	332	5	1,51
<i>Não Policiais</i>			
Outros Órgãos Municipais	2761	838	30,35
Secretarias Estaduais (RJ)	1284	217	16,90
Corpo de Bombeiros Militar	1371	224	16,34
Secretarias Municipais	3825	544	14,22
Institutos	528	74	14,02
Outros Órgãos Estaduais	5717	356	6,23
Prefeituras	2889	171	5,92
Serviços de Telefones Úteis	54	3	5,56
Empresas Privadas	1188	62	5,22
Outros Órgãos Federais	1786	31	1,74
Órgãos de Outros Estados	366	1	0,27
Coordenadorias Regionais	10	0	0,00
Imprensa	*	12	*
Centro de Referência (ONG)	9	0	0,00
	143.822	30.698	

Fonte: Central Disque-Denúncia, 2005.

Terminada a apresentação da Central em suas características técnicas e estruturais, os capítulos seguintes abordarão o processo de construção, reconstrução e legitimação da ‘denúncia’ enquanto narrativa criminal e como este instrumento é utilizado pelos órgãos responsáveis por atender tais demandas. Inicialmente, será descrito o processo de construção da denúncia sob a ótica de quem o faz. Neste momento todas as luzes recaem sobre o operador da central: aquele que é ao mesmo tempo “entrevistador, digitador, redator”⁴⁷ da Central Disque-Denúncia.

⁴⁷ Estes três adjetivos foram usados primeiramente por MUNIZ e LARVIE (1996) para caracterizar o atendente da Central Disque-Denúncia.

III. A Central de Atendimento: o coração do Disque-Denúncia

Na estrutura da Central Disque-Denúncia, pode-se afirmar que é o atendimento ao denunciante uma das etapas mais fundamentais no trabalho. É neste momento que a ligação telefônica pode se transformar numa ‘denúncia’: “matéria-prima” da Central. Neste cenário, seus principais atores são o operador – profissional responsável por atender as ligações que chegam à central – e o “denunciante” – pessoa que anonimamente liga para o Disque-Denúncia, fornecendo informações, seja qual for a sua motivação.

Assim, este capítulo será especialmente dedicado à figura do operador (também chamado de atendente) e no processo de construção da denúncia. No que tange ao operador, será analisado o momento de sua entrada na Central, como sua identidade é construída no decorrer do trabalho e suas representações sobre o serviço. E, como é do operador a tarefa de confeccionar um texto escrito, relatado por um denunciante anônimo, para que posteriormente seja utilizado por algum órgão policial para iniciar uma investigação, o momento da ligação, onde operador e denunciante travam um diálogo, mostra-se fundamental nesta descrição.

III. 1. O processo de seleção e treinamento do atendente do Disque-Denúncia

O primeiro passo para a composição da equipe de atendentes de uma central de teleatendimento é o processo seletivo. Na Central Disque-Denúncia, este possui – de 1995 para cá – características bem interessantes. Todos os profissionais que integraram ou hoje integram o serviço são indicados, seja por profissionais que lá trabalham, seja por alguma autoridade ligada a Secretaria de Segurança Pública. Assim, quando há necessidade de se preencher vagas em qualquer um dos seus setores, recorre-se aos currículos encaminhados por pessoas “conhecidas”, com a justificativa de que, pelas características da Central – ou seja, um serviço sigiloso, ligado à polícia e a questões de crime e violência – seria mais “recomendável” não divulgar amplamente seu processo seletivo.

“No meu caso, foi a indicação de uma pessoa que trabalhava na própria secretaria, que indicou o meu nome. Que sempre é com indicação de algum conhecido de alguma forma. É pra manter o sigilo do trabalho. No caso, foi indicação de uma pessoa que trabalhava no prédio, na Secretaria de Segurança.” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 06 anos)

Eu fui indicada, e todo mundo que entra, que faz parte do processo seletivo, é indicado. Porque é um serviço que tem que manter um sigilo, mas, depois de um tempo, você é descoberta, no supermercado, num outro teleatendimento. Então, não tem depois como você manter, como você esconder... “Ah, eu trabalho no teleatendimento no Detran”. Não tenho muito como esconder. Até mesmo porque a pessoa, de repente, chega lá e “Ué!?! Você não trabalha no Detran?” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

A questão do sigilo, aliás, merece uma atenção especial na Central Disque-Denúncia. No momento da entrada, os operadores são orientados a não divulgar para “qualquer pessoa” que lá trabalham, alegando o fato de que poderia ser perigoso para a segurança dos novos integrantes. Além disso, no momento da ligação, caso algum denunciante queira saber o nome do operador que estiver

atendendo-o, estes (operadores) utilizam do recurso do codinome, ou seja, um nome fantasia, fictício, para reportar-se ao interlocutor no outro lado da linha.

Interessante perceber que esta prática também é utilizada pela equipe de policiais e bombeiros que trabalham na Central, realizando a difusão das denúncias. Polícias Militares que trabalham no Disque-Denúncia, ao falar com a sala de operações de um Batalhão de Polícia Militar (e, portanto, com outros policiais militares), normalmente também utilizam seus codinomes, temendo sua identificação.

O valor que possui a questão do sigilo (e do suposto perigo) no entendimento dos profissionais do Disque-Denúncia mostra-se interessante para perceber a associação entre “denúncia” e “delação”, como se os profissionais que integram a Central, independentemente de serem policiais ou não, fossem diretamente associados à figura do traidor, do Judas, do X9, do delator.

“No “Michaelis” e no “Aurélio”, denunciar e delatar tem o mesmo significado. No “Houaiss”, em português, já não, delatar é denunciar os seus companheiros, é informar à polícia no estilo delação premiada, conta tudo que você eu tiro da jogada e prendo seus amigos. Então, há uma diferença muito grande e fundamental entre delação e denúncia. Delação é entregar os colegas que colaram na prova de ontem, isto é, reprovada em qualquer circunstância; eu também acho que o traficante da quadrilha que entregar os outros ele merece uma retaliação, é um delator, isso não é aceitável; mas denunciar é um exercício de cidadania. Você sabe que uma colega sua está sendo assediada pelo pai, pelo padastro, pelo patrão, isso é uma delação? Isso é uma denúncia, um exercício de cidadania, isso é autodefesa, você está sendo ameaçada por um traficante, um vizinho, um guarda corrupto, você denuncia; é diferente de você pegar os seus colegas e entregar. Essa é a diferença entre delação e denúncia. O que é que a imprensa faz hoje e faz bem? Denunciar. Que é que a “Veja” faz essencialmente? Denúncia, não está delatando.”⁴⁸ (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

⁴⁸ Algumas definições para o termo denúncia encontradas nos principais dicionários da língua portuguesa:

Denúncia - Datação 1836 cf. SC **Acepções** ■ substantivo feminino - ato ou efeito de denunciar; denunciação. **1** imputação de crime ou de ação demeritória revelada à autoridade competente;

Sobre a associação entre os termos ‘denúncia’ e ‘delação’, Misse (1999) faz considerações importantes sobre a “disjunção no significado moderno e universalizante da denúncia, do testemunho, ou mesmo do ato de “dar queixa” numa delegacia ou de chamar a polícia, que em muitos contextos “decai” para a categoria particularista, socialmente negativa, da “delação”.” (Misse, 1999). Para o autor, a “delação” seria uma denúncia “não legítima,

“que sai de um ambiente primário ou intra-grupo para fora dele. Por ser representada como uma “traição”, uma “deslealdade” só teria cabimento confundir-la com a denúncia quando se está no interior de um grupo primário. Ou de uma relação de cumplicidade baseada numa relação social fechada ou clandestina. O caráter impessoal e individualista-moral da denúncia só poderia decair para uma interpretação personalista e particularista-imoral, como a delação, quando o acusado e o acusador pertencem a uma mesma comunidade afetiva (a família, por exemplo) ou a um mesmo universo de significados tácitos de modos de operar o poder em condições de uma “subcultura” estigmatizada, clandestina ou considerada como desviante.” (Misse, 1999)

A questão do anonimato, neste caso, se amplia. Se em primeiro lugar seria garantido apenas ao denunciante, não se resumiria a ele, mas a todos os profissionais que integram o Disque-Denúncia.

“Não, na época é... até mesmo o pessoal daqui falava “Não comenta com ninguém, é reservado, não fala com ninguém”. Você fica meio assustada, é um bicho cabeludo. Meu pai, minha mãe, meus irmãos, sempre souberam. Depois, assim, é inevitável que os parentes....

2 Rubrica: termo jurídico. Ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição; **3** Rubrica: termo jurídico. Ato pelo qual um dos contratantes comunica à outra parte sua vontade de resolver o contrato, marcando data para a cessação de sua eficácia; **4** comunicação do término de um acordo, pacto, convenção Ex.: d. de um tratado; **5** declaração ou comunicação a respeito de algo que se mantinha secreto; **6** indício que manifesta fato ou aspecto que permanecia escondido. **Locuções** d. vazia. Rubrica: termo jurídico. Ação de despejo sem qualquer motivo alegado por parte do locador de um imóvel **abrir d.** dar a conhecer crime ou falta alheia; denunciar. **Etimologia** regr. de *denunciar*; ver *nunci-* **Parônimos** denuncia(fl.denunciar); denúncias(pl.)/ *denuncias*(fl.denunciar). Fonte: Dicionário Houaiss.

de.nún.cia *sf* (de *denunciar*) **1** Ação de denunciar. **2** Delação. **3** Indício ou sinal de alguma coisa oculta. **4** Exposição escrita pelo representante do Ministro Público ao juiz criminal competente, indicando o autor de um crime e pedindo para ele as penas prescritas em lei. **5** *Dir* Ato pelo qual um governo faz saber à potência com que conclui um tratado ou convenção, que não tenciona continuar o acordo, depois de expirado o prazo estipulado. **6** *Ecles* Publicação de banhos. Fonte: Dicionário Michaelis.

Denunciar *v.t.* **1.** Dar denúncia de; acusar, delatar. **2.** Dar a conhecer ou a perceber. *P.* **3.** Revelar-se, trair-se. § **denúncia** *sf.* Fonte: Dicionário Aurélio.

que eles fiquem sabendo, então, com o tempo ficaram sabendo. Então, eu não divulgo entre amigos, só as pessoas mais próximas que sabem de fato.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 06 anos)

“No começo eu tinha um pouco de resistência, falava o mínimo possível, até mesmo porque eu apresentei isso para as pessoas que eu mais confiava: minha mãe... quando eu vi, isso já tinha saído um pouco do meu domínio. Tinha uma amiga da amiga... aí com o tempo, depois de uns três, quatro anos aqui, eu comecei a sentir a necessidade, não agüentava mais esconder onde que eu trabalhava, então, abri um pouco mais esse leque de pessoas, mas não pra qualquer pessoa, pra um número maior de amigos e de familiares.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 05 anos)

“Porque é muito complicado, principalmente a segurança, sabe o perigo que hoje que é você, por exemplo, ser um policial, o perigo que isso pode representar pra sua vida. Então, você trabalhar no “Disque Denúncia”, você é visto como um braço da polícia, X-9, e, muitas vezes, pode ser visto até... como é um troféu matar policiais, podemos ser um troféu também...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 06 anos)

Assim, o sigilo, o medo e a restrição em se divulgar o local de trabalho, permite perceber, em última instância, aspectos identitários semelhantes entre os profissionais da Central Disque-Denúncia e policiais militares, que muitas vezes também escondem sua “identidade”, temendo alguma represália ou retaliação.

Quanto à fase de treinamento, esta possuiu diferentes formatos em 10 anos de serviço. Os primeiros operadores da Central, vale lembrar, ou já possuíam alguma experiência de trabalho no atendimento ao público ou já haviam trabalhado em alguma central de *telemarketing*. Por ocasião da própria indefinição do que se esperaria do Disque-Denúncia nos seus primeiros meses, não havia diretrizes formuladas ou procedimentos claros de como deveria ser o atendimento, ou melhor, de como atender o denunciante. Assim, os novos operadores acabaram, em princípio, aprendendo uns com os outros a partir das ligações que chegavam e, na

tentativa, no erro e no acerto, percebendo e realizando na empiria o que poderia ser registrado e como poderia ser a condução da conversa.

“(...) eu não passei por processo de seleção (...) entrei como operadora, passei a líder, tinha um bom desempenho como operadora acabei também sendo chamada, junto com outras pessoas que eram da campanha⁴⁹, pra poder participar. Tivemos uma noção básica daquilo que seria o Disque-Denúncia ou aquilo que se desejava do Disque-Denúncia. Inclusive, na época, a gente achava que seriam uns três meses. Três meses de contrato, depois disso a gente não sabe o que é que vai acontecer. E aprender mesmo no sistema... O sistema começou a funcionar com todas as suas telas horas antes do Disque-Denúncia inaugurar. Então, nós fomos realmente aprender atendendo na prática: sentar e atender e verificar o que é que vai ser, como... o que é que vai surgir, o que é que as pessoas vão perguntar, vão passar. Aprendi realmente sentada, atendendo”. (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“Meu processo de seleção... bom, quando eu cheguei aqui eu não sabia nada, praticamente nada, não sabia nem conversar com o denunciante, eu tremia, morria de medo; aí depois com o tempo eu aprendi, uma semana... já tava bem. O treinamento foi feito pelas próprias colegas que trabalhavam comigo, não tinha pessoa específica pra treinar... Você sentava e tinha que aprender, escutando as outras falar, vendo... foi assim que eu comecei. Não sabia nada, eu não sabia nada.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“Então, as pessoas tinham aquela noção básica, do telemarketing. E, quanto à questão do conhecimento do Disque-Denúncia, na verdade ninguém tinha; nós fomos aprendendo, na verdade, no dia-a-dia. O clipping, por exemplo, começamos a fazer porque vários denunciante ligavam e falavam assim: “Olha, o que eu estou falando pra você, saiu hoje no jornal, está lá no jornal tal”. Aí, nós vimos a necessidade de estar comprando jornal diariamente; passamos a comprar o jornal. Depois, começamos a selecionar as informações; tudo aquilo que podia estar gerando denúncia, passou a ser selecionado no jornal. O clipping é feito assim, basicamente da página policial. (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

Alguns meses depois da inauguração oficial da Central, passou a ser da Equipe da Difusão, ou seja, dos policiais do então Centro de Inteligência de Segurança Pública (CISP), a tarefa de desenvolver e executar o processo de treinamento dos

candidatos a operadores da Central Disque-Denúncia. Os policiais faziam a seleção durante um dia inteiro, num período de aproximadamente 12 horas, submetendo os profissionais a baterias de provas e testes de digitação. A fase seguinte do treinamento era a simulação de um atendimento e a observação – na própria Central – de como atendiam e trabalhavam os operadores mais antigos. No entanto, os candidatos somente iniciariam o processo de treinamento na central de atendimento se antes passassem pelas primeiras etapas.

“Entrei no Disque-Denúncia em agosto de 96, passei por um processo seletivo aterrorizante, coordenado por alguns policiais militares. Foi aterrorizante porque o início foi às 8h e a finalização quase às 20h. Havia teste de digitação; teve um encontro com um policial que contou uma história e depois pediu para que resumíssemos o que ele contou; teve prova de português; digitação... foi bem cansativo aquele processo seletivo. E eu acho que eles estavam lidando já com profissionais... como soldados, como se estivéssemos no CFAP. Até a forma de olhar...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

“Teve simulação. Nós ficamos numa sala aí o telefone tocava... eu achei aquilo... “Meu Deus do céu!” Aí, você já tinha que atender o denunciante, e ele falava desesperadamente. Assim já. Aí, você tinha que falar “Disque-Denúncia, boa tarde” – “Ah, eu quero fazer uma denúncia aqui, na minha rua... Anda logo! Anda logo!” Aí eu: “Senhor, tráfico de drogas?” Ele: “É! Tráfico de drogas! Minha filha, me vê a polícia”. Olha, conclusão: eu não digitei nada...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

Ao observar a metodologia de seleção e treinamento de novos operadores adotada pela equipe de policiais, é possível perceber semelhanças aos processos de incorporação e internalização de normas utilizados pela Polícia Militar no seu processo de formação de novos policiais. Neste caso, a recorrência de testes físicos e de resistência marca, de forma interessante, a mensagem de que para entrar nesta profissão seria preciso passar por provações, pelo sofrimento, tensão e medo. No caso dos futuros operadores do Disque-Denúncia, tais provações caracterizaram-

⁴⁹ Alguns dos primeiros atendentes do Disque-Denúncia foram formados por profissionais que trabalharam na central de teleatendimento do candidato a governador Marcello Alencar.

se pela quantidade de testes aplicados e no discurso recorrente de que se tratava de uma serviço perigoso, arriscado, sigiloso, e portanto, não deveriam divulgar, além das pessoas de máxima confiança, que lá trabalhariam.

Posteriormente, no entanto, o processo de seleção e treinamento passou a ser desenvolvido pelos próprios profissionais da Central Disque-Denúncia que um dia foram operadores e agora desempenham funções de supervisão e gerência. Atualmente o processo consiste no recebimento dos currículos dos “indicados”, realização de entrevista, prova de português e de conhecimentos gerais, teste de digitação e treinamento na central de atendimento, juntamente com operadores mais antigos. Apesar da mudança, pode-se perceber algumas familiaridades em relação ao momento anterior, como mostra o relato a seguir:

“Tem dois momentos, no processo de seleção, que era o anterior, que eu não participei, graças a Deus, eu não fui aterrorizado – o pessoal da antiga aí pode falar melhor. Mas o meu processo foi bastante tranquilo. Foi uma coisa parecida com o que a gente tem hoje. Primeiro, quando fomos convocados para uma grande sala de reuniões, bem grande, um auditório, na verdade. Tinha uma palestra, e eu lembro de algumas pessoas que estão lá até hoje na palestra, que falaram com a gente e tal, mas era auto imposto um clima assim, meio de medo mesmo: “Olha, tem certeza que vocês querem isso”? É perigoso. Vocês moram em determinados locais, que se descobrir, vocês vão morrer”. (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 06 anos)

“A seleção, na época, consistia de um teste – como é hoje em dia – de redação; você fazia aquela redação, depois, você passava mais ou menos o dia inteiro lá também. Depois da redação, tinha um outro teste de Português, umas coisas assim. E o último teste era o teste de digitação, pra você digitar; te davam um texto e um tempo pra você digitar aquele texto. E aí é que vinha a parte do terror, porque, fora o tempo, o nervosismo, porque você queria aquela vaga e tudo, a pessoa ficava ali te cercando, em cima, e batendo o pé e dizendo a todo instante que o tempo está passando.” (grifo meu) Profissional da Central Disque-Denúncia há 07 anos)

Vale uma nota sobre uma das fases do processo treinamento: a prova de conhecimentos gerais. O que poderia ser perguntado numa prova cujo objetivo seria

passar a integrar a equipe de atendentes da Central Disque Denúncia? Ou melhor, de uma central de recebimento de denúncias anônimas. As perguntas normalmente realizadas estavam, segundo os relatos, diretamente relacionadas com as páginas policiais (assim como é possível observar que a leitura obrigatória diária dos atendentes, chamada *clipping*, é também confeccionado com base nas matérias policiais dos jornais de grande circulação).

Alguns exemplos são interessantes: A que facção pertence o “Dudu” da Rocinha: Comando Vermelho ou Terceiro Comando? Onde localiza-se o 20º Batalhão de Polícia Militar? Em que Batalhão da PM esteve preso o traficante Fernandinho Beira Mar? Cite dois bairros da Baixada Fluminense, entre outras perguntas. Neste aspecto, o interessante é observar que a questão específica do crime e de assuntos diretamente relacionados à polícia são valorizados em relação a outras temáticas (que também chegam a Central, como observado no capítulo anterior) tanto no processo de seleção como na prática cotidiana do trabalho, ilustrado pela figura do *clipping*. O tipo de pergunta e o assunto escolhido já explicitam o que seria valorado como importante para o Disque-Denúncia.

“Nós fizemos uma prova escrita, tinha algumas questões de Português, de Conhecimentos Gerais... a prova de Conhecimentos Gerais tinha algumas perguntas sobre, é... “Cite dois bairros de Duque de Caxias”. São algumas coisas... tinha essa pergunta pra ver se você conhecia um pouco a Baixada, então tinha umas coisas dessas... aí perguntou também sobre o Beira Mar, porque na época o Beira-Mar estava em evidência, perguntou onde o Beira Mar estava preso... a prova de Conhecimentos Gerais é mais pra ver se você está entendendo esse universo policial, do tráfico, enfim, eles perguntam, acho que (...) saber a localização da Baixada e tudo o mais...” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 04 anos)

“Alguns dos fatos que estejam acontecendo. Fatos recentes... Relacionado à área criminal. Relacionado à área de segurança pública. Por exemplo, quem é o secretário de Segurança, entendeu? Quem é o chefe da Polícia Civil. Tipo isso. E alguma notícia de algum crime que repercutiu, que seja recente, pra saber se a pessoa está

inteirada do assunto. É uma pergunta pra saber se você lê jornal.
(grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 05 anos)

É importante destacar também que o período e as fases do processo de seleção e treinamento podem variar de acordo com a demanda da ocasião, fato que pode gerar a subtração de uma ou outra fase descrita acima. De qualquer forma, foi possível perceber que é no momento do treinamento na central de atendimento – junto com operadores mais antigos – que o candidato vai, de fato, aprender a confeccionar uma denúncia. Neste quesito, a figura do operador mais antigo tem papel fundamental, pois é a partir da observação do mais experiente que os conhecimentos são passados e as dúvidas são tiradas, até que o “novato” assuma, sozinho, o atendimento ao denunciante.

A prática adotada de observar como o mais experiente atende à ligação, conduz a conversa, registra os dados, constrói o texto e fornece informações ao denunciante, ilustrada pelo que os supervisores chamam de “carrapato”, mostra de forma bem interessante a maneira como se dá a transmissão de conhecimentos nesse universo. Mesmo adotando um manual de atendimento – documento a que, segundo os relatos, nem todos tiveram acesso no seu período de treinamento – contendo a descrição detalhada das telas a serem preenchidas, das categorias utilizadas e do sistema classificatório adotado pelo Disque-Denúncia, é na central de atendimento, com os colegas “mais antigos”, que os novos operadores passam a “internalizar” as práticas e procedimentos adotados para o trabalho.

“Mas primeiro eles davam uma apostila pra gente, pra dar uma estudada nessa apostila, interna, não sai dali do Disque-Denúncia, você dá uma estudada ali, e fica simulando os atendimentos. Depois de um tempo, eles botam você pra ficar ao lado do atendente, que já está lá contratado, você fica vendo aquele atendimento. Aí, você fica doida pra atender, pra ver como é que é, porque, na verdade, você só sabe mesmo o que ocorre ali quando tu está escutando e

digitando ao mesmo tempo. Aí, depois de uns dois dias, a supervisora perguntou: “Você quer atender?” Eu falei: “Quero”. E aí, me colocou pra atender e eu comecei a fazer o serviço. Era assim.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 04 anos)

“E no início do treinamento mesmo, a gente costuma deixar... como a gente deixa uma pessoa como carrapato... Por exemplo, eu fico ouvindo; depois, essa pessoa vai ficar me auxiliando no atendimento, essa mesma pessoa que está sentada do meu lado. Eu posso até trocar, de acordo com os dias, quem são as pessoas. Mas isso sempre acaba acontecendo, até você pegar o ritmo.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 02 anos)

“Carrapato é aquela pessoa que fica sentada do lado de quem está atendendo, só ouvindo o que está acontecendo. A idéia do carrapato é sentar pra sugar tudo aquilo da pessoa, entendeu? As informações. É sentar pra pegar todas as informações, que ela está passando ali, e ver o trabalho daquela pessoa.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 02 anos)

“Mas aí já entra pro atendimento... Eu, no primeiro dia, fui no atendimento, a mulher apresentou as telas, eu acho que, nem duas horas depois, eu já estava fazendo a primeira denúncia, atendendo o primeiro denunciante; não sabia nem salvar a denúncia. Mas eu já estava fazendo. Porque ela estava do lado, ela só explicava; a supervisora, que era na época, era que orientava fazer dessa maneira.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 05 anos)

Aqui vale uma observação sobre o manual de atendimento da Central⁵⁰. Apesar de sua existência [apostila] ser mencionada no relato de alguns profissionais da central, esta ferramenta nem sempre existiu. Alguns manuais utilizados caracterizavam-se por trazer informações estritamente sobre como seria o trabalho num central de atendimento telefônico, outro manual do Disque-Denúncia chegava a orientar aos futuros atendentes como identificar diferentes perfis de denunciante (o adiador, o curioso, o exagerado, o falador, o tímido, entre outros). Mais recentemente é que o manual de atendimento adotado vem trazendo informações mais específicas sobre o trabalho no Disque-Denúncia, orientando o manuseio do *software*, o preenchimento das telas, a redação do texto e a classificação das denúncias. No entanto, mesmo com a existência dessa ferramenta, é no trabalho diário com os colegas “mais experientes” que a transmissão dos conhecimentos efetivamente é desencadeada.

A figura do operador mais antigo ganha ainda mais importância ao pensar no conjunto de situações diversificadas, capilarizadas e complexas que chegam a Central. Como destacado no capítulo anterior, apesar da criação deste tipo de serviço estar vislumbrando o recebimento estrito de informações criminosas, boa parte das demandas que chegam ao Disque-Denúncia são também de desordem pública, não necessariamente criminais, mas que geram sentimentos de insegurança e medo na população. E é exatamente aí, segundo os relatos dos atendentes, que residem a maior parte das dúvidas, fazendo com que muitas vezes o processo de construção da denúncia seja uma atividade coletiva, onde uns aprendem uns com os outros, cada um usando o seu bom senso e reproduzindo parâmetros estritamente pessoais.

⁵⁰ Ver manuais em anexo, na íntegra.

III. 2. O processo de construção da denúncia: transformação do evento em narrativa (criminal)

O telefone toca na Central. O operador digita sua senha no *software* destinado ao registro das denúncias e dos atendimentos e inicia o diálogo. “Central Disque-Denúncia, Láís, Bom dia!⁵¹”. Este é momento onde o operador fará a primeira triagem. Numa breve conversa, mediada por um *script* de perguntas minimamente comuns a todos os operadores, como “o que está acontecendo?”, “o que o sr.(a) gostaria de denunciar?”, o operador vai identificar se o que está sendo relatado trata-se de uma denúncia ou de um atendimento. Para se configurar numa denúncia, seria preciso, segundo os entrevistados, obedecer principalmente aos seguintes critérios:

- 1) Tratar-se de um crime, previsto no código penal, ou alguma contravenção, prevista em alguma lei de contravenções ou estatuto, e não de uma reclamação ou pedido de informação;
- 2) As informações passadas devem minimamente possibilitar uma ação policial. Logo, o endereço completo de onde esteja acontecendo o fato, o nome ou características físicas das pessoas envolvidas são itens que não podem faltar;
- 3) Deve se tratar de um fato onde o denunciante não seja em hipótese alguma identificado. As denúncias sobre ameaça, por exemplo, não poderiam ser atendidas pelo Disque-Denúncia, uma vez que normalmente quem sofre a ameaça é também a pessoa que liga.

⁵¹ Nem sempre a metodologia de atender já informando o codinome foi utilizada. Antes, o atendente informava seu nome fictício somente se fosse perguntado pelo denunciante.

No entanto, ao consultar o banco de dados do Disque-Denúncia e observar os atendimentos e os assuntos que chegam a Central, a própria definição do que seja uma “denúncia” apresenta uma certa flexibilidade. Casos que aparentemente não seriam nem atendidos⁵², como a denúncia de um desaparecido ou a ocorrência de um incêndio ou um tiroteio, acabam sendo aceitos e registrados como uma denúncia dependendo da ocasião, da disponibilidade e da sensibilidade do operador. Normalmente, na dúvida, a tendência observada é registrar a ligação como denúncia.

“Olha, o script é assim, muito... A gente não tem como bolar um script pra uma demanda de assuntos muito grande. Há um script basicamente no início da conversa – no caso, seria a identificação do próprio operador, o “Bom dia. Central Disque-Denúncia”, no caso, o codinome, Gláucia, e “Qual a sua denúncia?” E daí, ela passa a desenvolver uma conversa livre, de acordo com a informação que o denunciante tem a passar. Existem, lógico, perguntas básicas, efetuadas em qualquer assunto, que são: onde está acontecendo a informação, o caso que ela quer denunciar, quando aconteceu, como foi que aconteceu. E aí, vêm as perguntas, que são complementares, que vai muito do desenrolar da conversa. E a finalização, que é dar o número da denúncia pra pessoa, e mencionar “O Rio de Janeiro agradece a sua ligação. Boa tarde – ou bom dia, boa noite”. (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

O atendimento, ao contrário da denúncia, começou a ser registrado no banco de dados da Central a partir de 2002⁵³. Este, ao contrário de uma denúncia, trata-se de um pedido de informação ou orientação, uma reclamação, uma cobrança sobre alguma denúncia já realizada, ou mesmo um desabafo ou um elogio.

De acordo com o manual da Central Disque-Denúncia, as perguntas indispensáveis no momento do atendimento são: “Onde? Como? Qual? Quantos? Quem? O que? Por quê? e Quando?”. A partir delas, o operador inicia uma conversa livre e registra

⁵² Não seriam registrados porque são casos que demandam o registro de ocorrência numa delegacia de polícia ou a ligação imediata a um serviço de emergência, como o corpo de bombeiros.

as informações nas telas apropriadas. Segundo os operadores, o primeiro passo é saber “o que” está acontecendo. A partir disso, ele vai realizar a segunda triagem: decidir se trata-se de uma denúncia investigativa ou imediata, como explicitado no capítulo anterior.

No sistema operacional, a primeira tela que o operador preenche é *local da ocorrência*, onde pergunta-se o endereço onde o fato descrito está acontecendo. Simultaneamente ou não, o operador inicia o preenchimento da tela *relato*, onde escreve um texto corrido, livre, sem identificar o denunciante, descrevendo o que está acontecendo no local citado. Pode em seguida preencher a tela *envolvidos*, caso o denunciante saiba informar dados mais precisos da(s) pessoa(s) envolvidas na denúncia, como características pessoais (nome, apelido, sexo, idade) ou físicas (cor da pele, estatura, porte, cor dos cabelos e dos olhos, se possui alguma deficiência, cicatriz ou tatuagem, etc.). O trecho abaixo reproduz o texto de uma denúncia cadastrada no banco de dados da Central:

“Comunicou que no endereço mencionado há um estacionamento onde, neste exato momento, encontrarão uma PATAMO da Polinter de número 00-000 (ou final 0000), com quatro policiais (não identificados)⁵⁴ que estão aguardando uma pessoa trazer propina oriunda de comerciantes de CDs piratas vendidos debaixo do túnel. Relatou que tal extorsão acontece semanalmente e os camelôs já não agüentam mais perder de R\$ 2.500,00 a R\$ 3.000,00. Obs.: Pediu que providências sejam tomadas com urgência. A extorsão está sendo acompanhada por um cinegrafista amador pago pelos comerciantes. Sem mais dados.” (Texto extraído do Manual da Central Disque-Denúncia, 2005) (algumas informações foram excluídas pela autora)

Outro exemplo:

⁵³ Ver Tabela II – Distribuição da quantidade de atendimentos registrados pela Central Disque-Denúncia em 2005, discriminados por tipo e porcentagem.

⁵⁴ Os atendentes são orientados a escrever “não identificados” ou “não descritos” no texto da denúncia caso o denunciante não saiba informar características físicas ou pessoais dos denunciados ou dos citados no texto.

“Informa que na via citada, em ponto de ônibus localizado em frente a saída do shopping (...), pode ser encontrado um rapaz, que fica no local, todos os dias das 16:00h as 23:00h, solicitando as pessoas (não descritas) que troquem vales transporte por dinheiro. Este rapaz é extremamente agressivo, e quando as pessoas se recusam a aceitar a troca, são empurradas, agredidas e xingadas por ele. Próximo ao shopping há sempre uma viatura do 0º batalhão da polícia militar, trabalhando no local o cabo "fulano" (não descrito) que quando procurado por populares, que reclamam do comportamento do rapaz que vende vales, informa que ele está apenas trabalhando e não toma nenhuma providência. Informa ainda que este cabo vive conversando com o citado e também traz grande quantidade de vales que entrega ao citado, para ele trocar. Assim sendo pede providências.” (Texto extraído do Manual da Central Disque-Denúncia, 2005) (algumas informações foram excluídas pela autora)

Na última tela, denominada *dados* – e talvez a mais complexa – o operador realiza o processo de classificação da denúncia. Em primeiro lugar o atendente deve decidir se trata-se de uma denúncia “normal”, “importante” ou “dados insuficientes”. E o que diferenciaria uma denúncia “normal” de uma “importante”? Na realidade, é o operador quem decide, de acordo com o conteúdo da conversa, o tom de voz do interlocutor ou mesmo se o assunto em questão está presente nas páginas de jornal ou nos noticiários da TV. Normalmente, ao consultar o banco de dados da central, a classificação mais regularmente escolhida é a “importante”.

Após esta primeira classificação, o operador deve marcar se a denúncia em questão deve ser difundida imediatamente (difusão imediata) ou não. Em seguida, deve decidir sobre o assunto que será escolhido para classificar a denúncia. De acordo com o que já foi explicitado no capítulo anterior, hoje o sistema do Disque-Denúncia possui o total de 148 diferentes assuntos, sendo divididos por classe e subdivididos por tipo. O operador deve escolher o assunto que melhor represente o que está descrito na tela *relato*. Pode, contudo, escolher mais de um assunto. No entanto, deve identificar qual é o principal.

Ainda na tela *dados*, o atendente deve indicar se a denúncia relatada está relacionada a um XPTO⁵⁵. Na Central Disque-Denúncia, XPTO é o termo utilizado para identificar denúncias cujos assuntos estão em evidência (leia-se evidência aqueles fatos que estejam ocupando as páginas policiais dos jornais de grande circulação e os principais telejornais), sendo criado um nome chave que identifique facilmente o fato. Este nome é incluído na lista dos XPTO e o operador deve classificar a denúncia com o XPTO correspondente, quando houver. Por exemplo, a primeira denúncia acima transcrita seria classificada, dentre os tipos de XPTO existentes, como XPTO/CONDUTA, ou seja, todas as denúncias que apresentam em seu conteúdo ações de desvio de conduta e/ou corrupção de policiais. Há hoje na Central Disque-Denúncia 390 diferentes tipos de nomes-chave na lista XPTO.

Terminado o preenchimento de todas as telas, mesmo que o texto final da tela *relato* não esteja completamente editado, e caso o denunciante não tenha mais nenhuma informação a acrescentar, o atendente encerra a conversa, informando ao seu interlocutor o código da denúncia cadastrada para que eventualmente ele possa retornar a ligação para completar o que foi dito com mais informações ou mesmo para saber a que órgão a denúncia foi encaminhada ou que tipo de providência foi

⁵⁵ Algumas definições sobre a sigla XPTO:

X.P.T.O. Significa tudo que é excelente, superior, muito bonito, ótimo. É a abreviatura do nome de Cristo na língua grega. Fonte: Dicionário de Folclore para Estudantes e consultado em [Hwww.soutomaior.eti.br/mario/paginas/dic_x.htm](http://www.soutomaior.eti.br/mario/paginas/dic_x.htm)

Xpto – (leia-se xis-pê-tê-ó): De boa qualidade, ótimo. [Em Dicionário de Expressões Correntes, Orlando Neves cita Carolina Michaëlis de Vasconcelos para recordar que, XPO ou XPTO «eram designações gregas de Cristo (Christo), vulgares na Idade Média. O “X” correspondia ao som *ch* da letra grega *khi*, o “P” representava a letra *rho*, o “T”, o *tau*, o “O”, o *omicron*. Lendo os sinais latinos, o povo diria “chispê-têo”, “xis-pê-tê-o”, para designar qualidade excelente, divina, magnífica». Novo Dicionário de Calão, Afonso Praça, C. Leitores, Dezembro, 2001.

Xpto (leia-se xis-pê-tê-ó). 1. De boa qualidade, ótimo; 2. XPTO: designação grega de Cristo vulgar na Idade Média que o povo lia “xis-pê-tê-ó” para designar qualidade excelente, divina, magnífica; 3. X.P.T.O.: abreviatura medieval de Christo. Etimologia Do grego **Χριστός** (*Christós*). Fonte: <http://pt.wiktionary.org/wiki/Xpto>.

dada para a denúncia feita. “Sr.(a), anote por favor o código de sua denúncia: 4528.06.05. O Rio de Janeiro agradece a sua ligação, Boa tarde!”.

Um aspecto merece ser destacado. Por conta da diversidade de assuntos e demandas que chegam a Central Disque-Denúncia, orientações técnicas regularmente observadas numa central de *telemarketing* foram adaptadas segundo a sua conjuntura. Assim, não há um tempo médio que o operador tenha que respeitar para atender uma ligação, assim como uma cota de denúncias. O que há, ao contrário, é a cobrança pelo registro de uma média entre os operadores (por exemplo, se no turno da manhã foram registradas 200 denúncias, o que os supervisores observam é se os 10 operadores que integram o turno registraram 20 denúncias cada um).

Sobre a quantidade de denúncias/atendimentos que o sistema registra e os critérios para fazê-lo é possível ainda tecer alguns comentários. Em primeiro lugar, a Central Disque-Denúncia é um serviço de atendimento telefônico, quer dizer, a pessoa que por algum motivo se interessar em contatar o serviço precisará de um telefone (fixo ou móvel, pessoal ou público), o que já produz um certo filtro no público que o aciona. Outro aspecto é o fato da ligação ser paga. Quem liga para o Disque-Denúncia (2253-1177) não está fazendo uma ligação gratuita, não se trata de um 0800, e o serviço, por sua vez, não acata ligações a cobrar, gerando um segundo filtro no recebimento de chamadas.

Também é no processo de atendimento de ligações que reside algumas das estratégias utilizadas pela coordenação da Central Disque-Denúncia para aumentar

a credibilidade do serviço junto ao seu público. Para tanto, consideram importante respeitar as seguintes diretrizes:

1) Atender a todas as ligações. Mesmo que um suposto denunciante não forneça alguma informação “importante”, tanto sob o ponto de vista dos integrantes da Central como na concepção das polícias, atendê-lo numa primeira vez garantirá, de certa forma, que este retorne a ligação ao Disque-Denúncia quando desejar fornecer uma denúncia “mais consistente”. O interessante aqui é observar que o que normalmente é definido como importante traduz-se em informações criminais, mesmo que a Central se disponha a atender a toda a sorte de demandas;

2) Atender bem. Diante de um grande volume de serviços de atendimento ao público (telefônicos ou não) que nem sempre oferecem um atendimento cordial e de qualidade, o fato de receber a todas as ligações, de conseguir falar, de ser ouvido, somado ao bom atendimento prestado, pode se traduzir em satisfação do denunciante, gerando, posteriormente, uma nova ligação;

3) Registrar a denúncia, mesmo que aparentemente ela não tenha importância (na concepção do operador), tampouco seja completa, não contendo um grande volume de detalhes. Segundo os integrantes da Central, a decisão de valorar esta ou aquela informação como “importante” ou “fundamental” deve ser das polícias, ou daquele órgão que já iniciou um processo de investigação, não do operador. Um dado aparentemente isolado pode significar, na opinião da coordenação da central, a informação que estava faltando num processo de investigação. Apesar dessa orientação, também foi possível identificar que, mesmo afirmando que todas as

denúncias são importantes, algumas são colocadas como mais importantes no dia a dia do trabalho. Mais uma vez o que se observa é que as “mais importantes” são as que normalmente trazem informações de cunho criminal;

Apesar das diretrizes expostas acima, é possível perceber algumas diferenças no dia-a-dia do trabalho desempenhado pelo operador. Mesmo com a orientação de que todas as denúncias devem ser registradas, é do operador a decisão de registrar ou não a ligação como denúncia. É ele quem faz a triagem e, portanto, tem ingerência fundamental naquilo que está sendo construído.

* * * * *

Sobre o processo de construção da denúncia, alguns pontos merecem destaque. É no momento da ligação, na interface operador-denunciante, no diálogo que é travado, que o atendente vai desempenhar seu triplo papel de ‘entrevistador, redator e digitador’. Entrevistador porque ele vai escolher – em tempo real – as melhores perguntas para conduzir a conversa; e considerando que uma conversa é totalmente diferente da outra, as perguntas até podem ser parecidas, mas nunca serão as mesmas e jamais feitas da mesma forma. Redator porque precisa, ao mesmo tempo, digitar na tela aquilo que seria importante (na sua visão) para uma iniciar um processo de investigação, e fazê-lo de modo claro, que tenha sentido para quem lê, e que faça com que as palavras consigam transmitir aquilo que somente ele ouviu. Digitador por ocasião da urgência desse processo. O operador, ao mesmo tempo em que está encerrando a redação do texto de uma denúncia que acabou de receber, está falando com o denunciante seguinte, e nesse processo emergencial de

recebimento de denúncias “imediatas” ou “investigativas”, a sua agilidade fará toda a diferença.

É aqui, no momento da ligação, que o operador aprende a dialogar com seu interlocutor e conduzir a conversa, tentando extrair, como se num híbrido de entrevista com inquérito, as informações que ele considera ser importantes para a polícia investigar. Isso significa dizer que, por ser um relato escrito, e não gravado, nem todas as informações que o denunciante fala são aproveitadas, assim como cada texto confeccionado, cada frase construída, acaba levando em consideração a visão de mundo de quem escreve, a influência, portanto, do atendente. Desse modo, cada texto será diferente do outro, assim como cada operador vai imprimir uma marca naquilo que redige, única, diferente dos demais.

“Cada um escreve de um jeito. No desenvolver do texto, realmente, tem diferenças. Existem algumas padronizações, eles seguem aquelas padronizações que a gente dá. No início do texto: “Relata que... (sem mencionar denunciante). É “o denunciante” ou “a denunciante”. Toda vez que eles mencionam uma pessoa, vamos supor, um grupo de traficantes, eles colocam que não são identificados; caso haja identificação, vai estar sendo citado o nome de cada um deles; caso não seja identificada nenhuma das pessoas citadas, se coloca “não identificado” entre parênteses. Então, isso realmente todos seguem. Agora, cada um tem a sua forma de escrever, que aí não tem como mudar. Cada um coloca mais ou menos sua característica, porque existem realmente operadores, que a gente pega e fala assim: “Não. Esse [texto] aqui é de fulano de tal”, conforme um determinado texto; isso aí, realmente, não mudou.” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

Além do fato de cada texto elaborado levar ou imprimir a marca desse ou daquele operador, este também pode ser influenciado dependendo do assunto que se está relatando, que gera mais ou menos sensibilidade a partir de quem atende. Ao serem perguntados sobre o tipo de denúncia que mais gostam de atender, a que menos gostam, ou mesmo aquele assunto que gera mais revolta ou indignação, o que é

possível perceber é, segundo a história de vida, moral ou experiência de quem está recebendo a ligação, a “tinta” ou “as cores” do texto podem ser mais ou menos carregadas. O que normalmente me indigna todos os dias ou aquilo que eu me identifico enquanto pessoa será, de alguma forma, traduzido no texto escrito no momento da sua elaboração. Assim, a identificação entre operador e denunciante, compartilhando de seu estresse, sua dor, seus temores, seu drama, tem relação direta com o texto que será produzido.

“Eu também, como todo mundo, também mudava muito quando era violência doméstica, violência contra a mulher também muito, mas eu gostava muito de atender indignação, assim, reclamação do governo, reclamação do hospital. Adorava. Aí, eu ainda pegava e carregava... “Isso, senhor! E eles não estão atendendo?” Quando ele falava que não, aí que eu gostava mais ainda [de fazer o texto]. Gostava muito.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 05 anos)

“É, às vezes o denunciante passa um nervosismo pra gente, que a gente já fica nervosa ali, naquela pilha... A gente pega o estresse do denunciante, dependendo da maneira que ele liga. Tem uns que não, que ligam: “Ó, está tendo tráfico aqui na frente da minha casa e tal”, já é mais calmo e a gente atende normalmente. Agora, tem gente que liga desesperada, chorando; aí, a gente acaba se envolvendo um pouco.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 02 anos)

Vale lembrar que um dos principais indicadores de avaliação do Disque-Denúncia é a sua capacidade de gerar “resultados positivos”, ou seja, em fazer com que a informação passada para um órgão, policial ou não, seja investigada e, se verdadeira, confirmada. Assim, cada operador, ao confeccionar sua denúncia, está pensando, direta ou indiretamente, no resultado que ela vai gerar. Ele se sente partícipe da possível operação policial decorrente do fato que acabou de registrar. Foi ele que ouviu a ligação, a denúncia, a história, a emergência, e portanto mostra-se como principal interessado em ver o texto que escreveu transformado numa operação policial exitosa.

Assim, mesmo registrando todas as informações e partindo do pressuposto de que todas as “denúncias são verdadeiras até que se prove o contrário”, o que é possível perceber na prática diária dos atendentes é que há denúncias “mais verdadeiras” que outras, “mais importantes” que outras, sendo este critério diretamente associado a dois pontos importantes: em primeiro lugar à capacidade de resultado que a denúncia recebida pode vir a gerar e, por outro, uma tendência em valorizar as ocorrências de crime em detrimento dos demais assuntos, acreditando-se que as primeiras possuem uma maior possibilidade de desencadear algum tipo de resultado, e portanto, também seriam mais valorizadas na hierarquia dos atendentes da Central Disque-Denúncia.

Neste sentido, mesmo sem saber que quem está do outro lado da linha está falando de fato uma informação verdadeira ou falsa (fato que em princípio não teria nenhuma relevância para a um serviço que apenas capta a informação, e não realiza nenhuma investigação), ele, o operador, acaba criando formas de identificar no discurso do denunciante se este está de fato fazendo uma denúncia verídica ou se é apenas um “disque-vingança”. Observa-se aqui, por parte do operador, uma prática de “acreditar na denúncia”. Em sua concepção, o que lhe parece ser verossímil (e não necessariamente verdadeiro), é o que mais importa. Assim, em algumas denúncias ele vai acreditar, em outras não, conforme mostra o relato a seguir:

“Mas assim, a forma com que a pessoa fala ela te induz muito a esse conceito; a seriedade você percebe... mesmo quando a pessoa está nervosa... Você percebe... tem alguma coisa de diferente, é difícil de explicar; brincando, mas falando sério... deve ter uma vibração na voz que, no teu ouvido te dá uma sensação de que, papo sério, que isso é verdade. Porque não é possível, não dá pra explicar isso. Você sente que a pessoa está falando a verdade... (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 07 anos)

“Existem denúncias que você sente até quando ela é verdadeira. Você sente às vezes, quando a pessoa está fazendo a denúncia – eu pelo menos, eu vejo dessa forma... eu sinto isso, quando as pessoas... quando eu estou fazendo a denúncia, eu sinto quando ela é verdadeira; às vezes eu dou uma chamada: “Olha, dá uma olhada pra mim nessa denúncia. O que é que você acha dessa denúncia?”, entendeu? E muitas vezes deu certo.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 01 ano)

“Sabe o que é isso? É você sentir quando a denúncia é verdadeira; você sente que ela é... dá pra vingar, entendeu, aí vai e comunica pra pessoa: “Dá uma olhada pra mim e tal; o que é que você acha dessa denúncia?” Ela lê e “Essa denúncia é boa. Realmente...”. Aí, vai lá e constata.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 02 anos)

Esse “sentir”, essa “sensibilidade” adquirida e manifestada no discurso dos operadores traduz-se também em práticas. Como saber se um denunciante fala ou não a verdade? Isso teria alguma relevância para um serviço que na realidade não tem a competência de investigar? O relato dos operadores sobre como conduzem o diálogo com o denunciante, a maneira como “percebem” uma informação que poderia dar um “resultado” e a prática de acompanhar a denúncia para saber a solução que foi dada, muito se assemelha às práticas de investigação normalmente utilizadas pelas polícias.

“Ah cara, a gente acaba adquirindo... tem uma certa sensibilidade ou *feeling*. É uma coisa interessante essa pergunta porque a gente acaba, com o passar dos anos aqui, você acaba adquirindo essa sensibilidade, em algumas frases, da maneira que o operador coloca, que ele ouviu exatamente, é importante que ele coloque de maneira fiel ali e você fala “Isso aqui está interessante”. Você sabe que lá naquela área isso acontece e vai dar um resultado. Às vezes a gente se frustra, o resultado vem negativo, mesmo quando você sabe que pode ser verdade...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“É... e a gente procura também saber “Mas ele falou dessa maneira? Como é que foi isso? Você achou que tava muito calmo? Parecia saber muito?” Porque, às vezes, a denúncia tem duas linhas e vai lá e dá resultado. E um bom resultado. Geralmente a denúncia muito completinha é complicada, às vezes, dá até o CPF da pessoa, é gente conhecida, é vingança, são coisas assim. Então, eu acho que depende muito, depende muito, você tem que ter um faro mesmo, é impressionante mas tem que ter um faro mesmo. É você acreditar no que você ouviu. Na verdade, esse faro começa na operação [central

de atendimento]. O operador tem que sinalizar pra você: “Olha, isso aqui parece ser bom.” O faro começa ali. E ali você vai ler e vai começar a ter idéia... Principalmente o pessoal da Cobrança ou da Difusão, eles têm que ter essa coisa muito apurada também.” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“Olha só, é... a segurança da pessoa, do outro lado, na minha opinião é um sinal. A segurança nas palavras, só que a pessoa também pode estar muito nervosa por estar denunciando alguém e isso não quer dizer que seja mentira, ela está apresentando um nervosismo. Então, na verdade, você tem que ver se ela cai em contradição, você tem que estar juntando o que ela falou e confirmando. Não que você duvide o tempo todo do denunciante, mas fazer ele repetir o que ele disse inicialmente, repetindo as coisas. Porque senão for verdade o cara vai começar a se embolar e, às vezes, nitidamente, você vê que é vingança, nitidamente você percebe que é coisa de ex-mulher, de ex-marido...” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

Interessante observar como esse “feeling”, essa “percepção” exemplificada pelo relato descrito acima, se manifesta numa forma de perguntar muito semelhante ao inquérito policial. O diálogo entre operador e denunciante, que aparentemente se configura numa entrevista, também carrega elementos de um processo de investigação, como “verificar se o denunciante não está se contradizendo”, ou perceber que o excesso de informações fornecidas pode não ser necessariamente uma coisa boa, mas um “mau uso” do serviço, um “disque-vingança”. O operador acaba criando instrumentos para identificar o que, na sua concepção, seria verdadeiro ou não. Segundo relatado, ele precisa ter “sensibilidade”, deve observar as frases que são ditas, as palavras, deve confrontar o que está sendo dito com o que costuma acontecer de fato na região citada na denúncia, precisa ter “faro”. Ele acredita no conteúdo da denúncia, segundo critérios construídos das mais variadas formas, seja pela sua visão de mundo, seja pela rotina de trabalho das polícias, seja por seus estereótipos, seja por aquilo que lhe foi passado no seu treinamento, seja por aquilo que ele se convenceu ser verdadeiro. Esse processo de crença, obviamente, não guarda uma relação necessária com o resultado da denúncia.

Assim, muitas vezes aquilo que o operador “sentiu” ser uma boa denúncia, não necessariamente gera um resultado, ocasionando, por um lado, uma certa decepção por parte do atendente que a confeccionou, e por outro, um sentimento de desconfiança dos profissionais do Disque-Denúncia em relação às polícias responsáveis pela investigação.

Aqui cabe fazer uma pequena análise, baseada no que Foucault (1966, 1971, 1973) desenvolveu sobre a questão do discurso. Segundo o autor, o processo discursivo contempla dispositivos de controle e delimitação do discurso, que o fazem ter mais ou menos sentido dependendo de quem fala, como fala, onde fala. Para entrar na “ordem do discurso”, seria preciso então dotar a linguagem de dispositivos que a delegassem legitimidade e sentido. No caso do Disque-Denúncia, a conversa travada entre atendente e denunciante também é caracterizada por tais dispositivos, onde “o que se diz, faz”. O que há, no que se escuta, de coercitivo ou especial que faz com que o atendente se sensibilize e se mobilize? Há, por trás do processo discursivo, relações de poder em jogo. Ele é regulado, selecionado, organizado e são estas interdições ou procedimentos que o dotam de sentido, possibilitando a comunicação entre um interlocutor e outro. Para o autor, o que importa no discurso é a eficácia que ele tem em si, independentemente se é verdadeiro ou não. Tal eficácia dependerá de sua organização e performance, iluminando certos aspectos e obscurecendo outros. Na Central Disque-Denúncia, é esse mecanismo, é esse processo discursivo, que faz como que o relato ganhe *status* de denúncia.

Por outro lado, da mesma forma que existe aquilo que o operador “acredita” e não acarreta nenhum resultado, também podem acontecer casos em que determinada

informação passou ao largo do “crédito” do operador, mas gerou um resultado positivo, contrariando aquilo que inicialmente havia pensando sobre aquele caso.

“As denúncias, que a gente tecnicamente considera “Essa denúncia é boa; tem todas as informações necessárias”, pode ser uma denúncia mentirosa. Então, a gente não tem muito como pesar isso. Às vezes, a gente acredita em algumas informações, e aí vai lá, corre atrás daquela informação, a gente vai lá: “Fulano, vai, cobra, vê isso daí, vê como é que está”, e não é nada: “Ó, o policial foi lá e disse que isso é mentira”. (Profissional da Central Disque-Denúncia há 07 anos)

“Já aconteceu comigo também, que eu não dei crédito, e assim, foi a denúncia que eu fiz que deu mais resultado em todo um ano e pouco que eu estou no Disque-Denúncia. Foi de um homem que ligou, dizendo que no orelhão ele estava deixando um mapa, e que esse mapa levaria à localização de um traficante. Quando eu fechei a denúncia, a supervisora disse pra mim: “Isso é emboscada pra policial”. Aí, tudo bem. Passei a denúncia do mesmo jeito. A polícia foi no orelhão – e eu peguei todas as informações de forma clara, onde era o orelhão e onde aquele mapa levava, quem ia encontrar, todas as informações. Pois é, a polícia foi lá, no orelhão, encontrou o mapa num papel de pão, como a pessoa tinha dito; o mapa levava para dentro de um determinado parque, a localização de um traficante com droga, com arma, com tudo; a polícia foi lá, prendeu o traficante, apreendeu as armas, apreendeu as drogas, apreendeu tudo, e deu na primeira... abriu o RJTV 2ª edição, com a chamada da denúncia, que a supervisora disse que aquilo ali era emboscada pro policial, e eu acreditei: “É emboscada”. Eu acho que, depois de um tempo que você está lá, você cria essa sensibilidade de saber o que é que é verdade e o que é mentira. Então, eu estava há pouco tempo. Ela disse assim: “Isso é emboscada pra pegar policial”, e eu não levei crédito nenhum na denúncia; o caso passou batido. (Profissional da Central Disque-Denúncia há 01 ano)

Assim, seja acreditando ou não nas informações passadas, pode-se perceber que, no diálogo com o denunciante, o atendente exercita a sua “desconfiança” da informação que está sendo passada, como se estivesse num modelo de investigação policial, demonstrando características muito semelhantes às práticas policiais e ilustrando o que Kant de Lima (1995) chamou de *ethos inquisitorial* na tradição judiciária brasileira. O autor destaca que as influências desta tradição aparecem no inquérito policial, uma vez que este se inicia com uma “tácita presunção da culpabilidade”, indo de encontro aos princípios constitucionais que

garantiriam a presunção da inocência. Neste cenário, a produção da verdade é baseada primordialmente na confissão – *a rainha das provas*. Ora, ao observar o processo de construção da denúncia empreendida pelo atendente, é possível identificar semelhanças ao descrito pelo autor em sua análise sobre a Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro. Ao submeter as informações passadas pelos denunciantes a seus critérios de detecção de verdade ou mentira, acreditando ou desconfiando das informações, o atendente, de entrevistador, para a inquisidor, investigador, mesmo não sendo ele o responsável por investigar as denúncias recebidas.

Cabe destacar também, neste processo de “acreditar” ou “desconfiar” da denúncia, aquilo que os operadores consideram ser uma “denúncia boa”. As percepções tanto dos operadores quanto dos supervisores e gerentes – que um dia foram operadores – da Central Disque-Denúncia caminham em duas direções. Por um lado, “denúncia boa” é aquela que pode gerar um resultado, independente do conteúdo, se é “imediate” ou “investigativa”, mesmo que tecnicamente costuma-se atribuir este adjetivo a uma denúncia rica em detalhes, completa no seu conteúdo, com endereço, nomes e a descrição de todos os envolvidos, *modus operandi*, etc. Seguindo numa outra linha, também é considerada uma “denúncia boa” aquela que contém a informação “que ninguém sabe”, a que “diz o que está faltando”, como mostram os relatos a seguir:

“Denúncia boa é aquela que diz o que está faltando, diz aquilo que ninguém ainda sabe. (...) Não é uma denúncia que é completa, cheia de dados. Pode até ter o nome da mãe, até o que o cara acabou de fazer ali, mas se não contar uma história que ninguém sabe não é uma boa denúncia.” (Profissional Da Central Disque-Denúncia há 07 anos)

“Uma denúncia boa. É, às vezes, é difícil a gente dizer o que é que é uma denúncia boa. Porque, assim, com os olhos técnicos, a gente

diria que uma denúncia boa é aquela denúncia que diz endereços, indivíduos que participam da situação, onde o fato está acontecendo, o nome das pessoas, as características das pessoas; é uma denúncia completa. E o fato, explicando exatamente como o fato acontece. É uma denúncia completa. Mas nem sempre essa dá resultado. E a gente vê uma denúncia que fala... diz lá o nome de uma rua e indivíduos que estão recebendo uma carga roubada. Então, lá ele tem um resultado positivo, e é uma denúncia com pouquíssimas informações. Muitas das vezes isso acontece.”
(Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“Uma boa denúncia é o resultado, a melhor coisa é o resultado que chega aqui; porque uma boa denúncia não precisa ser completa, recheada de informações, porque nós temos muitas denúncias que chegam aqui e você acha que é uma coisa sem pé e sem cabeça “No final rua tal, ao lado do sacolão...” Você nem acredita que vai ter resultado e o resultado é maravilhoso. Então, uma boa denúncia, não posso falar que é aquela denúncia recheada de informações, uma boa denúncia não precisa ter recheio...”. (Profissional da Central Disque-Denúncia há 04 anos)

De qualquer forma, os relatos acima descritos são interessantes para observar que o conceito do que seria uma “denúncia boa” são extremamente heterogêneos. Se por um lado seria uma informação completa, com detalhes, por outro não teria sentido ser “boa” se não gerasse um resultado. Assim, o que se pode perceber é que, dependendo do contexto, qualquer denúncia pode se transformar em “boa”, e isso está ora associado ao processo de investigação da denúncia, ou seja, ao papel das polícias, ora relacionado a leitura feita pelo operador.

Interessante observar que as semelhanças identificadas entre o processo de construção da denúncia por parte do atendente e a confecção de um inquérito nos moldes policiais reflete, de alguma forma, a idéia que de, no *roll* das demandas que chegam à Central, são as denúncias sobre crimes que encontram lugar privilegiado na hierarquia dos atendentes. Atender a todas as ligações é importante, mas atender a ligações sobre demandas criminais mostra-se como mais interessante, relembrando, inclusive, o ideário que pautou o momento de criação da Central, cujo

objetivo primordial era receber ligações que ajudassem a polícia no esclarecimento de crimes, sobretudo os de seqüestro. Assim, perceber nos atendentes práticas de “entrevista” (semelhante ao “exame” descrito por Foucault: através da coleta de informações se procura construir a verdade) que são análogas ao “interrogatório” policial (onde se busca confirmar uma verdade previamente dada, que precisa ser revelada, descortinada), seria senão reflexo desta concepção, também observada no processo de seleção, no treinamento e no trabalho cotidiano dos operadores, como foi explicitado anteriormente.

Sobre este aspecto, é possível fazer um interessante análise sobre o processo de classificação da denúncia, ou melhor, na transformação do discurso do denunciante em algo “classificável” no sistema Disque-Denúncia. Como foi afirmado anteriormente, o sistema classificatório da Central é atualmente composto por 148 diferentes itens, contemplando, além de assuntos criminais, também categorias relacionadas a eventos de desordem e litígios em geral.

Assim, à luz dos conceitos desenvolvidos por Misse (1999) em seu trabalho, cada operador da central exerce a tarefa de, ao atender uma ligação telefônica, decidir se o evento relatado se configura ou não numa denúncia. Neste caso, na tentativa de enquadrar o que se está ouvindo em algo “classificável” no banco de dados do Disque-Denúncia, ele realiza um exercício semelhante ao que o autor chama de “criminação⁵⁶”, ou seja, vai tentar ajustar o evento que está sendo relatado à categoria correspondente no conjunto de assuntos pertencentes ao sistema classificatório da Central Disque-Denúncia.

E há mais um dado interessante a ser considerado. No exercício de classificação de cada denúncia, segundo os relatos dos atendentes da central, é no momento de definir qual seria a classificação daquilo que não está ou não é aparentemente crime onde residem as maiores dúvidas e dificuldades entre os atendentes e os supervisores da Central, como colocado anteriormente. Diante de um tipo criminal conhecido no código penal, o operador acaba reproduzindo as categorizações normalmente utilizadas pela polícia. No entanto, quando se depara com aquilo que, em princípio, não encontrou tradutibilidade na lei (desordens em geral, incivildades e “ilegalismos”, mas não necessariamente crimes) é onde enfrenta as maiores dificuldades. Se concepção do serviço está fundada no recebimento de informações sobre crimes, o que acaba acontecendo é que os atendentes aprendem a dominar a forma de classificar e categorizar este tipo de denúncia, ao passo que todos os outros eventos que explicitam alguma desordem ou incivildade, mas não são crimes propriamente ditos, representarão um ponto de interrogação para o trabalho dos atendentes, supervisores e mesmo para os policiais da equipe de difusão da central, não sabendo claramente se devem ou não registrar a informação que está sendo relatada porque também não têm conhecimento para onde ela poderá ser encaminhada. Assim, uma hipótese a ser considerada diante deste dilema é uma espécie de “adaptação” da denúncia, submetendo-a a uma espécie de “tortura”, de modo que o atendente contemple no seu texto cujo assunto não é aparentemente

⁵⁶ Categoria construída por Misse (1999), definida pelo autor como a construção social do evento. A criminalização compete aos órgãos públicos como a polícia ou a justiça. Trata-se de ‘enquadrar’ o evento segundo a lei criminal que o prevê.

criminal, aspectos que “criminalizem” a denúncia, tornando sua classificação mais fácil e seu encaminhamento possível⁵⁷.

Um outro aspecto evidenciado no trabalho dos operadores da Central Disque-Denúncia aproxima-se daquilo que Misse (1999) conceituou como ‘sujeição criminal’. Segundo o autor, a sujeição criminal é “o processo social pelo qual identidades são construídas e atribuídas para habitar adequadamente o que é representado como um ‘mundo à parte’, o ‘mundo do crime’”. Há sujeição criminal quando há reprodução social de ‘tipos sociais’ regularmente representados como criminais (ou potencialmente criminais). O autor chama de “produção da sujeição criminal” a esse “processo de construção social do agente de práticas criminais como um sujeito criminoso (...) A produção não é apenas um rótulo arbitrário, ou uma luta por significações morais disputáveis, mas um processo social quem condensa determinadas práticas com seus agentes sob uma classificação social relativamente estável, recorrente e, quanto tal, legítima”. (Misse, 1999)

No seu triplo papel de entrevistador, redator e digitador, o atendente constrói a matéria-prima do Disque-Denúncia. Transforma em texto escrito aquilo que está sendo relatado, nas condições mais heterogêneas, por uma pessoa anônima. Conforme foi afirmado, nessa interface operador-denunciante, uma conversa é totalmente diferente da outra, e, mesmo que as perguntas sejam parecidas, nunca serão as mesmas e jamais feitas da mesma forma. Desse modo, cada texto será

⁵⁷ Esta hipótese – construída a partir dos relatos dos profissionais da Central Disque-Denúncia, também poderia ser aplicada, de alguma forma, a maneira como o denunciante relata a denúncia, muitas vezes “aumentando” a história, imaginando que tornando-a mais grave sob o aspecto policial, as polícias poderiam dar maior atenção a ela. O coordenador do Disque-Denúncia, Zeca Borges, cita um exemplo: “as pessoas ligavam para a central dizendo que numa ‘boca de fumo’ havia também um cativo, porque tinham certeza que a Divisão Anti-Saque (DAS) checava todas as denúncias que recebia. Ao chegar lá, não encontrariam o cativo, mas coibiriam a venda de drogas, satisfazendo a solicitação do denunciante. Caso o texto citasse apenas que no local ocorria tráfico de drogas, a polícia, na concepção do denunciante, não daria a mesma atenção.

diferente do outro, assim como cada operador, considerando sua visão de mundo, imprime uma marca naquilo que redige, única, diferente dos demais. E considerando certa identificação entre o que está sendo dito com a história de vida do atendente, o texto também será influenciado.

Seguindo nesta análise, é impossível não pensar que o operador, de alguma forma, ao se identificar pessoalmente (e, por que não, moralmente) com uma ou outra ligação, com um ou outro assunto, exercita, às vezes inconscientemente, o conceito de ‘sujeição criminal’ evidenciado por Misse (1999). Se ao receber uma denúncia cujo assunto em questão é uma violência contra a mulher, este mesmo operador, norteado por sua visão de mundo, pode “carregar” mais ou menos a “tinta” do texto elaborado de acordo com suas concepções, influenciando de certa forma o policial que vai receber aquela denúncia, fazendo-o entender a mensagem de forma mais ou menos enfática.

Neste caso, a “sujeição criminal” estaria sendo definida não somente pelas características sócio econômicas, cor, idade ou gênero do acusado (no caso, do acusado na denúncia), mas também pelas experiências e visões de mundo do operador que está registrando a ligação e que está *ouvindo* (e não vendo) o evento, ou seja, a partir do relato, do discurso de uma outra pessoa. Neste sentido, realiza, ao mesmo tempo, os exercícios e “incriminação⁵⁸” e “sujeição criminal”, refletindo no texto que escreve o seu “julgamento”.

⁵⁸ Categoria também construída por Misse (1999), definida como a busca do sujeito do evento. Não necessariamente haverá criminalização caso haja uma incriminação. Assim como pode haver uma incriminação, mas não uma sujeição moral. Numa tradição inquisitorial (Kant, 1989, 1992, 1995, 1997), a incriminação se sobrepõe a acusação.

III.4. O impacto do Disque-Denúncia na vida cotidiana do atendente: aspectos identitários do operador

E o operador? O que muda na sua vida após integrar a equipe de uma central de recebimento de chamadas com o perfil do Disque-Denúncia? O que é possível perceber é que o fato de ouvirem diariamente inúmeros relatos sobre situações criminosas, violentas ou de indignação, gera uma mudança significativa na forma como observam e lidam com a cidade. As histórias ultrapassam os muros do trabalho e ocupam o pensamento (e até mesmo os sonhos) dos profissionais do Disque-Denúncia. Recortam a sua realidade com a “tesoura” do banco de dados e aprendem, através do conteúdo das denúncias anônimas, a mapear as dinâmicas criminais do Rio de Janeiro. Isso, conseqüentemente, se reflete nas suas rotinas cotidianas de circulação: evitam lugares, horários, mudam percursos e limitam as amizades. O olhar muda e, com ele, as práticas.

“Muda tudo. Porque, por exemplo, hoje eu sei todos os lugares perigosos do Rio de Janeiro; você hoje vai em alguns lugares e, às vezes, você não sabe que ali é perigoso. Quando você trabalha no Disque-Denúncia, você sabe. Ou então, uma pessoa te liga – um parente, alguém – “Ah, eu vou em tal lugar”, então, você já fala: “Ah, fulano, mas não passa em tal lugar não”. O carro da minha irmã enguiçou em um lugar, ela ligou: “Puxa vida! Eu não vou poder te encontrar, porque eu estou aqui esperando o socorro”. Eu falei: “Sai daí agora!” Aí, ela falou: “Ah, eu não tenho como sair daqui e deixar o carro”. Eu disse: “Deixa o carro aí e sai daí agora”. Porque você sabe os lugares perigosos todos do Rio de Janeiro, você sabe qual a facção que domina aquela área, você sabe onde você pode passar com o teu carro até tal hora da noite. Você sabe todas as linhas de ônibus que cometem irregularidades, que maltratam os usuários. Você fica sabendo de tudo. Hoje, eu não preciso ler tanto jornal, como eu lia... Eu lia jornais, antes de entrar no Disque-Denúncia. Mas hoje eu não preciso mais. Eu chego lá, dou uma olhada numa denúncia ou outra, aí assisto o noticiário e está acontecendo alguma coisa em tal lugar; aí, daqui a pouco, o telefone começa a tocar. Passou o noticiário, e começa a tocar. Então, você sabe: está acontecendo alguma coisa lá fora. E você se sintoniza, entendeu? Então, muda tudo na tua vida. Você fica mais atento.” (grifo meu)
(Profissional da Central Disque-Denúncia há 06 anos)

“Você percebe mais as pessoas. Se antes, você arruma um coleguinha, ele é meio esquisito, mas “Ah, é normal”; depois, você já malda; ele pode estar envolvido com o tráfico, entendeu? Isso muda toda a sua vida.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

“Observar a educação dos filhos, você quer saber... De vez em quando, meu filho está na praça, eu saio de casa, vou na praça saber com quem que ele está, e eu pago as minhas neuras pra ele, inconscientemente, que eu digo: “Olha, tem boca-de-fumo em determinados locais, preste atenção, entendeu? Se alguém te chamar, você não vai”. Então, quer dizer... “Vou pra quadra da Mangueira.” Dentro do morro; você imagina que deva ter vários traficantes ali. Eu fico tentando identificar as pessoas, querendo saber quem é quem. E quando eu sei de alguma informação, algum burburinho, parece que eu é que tenho que tomar ação. É uma coisa que... Eu não tenho que ter ação de falar pra alguém, de mandar fazer alguém... alguém tem que fazer alguma coisa. Então, realmente, dá essa neurose.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

De acordo com os relatos acima descritos, não só os operadores mas praticamente todos os profissionais que integram a equipe da Central Disque-Denúncia (incluindo os policiais que compõem a Equipe de Difusão), são diretamente afetados em suas práticas cotidianas a partir do trabalho que executam na Central e das situações que vivenciam diariamente. A relação estabelecida com o banco de dados da Central é curiosa, uma vez que os relatos mostram que os profissionais se convencem da veracidade dos fatos ali redigidos, antes de qualquer investigação. Correlacionam as denúncias registradas aos eventos do dia a dia e caracterizam o banco de dados como um termômetro das ocorrências criminais do Rio de Janeiro.

Interessante relacionar este impacto às análises de Foucault (1973, 1975) sobre a questão do vigilantismo e do modelo *panopticum*, definindo-o como uma

“forma de poder que se exerce sobre os indivíduos de forma de vigilância individual e contínua, em forma de controle e punição e recompensa e em forma de correção, isto é, de formação e transformação dos indivíduos em função de certas normas. Esse tríptico aspecto do panoptismo – vigilância, controle e correção – parece ser uma dimensão fundamental e característica das relações de poder que existem em nossa sociedade.” (Foucault, 1973).

No panoptismo, segundo o autor, a vigilância sobre os indivíduos se exerce ao nível “não do que se faz, mas do que se é, não do que se faz, mas do que se pode fazer.” Vigiar os indivíduos antes mesmo que a infração seja cometida é o que está por trás desta idéia. Para tanto, seria preciso haver um olhar perpetuamente aberto sobre a população.

Os atendentes – e os profissionais do Disque-Denúncia – lendo e redigindo diariamente informações sobre as dinâmicas criminais da cidade, aprendem a observá-la sob esta ótica e condicionam o seu olhar sob a influência do banco de dados da Central. Este seria seu “olho perpetuamente aberto”, vigiando constantemente a cidade, conhecendo cada espaço e cada dinâmica criminal. A vigilância constante não estaria sendo exercida apenas pelos cidadãos que olham e percebem a cidade, e materializam-na ligando para o Disque-Denúncia. No caso dos atendentes, a vigilância estaria sendo feita às avessas: olham primeiramente para o banco de dados da Central e, através dele, observam e interpretam a cidade sob este óculos.

Um outro aspecto observado nesse impacto que a Central Disque-Denúncia acaba exercendo sobre seus profissionais, sobretudo nos operadores, são as nítidas semelhanças entre as atitudes adotadas por estes atores e as práticas cotidianas observadas no dia a dia de policiais, civis ou militares.

Mesmo não sendo os diretamente responsáveis pela investigação da informações, os operadores do Disque-Denúncia, assim como os policiais, têm o hábito de resguardar sigilo de sua identidade, por medo ou temor, mesmo que, no caso da

Central, não se tenha notícia de nenhum caso em que algum profissional deste serviço tenha sofrido algum tipo de represália por lá trabalhar. Outra semelhança recai, como foi descrito anteriormente, no processo de construção da denúncia, onde algumas práticas semelhantes às utilizadas num interrogatório policial são usadas para conduzir sua conversa com o denunciante, desconfiando, em certa medida, da veracidade das informações que estão sendo passadas e, ao mesmo tempo, utilizando no cotidiano do seu trabalho, termos e palavras até então restritas ao meio policial, como “sarquear⁵⁹” e “elemento”, no lugar de indivíduo. Por fim, assim como os policiais, os profissionais do Disque-Denúncia passam a perceber a cidade de acordo com o seu recorte de realidade que, neste caso, trata-se do banco de dados da Central. Ler denúncias diariamente é uma das formas de trabalho destes profissionais. Ao fazerem isso, percebem padrões e observam relações do conteúdo das denúncias com as páginas dos jornais e os noticiários de TV. As quase 1 milhão de denúncias que alimentam o sistema representam uma espécie de “oráculo” para os profissionais. Um exemplo curioso foi dado por uma profissional que, quando estava procurando um novo apartamento para morar, realizou uma pesquisa no banco de dados do Disque-Denúncia para certificar-se que a futura rua de sua residência não possuía nenhuma dinâmica criminal mais complicada. Mais uma vez, nota-se que estes profissionais, uma vez “incorporados” ao Disque-Denúncia, compartilham das representações e reproduzem lógicas muito comuns às instituições do sistema de justiça criminal, principalmente as polícias.

⁵⁹ Termo não encontrado nos principais dicionários. Sarquear, no meio policial, significa “levantar a vida, a ficha da pessoa que se está investigando”.

IV. Processos de legitimação da denúncia como narrativa criminal: A Polícia e a Mídia

A denúncia, enquanto unidade de análise e ferramenta de trabalho da Central Disque-Denúncia é construída não apenas através do esforço do atendente em transformar um evento num acontecimento e, em seguida, numa narrativa, num texto escrito. O processo de construção da denúncia é dinâmico, num exercício de ida e vinda, abarcando a participação dos órgãos que investigarão seu conteúdo, o retorno do ‘denunciante’ que acrescenta mais um dado na informação inicialmente fornecida, como também na sua divulgação nos meios de comunicação quando se transforma em êxito da polícia. Enfim, trata-se de uma engrenagem que produz dados não definitivos, que não se encerra no texto e, portanto, não é “uma verdade de ponto final⁶⁰”.

Por trás da denúncia (ou a frente dela), residem também mecanismos de legitimação que a reconhecem como uma denúncia, e como um instrumento passível de ser usado numa investigação, que guarda credibilidade e legitimidade. A denúncia produzida pela Central Disque-Denúncia é uma peça discursiva que não se esgota na tela do computador preenchida pelo atendente, não se encerra no texto, é uma “verdade em aberto” e necessita de estratégias para reificá-la. Ela é lida e relida – e muitas vezes modificada – pela Equipe de Difusão; recebida (mas também reinterpretada e resignificada) pela instituição policial que a recebeu, que pode dar diferentes tratamentos e encaminhamentos a ela; pode chegar às páginas dos jornais [normalmente policiais] de grande circulação e aos noticiários de TV, emprestando credibilidade e visibilidade a esse sistema e aumentando em

proporções geométricas a sua capilaridade junto a população; e, finalmente, essa mesma denúncia também volta à Central Dique-Denúncia, seja em forma de “complemento⁶¹”, seja em forma de resposta, fornecida pelo órgão que a recebeu.

Como explicitado anteriormente, a estrutura Disque-Denúncia está baseada em três pilares: a população, fornecendo informações anonimamente; a polícia, investigando as informações fornecidas; e a mídia, emprestando credibilidade e publicidade para o sistema, aumentando sua confiabilidade junto a população. Assim, este capítulo será dedicado a dois atores que, neste processo, contribuem para a legitimação, a validação e a confirmação da denúncia como narrativa criminal: a polícia e a mídia.

⁶⁰ Termo utilizado pela Profa. Dra. Jacqueline Muniz, em conversa sobre o tema.

⁶¹ Termo usado pelos atendentes para as informações que são passadas pelos denunciante que complementam uma denúncia outrora realizada.

IV.1. A Relação entre o Disque-Denúncia e as Polícias

A polícia, seja ela civil ou militar, representa um dos alicerces do sistema Disque-Denúncia. Como trata-se de um serviço caracterizado por não ser diretamente responsável por seus resultados, sendo, portanto, uma ‘ferramenta-meio’, o funcionamento da Central e sua credibilidade dependem diretamente dos órgãos que investigam as informações colhidas pela central de atendimento. Neste caso, sem a polícia, um sistema nos moldes do Disque-Denúncia não seria possível.

Interessante é, neste sentido, pensar sobre como se estabelece a relação entre a polícia e o Disque-Denúncia e como esse ator usa este serviço, emprestando-lhe ou não credibilidade, e legitimando a ‘denúncia’ como instrumento na investigação policial e – sobretudo – como mais um elemento no conjunto das ferramentas das instituições de justiça criminal.

Em primeiro lugar é importante lembrar que, no momento da inauguração oficial do Disque-Denúncia como hoje o conhecemos, a relação com as polícias não se deu sem resistências, seja pelo imaginário de que esta nova ferramenta poderia representar um rompimento no monopólio das informações criminais, antes restrito às polícias, seja pelo receio de que o sistema poderia servir como “controle externo” da ação policial, denunciando abusos e desvios de conduta e pressionando as polícias na realização do seu trabalho. Assim, ao serem questionados sobre a imagem que as polícias têm sobre o Disque-Denúncia, alguns policiais ilustraram as questões evidenciadas acima:

“Eu acho maravilhosa [a ferramenta Disque-Denúncia]. Os idiotas acham... Tem uma meia dúzia de idiotas que acham uma besteira, que nem lê direito, que não dá a mínima confiança para o Disque-Denúncia. São reacionários demais. (...) E eu vou te falar. O Disque-Denúncia serve muito mais pra cagüetar⁶² polícia do que vagabundo. Quase todos os bagulhos de polícia são do Disque-Denúncia. Quase todos. E aí, é lógico que o Disque-Denúncia, se não tiver um comando, ou alguém que lhe dê um respaldo policial, não vai adiantar nada (...) A polícia tem medo do Disque-Denúncia, assim como tem medo da imprensa, entendeu, aquele medo de “Alguém está me filmando. Se eu pegar essa propina, nego vai ligar” e liga mesmo.” (Policial Civil há 15 anos)

“Ah, isso é pensamento... [Disque-Denúncia ser um concorrente da Polícia] Existe esse pensamento sim, mas eu acho totalmente fraco; A pessoa é que não está, vamos dizer assim, evoluindo. Porque o Disque-Denúncia é, hoje, pra mim, um dos braços... como a polícia trabalha com vários braços de investigação, o Disque-Denúncia é um deles. Agora, tem gente que tem medo, acha que o Disque-Denúncia desmerece. Não. Muito pelo contrário. (...) Tem policiais que têm receio do Disque-Denúncia. Porque eu acho que ele achando que se é feito pelo Disque-Denúncia, não houve investigação.” (Policial Civil há 17 anos)

Os relatos acima são interessantes uma vez que remetem à questão da relação entre “denúncia” e “delação”, observada anteriormente. Mesmo os policiais que afirmam que o Disque-Denúncia é um importante instrumento de trabalho, têm em seu imaginário a idéia de que este também trata-se de um instrumento de delação, de cagüetar, de X9, de traição.

Não há uma diretriz, procedimento ou instrução que ensine as polícias a trabalhar com os dados da Central Disque-Denúncia, tampouco há uma ordem explícita às unidades policiais para que obrigatoriamente investiguem as informações advindas deste serviço. Há sim, por outro lado, uma preocupação da coordenação da Central em, a cada ano e mandato, estreitar laços com as principais autoridades no campo da segurança pública, como chefes de polícia, comandantes gerais e secretários de segurança, para que eles sim, orientem seus quadros sobre a importância de checar

⁶² **ca.güe.tar** *vtd* (de *alcagüetar*) e *vtdi gír* Delatar. Fonte: Dicionário Michaelis.

as informações oriundas da Central e respaldem politicamente o Disque-Denúncia enquanto ferramenta de trabalho.

Assim, o que se pode observar entre os relatos é que este fato também é percebido pelos policiais, que acabam afirmando que parte da atenção dada pelas polícias às denúncias é fruto, por um lado, dessa “pressão social” das autoridades. Por outro, no entanto, também admitem que o ato de checar uma informação da Central Disque-Denúncia significa mostrar para a população que a polícia está trabalhando, semelhante a uma estratégia de visibilidade. Mesmo que a informação passada não gere nenhuma prisão ou apreensão, o importante seria a pessoa que denunciou observar que a polícia esteve lá.

“Porque quem está à frente ali? É ligado direto a quem? Ao Coronel Romeu [Subsecretário de Inteligência]. Chegou uma denúncia na mão do Coronel Romeu, fudeu. E ele acredita muito no Disque-Denúncia, que ele dá muita atenção ao Disque-Denúncia, e corre atrás mesmo. Se não fosse o Coronel Romeu, hoje, à frente da SSINTE, dando esse respaldo, cai no vazio. A arma, que o Disque-Denúncia é, ela funciona dependendo de quem está com o poder do gatilho dela.” (Policial Civil há 15 anos)

“E outra coisa também, tudo que chega aqui, a gente checa. A gente às vezes pega assim: “Na esquina da rua tal tem um cara que vende maconha”. A gente sabe que aquilo ali não leva a nada, mas a gente sabe também que a gente tem que passar lá, nem que não seja pra prender ninguém. Para o cidadão acreditar no Disque-Denúncia, acreditar na polícia. Então, às vezes, tem gente aqui que fala assim... Chega o disque-denúncia, eu olho o que vale e o que não vale – eu. Aí, tudo que eu acho que vale, eu chamo três pra esse aqui, três para o outro aqui, três para o outro aqui: “Tem até três dias pra fazer”. A maioria não dá em nada, mas eu sei que o cidadão está vendo que o que ele fez teve... alguém pelo menos deu confiança pra ele. Eu acho que isso é muito importante.” (Policial Civil há 15 anos)

“Existe um apoio do chefe de polícia; ele apóia a idéia do Disque-Denúncia, entendeu? Ele apóia direto, e deixa todo mundo com a determinação pra usar. Agora, cabe a cada autoridade policial escolher o seu método de investigação. Eu vejo dessa forma, eu vejo que é um braço importantíssimo pra investigação. Agora, cada um...” (Policial Civil há 17 anos)

“Não recebi nenhuma ordem do Comandante, mas tenho obrigação. Tenho que dar uma resposta. Até pra pessoa, que está denunciando,

ter credibilidade na gente aqui também, tanto no Disque-Denúncia, como em nós também. Eu gosto de acreditar na denúncia, eu gosto de checar as denúncias. Eu gosto de checar. Eu acredito na denúncia. Eu não descarto nenhuma delas. E eu acho que é obrigação, de dar credibilidade à população, que está denunciando, e também valorizar o trabalho que é muito bem feito, do Disque-Denúncia. Eu gosto desse trabalho.” (Policial Militar há 25 anos)

Já entre os profissionais da Central Disque-Denúncia, entretanto, os motivos pelos quais as polícias muitas vezes se sentem obrigadas a checar as informações estariam mais relacionados a um outro tipo de pressão. Segundo alguns dos relatos desses atores, ao receber a denúncia anônima, o policial fica com uma “batata quente” nas mãos, sentindo-se obrigado a investigá-la por temer, na realidade, de que o que acabou de receber pode ser uma “verdade em potencial”.

“Uma denúncia boa é aquela que está na sua mão, na hora, é a única; todas são falsas menos a que está na sua mão. O problema da denúncia é quando ela é verdadeira; agora quando ela está na tua mão e ela é verdadeira e você não investigou, aí é uma tragédia. (...) Houve um caso famoso do FBI, em que alguém entrevista o diretor do FBI e o cara tinha sido preso e ele fala o seguinte “Nós recebemos quatro mil denúncias...” Alguém pergunta: “Como é que vocês chegaram a ele?” E ele fala “Foi simples, nós recebemos quatro mil denúncias, todas foram investigadas e uma era verdadeira.” Lá, o FBI pode investigar quatro mil denúncias porque tem estrutura pra isso; Aqui quando chegam 10 ou 12 já é uma confusão dos diabos pra saber qual é a verdadeira; e a única forma de você ver qual é a verdadeira é a que salta aos olhos depois que o cara foi preso “Ih, essa aqui era verdadeira.” Não adianta, sem investigar a denúncia é meramente um ouvir dizer; ela se transforma numa informação à medida que os fatos vão se fechando, até na hora do fechamento da investigação, senão não adianta.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

“Já viu mulher grávida? Ela tem duas possibilidades: ou ela tem o filho ou ela aborta. Se ela aborta ela vai ficar com sentimento de pena, mas foi a melhor coisa naquele momento porque ela não tinha condição por isso, isso, e aquilo; se ela tem ela, diz: “Deus me livre ter abortado, ainda bem que eu tive.” A denúncia é assim, é legal, é importante, é que nem filho, ela pode ser mentira, o problema é se ela for verdade. Então, tem esses momentos, assim, que você não pode arriscar. Eu não acredito em bruxas, mas que elas existem, existem. E eu acho que quem recebe a denúncia também tem essa percepção: “Meu Deus do céu, e agora, o que é que eu faço? Eu vou ter que ver, e se é verdade mesmo?” Uma batata-quente.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

Sobre as diferentes formas de como a polícia usa a denúncia como informação, dica, início de investigação, complemento, anexo a um processo, é possível fazer interessantes considerações. Em primeiro lugar, conforme citado acima, como não há uma metodologia, procedimento ou diretriz de como deve ser uma investigação de uma denúncia oriunda do Disque-Denúncia, o que se pode observar é que são diversos e muito pessoais os modos usados para este tipo de trabalho. Segundo os relatos, alguns checam as denúncias uma a uma, à medida que recebem e posteriormente a arquivam em alguma caixa ou gaveta, outros reúnem diferentes denúncias de um mesmo lugar, como se estivessem juntando as peças de um quebra-cabeça, outros checam e descartam as informações não confirmadas, há ainda os que anexam as denúncias a um inquérito policial, usando esta ferramenta para confirmar de alguma forma as informações antes investigadas e ainda há outros que sequer respondem.

Interessante é observar, como evidenciado nos primeiros relatos, que cada um emprega uma forma diferente de confirmar ou recusar as informações recebidas - “eu olho o que vale e o que não vale” – metodologia normalmente baseada nos dados que cada policial detém sobre algum processo de investigação que já tenha feito ou que está em andamento, nos seus conhecimentos acumulados sobre determinado assunto, na sua visão de mundo, enfim, no seu recorte de realidade. Da mesma forma, como foi colocado acima, o fato de “acreditar na denúncia” também exerce importante influência nesse processo, uma vez que a sua crença ou não naquele conteúdo pode dar diferentes encaminhamentos sobre a forma como aquela informação será tratada. Como foi explicitado no processo de construção da denúncia por parte do atendente, nada garante, antes de qualquer investigação, que

o conteúdo da denúncia seja confirmado. Ainda assim, semelhante ao que ocorre entre os atendentes, os policiais também fazem o exercício de acreditar nas denúncias, sem saber ao certo se no que acabaram de apostar gerará um resultado ou não.

“O Disque-Denúncia é uma faca de dois gumes, por isso tem que ter uma análise muito grande. Não liga para Disque-Denúncia só quem está a fim de ajudar; liga o próprio vagabundo, é contra-informação, é disque-vingança. Mas isso não desmerece o trabalho; pelo contrário. Você tem que saber ler nas entrelinhas.” (Policial Civil há 15 anos)

“Teve ‘disque-marido brigando com mulher’. Aí, liga pro Disque-Denúncia, falando que o cara é traficante, não sei o quê, só pra atormentar a vida do cara. Teve disputa política, que o cara era candidato a vice-prefeito, foi até em São João de Meriti; aí, dava uma denúncia, dizendo que o depósito do cara, que tinha um negócio de gelo, tinha meio quilo de cocaína, que não sei o quê, não sei o que lá. Então, you vai lá, bota a polícia na porta; é um desconforto, ainda mais o cara sendo candidato. Era mentira. Então, são coisas que a gente tem que começar... como tem as denúncias boas, existem também as denúncias que a gente chama de disque-vingança.” (Policial Civil há 17 anos)

Ainda sobre o trabalho policial a partir do Disque-Denúncia, também é possível identificar entre os relatos que, muitas vezes, é através da denúncia anônima oriunda da Central que se inicia um processo de investigação. Da mesma forma, muitos policiais recorrem ao banco de dados do Disque-Denúncia quando querem complementar uma investigação que está em andamento ou mesmo para confirmar uma suspeita sobre determinado “investigado”.

“Eu vou te falar. Nunca, desde que eu peguei uma chefia, eu nunca fiz uma investigação que não tivesse uns três ou quatro disque-denúncias corretos, e depois a gente junta na investigação e fala: “Está vendo? Isso aqui está... isto aqui também está, isto aqui também está”. No dia do 350, o disque-denúncia que chegou aqui... no dia do fato, você lia, fazia todo sentido do início ao fim.” (Policial Civil há 15 anos)

“Esse inquérito aqui. Esse inquérito aqui, eu não sei se juntei com o disque-denúncia – eu acho que eu não cheguei a juntar antes com o disque-denúncia. Mas, por exemplo, essa mulher aqui, Big Loura, ela dá trabalho. Então, eu ligo pra lá: “Vê o que é que tem... se tem aí

um disque-denúncia de Big Loura?” Aí, eles fazem o levantamento e “*Tem*”, ou “*Tem em tal lugar*”. Aí, eles mandam pra mim. Aí, às vezes eu junto no inquérito, e às vezes eu não junto no inquérito, mas o que é que eu faço? Pego isso aí, dou pro policial que está trabalhando ela, pra tentar chegar nela. Então, a gente, tanto faz... a gente apura as denúncias na hora do fato, como também a gente usa o disque-denúncia pra colaborar com as investigações.” (grifo meu) (Policial Civil há 17 anos)

“Com certeza, ajuda. Com certeza, ajuda. Já teve casos que nós fizemos auto de resistência. Aí um elemento, que faleceu, que era conhecido. Então, eu solicitei ao Disque-Denúncia, que me mandou várias denúncias sobre ele, que nos ajudaram bastante. Você teve um cara que você... às vezes não tem... não tem na P2 cadastrada essa denúncia. Normalmente, a gente pede um apoio ao Disque-Denúncia, ele manda o que tem daquela área naquele momento, e facilita muito no flagrante da delegacia.” (Policial Militar há 20 anos)

Um outro fato bastante interessante que merece ser destacado é quando a polícia está, por algum motivo, fazendo alguma operação policial e lança mão do banco de dados do Disque-Denúncia para consultar, em tempo real, se há alguma informação relevante para subsidiar os policiais na sua operação. Nesta mesma linha, profissionais da Central pertencentes à Gerência de Cobrança, ao receberem denúncias “imediatas” sobre uma operação policial que está sendo feita, contatam imediatamente seus “parceiros” policiais para informarem o conteúdo que acabaram de receber, realizando a difusão da informação.

“Teve uma vez, que eu fui pra favela, numa operação, em Vila Ideal, em Caxias. Aí, a gente estava lá, batendo, já desistindo. Aí, liga a Abigail: “*Ó, um denunciante está dando que vocês estão pertinho do local, na casa tal, vocês passaram em frente*”. Eu falei: “Me fala a casa”. Não deu outra; deu a casa, batemos, estouramos... conseguimos pegar cocaína, arma.” (Policial Civil há 17 anos)

“Teve outra vez que nós fomos pegar um traficante lá em Santa Teresa. Aí, chegou lá, cercamos a casa, batemos na casa, nada. Aí... eu não estava nessa; estavam os policiais. Aí, me ligaram do Disque-Denúncia: “*Ó, tem equipe tua lá, em Santa Teresa?*” Eu já falei: “Tem. Eles estão atrás de um chefe do tráfico que...”, “*Ó, ele se escondeu dentro da lixeira – aqueles galpões de lixeira, aquele negócio de lixeira, se escondeu dentro da lixeira, do lado da casa dele; está esperando vocês saírem pra sair*”. Aí, eu passei lá pro policial, que foi lá, e ele estava escondido lá. Então, essa parceria

começou a dar certo, entendeu? Então, a partir daí, a gente só foi aprimorando.” (Policial Civil há 15 anos)

“Tem uma coisa muito interesse no setor [de cobrança, da Central Disque-Denúncia], que é você interagir direto com o policial na operação, eu mesmo já ouvi tiro pelo rádio, eu conversando com ele pelo rádio, os caras trocando tiro, e eu dando informação da onde os caras estariam dando tiro neles, isso é muito interessante entendeu. Foi no caso do Dudu da Rocinha. Teve aquele caso da Rocinha que a gente recebeu informação que tinha um grupo de policiais do BOPE, num determinado local, e logo a frente tinha um grupo de traficantes, com colete da Polícia Civil, esperando pra poder atirar neles, fazer uma emboscada; Eu fiz um contato com um subcomandante ele falou que ia passar por rádio e já me deu a dica que era um amigo meu que estava no comando da operação ali. Eu liguei pro celular dele: “Você está num lugar tal?” “Estou.” “Então, se esconde.” O cara já foi pro canto... “Fui pro canto, me escondi.” E quando a gente deu a volta... quando deu a volta surpreendeu uns sete traficantes com fuzil, um monte de coisas, trocaram tiros e mataram uns dois traficantes...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

O que parece ficar evidente dos relatos acima, como será destacado a seguir, é que há uma relação estreita de cooperação entre alguns policiais (e com não instituições policiais) e alguns profissionais da Central Disque-Denúncia. A relação é estritamente pessoal, e não institucionalizada, ilustrada pelo que os profissionais do Disque-Denúncia chamam de “parceiros” ou “clientes”: policiais (e não delegacias ou batalhões da PM) que regularmente lançam mão da denúncia (produzida pela Central) como ferramenta de trabalho.

“A pergunta é como é a relação com a polícia. Eu acho que isso tudo começa a funcionar bem quando são estabelecidas algumas parcerias. É isso que eles fazem: estabelecem algumas parcerias. Existem aquelas pessoas que costumam... recebem bem a informação, operacionaliza, e isso é importante; dão crédito àquela informação que estão recebendo. E aí, é um ou outro... quer dizer, não é a polícia de uma forma mais homogênea; é um policial, um outro policial...” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 10 anos)

“Por exemplo, tem outros batalhões também, o Coronel Fulano... eu não sei se ele agora está no 12º, eu não sei muito bem, na época que ele era do 16º. Nós tínhamos um resultado atrás do outro e a gente sabe que a área lá continua a mesma, ou pior, e a gente continua recebendo o mesmo número de denúncias deles, não do

batalhão, da localidade porque é uma área muito grande, ali a área do 16º batalhão. O comandante tem que comprar o programa; ele tem que fechar com a gente a parceria, porque senão não adianta.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

“E essa questão do corpo-a-corpo, de você conversar, consegue mudar um pouco a cultura. Então, você vai batendo papo, pegando intimidade, aí o cara [policial], além dos outros afazeres, ele já começa a olhar com outros olhos aquelas informações... Então, tem muita corporação que utiliza o Disque-Denúncia, mas cada um utiliza de uma maneira... tem policial que pega aquilo e arquiva e vai verificar dali a três dias, mas é o procedimento dele. Então, deveria existir um procedimento pra corporação seguir a linha e discutir isso, pra ter uma melhoria.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 08 anos)

“As coisas ficaram difíceis [sobre a relação com a polícia] e nós decidimos o que? Criar focos, criar clientes. A DAS foi um bom cliente. Fomos atrás, especificamente em busca de clientes, o 7º BPM, em São Gonçalo, era cliente; fomos atrás de vários, quem tinha simpatia e gostava da gente a gente fechava como cliente; Álvaro Lins foi um grande cliente sempre; Reimão foi nosso cliente; aí fechamos uma clientela e até hoje nós trabalhamos com base em clientela, nós temos nossos clientes que, às vezes, mudam de comando ou de delegacia e nós vamos atrás deles, eles são clientes nossos; nós fechamos com nossos clientes, não perdemos tempo e não gastamos dinheiro com quem não acredita em nós; óbvio, se o comandante ou um delegado não acredita em nós eu mando as denúncias, não vou deixar de mandar, mas não faço nada mais do que isso; não vou perder meu tempo e nem gastar mais dinheiro pra enviar aquela denúncia. Pros clientes faço relatório, faço estudos, trabalho junto, faço o diabo com a minha clientela, o que eu puder fazer eu faço.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

Neste sentido, influenciado pela falta de clareza ou mesmo pela negligência de que a “denúncia” representaria institucionalmente um insumo para a ação policial, pode-se perceber que o tratamento dado a este instrumento é feito de forma particularizada e personalista. Assim, a relação entre a polícia e o Disque-Denúncia é muito mais caracterizada por contatos pessoais com um grupo restrito de “parceiros” ou “clientes”, do que com a instituição como um todo, salientando os impasses vividos pela sociedade brasileira evidenciado por DaMatta (1979):

“No Brasil, vivemos certamente mais a ideologia das corporações de ofício e irmandades religiosas, com sua ética de identidade e lealdade verticais, do que as éticas horizontais que chegaram com o

advento do capitalismo do mundo ocidental e à nossa sociedade. O “sabe com quem está falando?”, então, por chamar a atenção para o domínio básico da pessoa (e das relações pessoais), em contraste com o domínio das relações impessoais dadas pelas leis e regulamentos gerais, acaba por ser uma fórmula de uso pessoal, desvinculada de camadas ou posições economicamente demarcadas. (...) é um instrumento de uma sociedade em que as relações pessoais formam o núcleo daquilo que chamamos de “moralidade” (ou “esfera moral”), e tem um enorme peso no jogo vivo do sistema, sempre ocupando os espaços que as leis do Estado e da economia não penetram.” (DaMatta, 1979)

Um outro aspecto merece ser mencionado. Alguns policiais também lançam mão da Central Disque-Denúncia quando necessitam colher novas informações que subsidiem alguma investigação em andamento. Neste caso, utilizam ao mesmo tempo a central de atendimento e os meios de comunicação, divulgando através de matérias jornalísticas que tipo de informação gostariam de saber, e estimulando, conseqüentemente, que novas ligações sejam feitas à central. O Disque-Denúncia, recebendo a informação, repassa-a imediatamente para a delegacia que está investigando o caso e que estimulou a matéria jornalística sobre ele.

“No dia – esse caso do incêndio agora – eu botei o retrato da menina no jornal, da Brenda, porque eu sabia que ela, por estar com a outra presa, ela estava à vontade; aonde quer que ela estivesse, ela estava com o Lorde; e o Lorde devia estar dentro de um lugar, de onde ele não saía, mas ela saía, e a vizinhança estava vendo. Então, eu falei: “Vou botar a cara dela [no jornal]...”, igual àquela história: “Vou tacar fogo nesse mato pra sair coelho”. Você não acredita, o jornal – eu só dei pro Extra – foi pra banca de manhã; às 9h05 da manhã, a gente recebe um disque-denúncia assim: “Na esquina da rua tal com a rua tal, num orelhão, está essa mulher Brenda de roupa tal e tal e tal, agora, nesse momento”. Eu botei o disque-denúncia dentro do inquérito, e mostrei pra ela. Ela ficou louca; ela falou: “Meu Deus! Eu estava mesmo”. Eu falei: “Então, está vendo?” Então, a população confia no trabalho... confia nas armas que a gente foi tendo ao longo desse tempo”. (Policial Civil há 15 anos)

Ao observar o relato acima, o interessante é perceber como se constroem e se desenvolvem as relações de aproximação e ‘cooperação’ entre as polícias e o

Disque-Denúncia, como também é possível verificar o lugar que a denúncia passa a ocupar nesse processo de investigação e construção da narrativa criminal.

Obviamente, o que se pode observar é que este sistema mútuo de ‘cooperação’ e ‘parceria’ e, por que não, ‘clientelismo’, se dá por ambas as partes, ora estimulada pela polícia, ora estimulada pelo Disque-Denúncia. Como foi destacado anteriormente, se o principal indicador de avaliação que detém o Disque-Denúncia são seus resultados, este cria expedientes para elevar esse número e garantir a credibilidade do serviço junto ao seu principal cliente: a população, gerando “mais e melhores denúncias”.

Assim, seguindo esta constante estratégia de cooptar “parceiros” e “clientes”, é a coordenação da Central Disque-Denúncia, através de suas Gerências e Núcleos, que muitas vezes procura as polícias, ou melhor, os policiais. Para tanto, é importante destacar a produção de relatórios qualitativos e quantitativos, o fornecimento de premiações, além da distribuição de panfletos⁶³, que se apresentam como verdadeiros “produtos”, oferecidos para aqueles profissionais que a coordenação da Central aprende a identificar que são importantes.

A premiação, por exemplo, é destacada pelos profissionais da Central como uma estratégia que responde a duas finalidades: por um lado estimula os policiais a utilizarem a informação produzida pelo Disque-Denúncia, possibilitando o aumento

⁶³ O panfleto, chamado pelos profissionais da Central Disque-Denúncia de “santinho”, trata-se de um “presente” que o coordenador da central oferece aos delegados e oficiais da PM que regularmente checam as informações enviadas pelo Disque-Denúncia, respondendo à Central. O conteúdo do panfleto diz assim: “As forças policiais do Rio de Janeiro estão na sua comunidade! Denuncie criminosos, esconderijos, armas e drogas. Disque-Denúncia: 2253-1177. O anonimato é garantido.” Ver exemplo em anexo.

de seus resultados, e, por outro, trata-se de estratégia de divulgação do próprio serviço, uma vez que um dos critérios para que estes sejam premiados é que a ação policial seja publicizada em algum meio de comunicação (escrito ou televisivo), deixando claro que ela foi possível através de uma informação do Disque-Denúncia. Um outro aspecto sobre tais produtos relaciona-se com a ausência de procedimentos e diretrizes para orientar as polícias no processo de investigação das denúncias produzidas pela central⁶⁴, como mencionado anteriormente, e, em certa medida, à discussão sobre o serviço de inteligência em segurança pública⁶⁵. Como não há uma metodologia uniforme e cada órgão policial acaba fazendo a investigação de acordo com seu bom senso, a Central Disque-Denúncia, ao criar gerências e núcleos para a construção de relatórios, antecipa, de certa forma, um trabalho que inicialmente seria realizado pelas polícias. Por exemplo, a Gerência de Análise, através do conteúdo das denúncias anônimas, ou seja, dos textos, busca padrões de regularidade nas informações e constrói, a partir disso, um relatório sobre determinado criminoso baseado nas informações anônimas e fornece o produto deste trabalho para a polícia⁶⁶. O policial, por sua vez, lança mão deste

⁶⁴ Em consulta à biblioteca da Escola Superior de Polícia Militar do RJ, dois foram os trabalhos de fim de curso produzidos por policiais militares enfocando este tema, intitulados “Otimização dos Procedimentos adotados pelas Unidades Operacionais no cumprimento do Disque-Denúncia” (CSPM/98) e “Otimização do cumprimento do formulário Disque-Denúncia, oriundo do Centro de Inteligência de Segurança Pública, nas unidades operacionais convencionais da PMERJ” (CAO/98).

⁶⁵ No momento da realização do trabalho de campo, tive acesso a uma publicação da Subsecretaria de Inteligência, intitulada *Doutrina de Inteligência de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro* (Decreto 37.272 de 01/04/2005).

⁶⁶ Há algumas informações interessantes sobre os “dossiês” produzidos pela Gerência de Análise. Em primeiro lugar, todos os documentos possuem o seguinte texto de apresentação: “O presente documento baseia-se em informações passadas à Central Disque-Denúncia através de ligações anônimas ao sistema, que são filtradas e classificadas sistematicamente por analistas, visando uma melhor compreensão da mecânica criminal especificamente, neste caso, da quadrilha de “Paulo César Silva dos Santos”, o “Linho”, conhecido seqüestrador, e líder do tráfico de drogas em diversas comunidades. Atualmente ocupa a posição número 01 dos 10 (dez) marginais mais procurados do Estado, e a Secretaria de Segurança Pública oferece a recompensa de R\$ 50 mil reais por informações que levem à sua captura”. (grifo meu). Outra interessante informação é que todos os rodapés possuem um caixa de texto cujo conteúdo diz: “Esta informação é altamente confidencial e não pode ser reproduzida”. Além de “lembretes” ao longo do texto, destacando que “todas as pessoas aqui citadas foram denunciadas de forma anônima devendo ser preservadas suas identidades”. A

instrumento de inúmeras formas, muitas vezes elevando as informações escritas ao *status* não de denúncia anônima, que mereça ser investigada, mas de instrumento legítimo comparado a outros utilizados no sistema de segurança pública, como o testemunho, o registro de ocorrência ou uma prova material.

“Ah, esses relatórios, na maioria deles, eu ajudo a fazer, porque todo mundo... A gente tem uma interação muito boa, a gente conversa muito, os meninos [do Disque-Denúncia] me ligam o tempo todo: “É verdade isso? Você sabe me dar o conhecimento de fulano?” Até porque são informações que você não tem como ter, se não tiver fonte pra dar. Então, me ajudam muito, quer dizer, o relatório me ajuda muito em traçar o perfil, a área de atuação, local. Enfim, é quase que um serviço de clipagem⁶⁷. Tudo o que sai daquele vagabundo, vocês vão juntando; tudo que sai, tanto no Disque, quanto no jornal, nas pesquisas de vocês, e, no final, quem dá o arremate é a gente, porque sempre me falam: “Vê se tem algum erro aí?” E aí, me manda aquilo ali, fresquinho, que eu posso julgar, jogar pra dentro dos inquéritos, das investigações, do nosso banco de dados mesmo. E as denúncias, como eu estou te falando, eu acho que as denúncias depende do olho de quem lê, porque, é o que eu estou te falando, tem muita contra-informação, tem muita vingança; então, a gente tem que ter muita cautela com aquilo que a gente analisa.” (Policial Civil há 15 anos)

“Estão juntando dados, e eu tenho ali uma acervo que eu consulto toda hora porque eu já esqueci... Há cinco anos atrás, foi preso um vagabundo; todo mundo esquece esse cara. Daqui a pouco, ele está na rua. Então, eu vou lá no relatório do Disque e tem uma porrada de coisa dele. Como eu tenho no meu [arquivo] pessoal também. Eu vou acompanhando as visitas dele... então, quando ele botar o pé na rua, eu já tenho o caminho pra meter ele [na cadeia] de novo. Isso acontece demais.” (Policial Civil há 15 anos)

“É, porque se o fato for comprovado, entendeu, como foi o caso da Brenda, e ela mesmo fala no depoimento dela. Agora, isso é uma peça no inquérito [a denúncia] que não me faz muita diferença, não. Eu gosto de fazer isso é pra fortalecer o Disque-Denúncia mesmo. É para o promotor ver que o bagulho ali é sério; é pro juiz ver que o Disque-Denúncia ajuda. Então, mais na frente, quando eu precisar usar um disque-denúncia, que não seja tão contundente como esse, eles vêem isso como uma outra credibilidade.” (grifo meu) (Policial Civil há 15 anos)

“Uma vez, eu fiz um inquérito também da Vila Vintém, que a gente não tinha nada, ninguém tinha nada da Vila Vintém. O Disque-Denúncia fez um dossiê pra mim de tudo. Perfeito. Bateu tudo certinho. Que com aquele dossiê, eu comecei... eu saí do zero; tanto

Gerência de Análise e sua relação com a polícia não será aprofundada aqui, podendo servir de objeto para uma posterior discussão.

⁶⁷ Clipagem neste caso seria a reunião das informações sobre determinado assunto, como na concepção de um *clipping*.

saí com aquele dossiê na mão. Aí comecei a checar, checar, checar, checar, começando a puxar, puxar, puxar, fiz um inquérito e consegui a prisão de uns dez, entendeu? Graças ao Disque-Denúncia, a análise toda que eles me deram. Porque eu não tinha nada, nada, nada, nada; saí do zero. E com aquela análise ali, você vai checando em tal lugar, isso aqui não tem nada, mas esse outro daqui tem.” (Policial Civil há 17 anos)

“Nós tivemos ainda a felicidade de ter o Disque-Denúncia como um verdadeiro banco de dados de Inteligência, quando hoje procuramos informações sobre qualquer crime, criminoso ou rua nós vamos ao Disque-Denúncia, o banco de dados de quase um milhão de denúncias, são 900 e tantas mil denúncias já recebidas pelo 2253-1177, é um banco de dados que permite digitar o nome de uma pessoa, fulano de tal, digita lá o nome e se houve qualquer denúncia sobre esse nome nos últimos dez anos nós vamos ter essa resposta; isso permitiu verdadeiros dossiês sobre alguns bandidos procurados no Rio de Janeiro, ajudaram na condenação e que ajudaram também na formação de um no perfil desses criminosos; nós usamos esse banco de dados a quebra do sigilo telefônico; quando pedimos uma prisão temporária; quando pedimos um mandado de busca para uma região, e, às vezes, o pedido não é em função do nome é de uma rua “Eu quero saber se na rua tal há denúncias de crimes” Ele me dá todas as denúncias ocorridas sobre aquela rua. Então, se tornou um banco de dados de Inteligência para a Polícia Civil do Rio de Janeiro.” (Atual Chefe de Polícia Civil do RJ)

A legitimidade atribuída à denúncia anônima produzida pela Central Disque-Denúncia, por parte da polícia, como observado nos relatos acima, está diretamente associada ao uso que tal instituição faz dessa informação. A questão aqui colocada não é apenas reconhecer o Disque-Denúncia como um banco de dados de informações criminais do Rio de Janeiro, mas como se dá, na prática, o uso dessa informação.

Retomando os estudos de Kant de Lima (1989, 1992, 1995, 1997) sobre os processos de construção da verdade penal, é possível fazer uma análise da forma pela qual a ‘denúncia’ é utilizada para alcançar esse fim.

Segundo o autor, o inquérito policial caracteriza-se por ser um procedimento onde

“quem detém a iniciativa é um Estado imaginário, todo poderoso, onipresente e onisciente, sempre em sua busca incansável da verdade, representado pela autoridade policial que, embora sendo um funcionário do executivo, tem uma delegação do judiciário e a ele está subordinado quando da realização de investigações”. (Kant de Lima, 1997).

Neste sentido, como ainda não há acusação formal, o procedimento judiciário policial pode ser inquisitorial, ou seja, conduzido em segredo e sem contraditório. Entretanto, como afirma o autor, “embora neste nível não seja legalmente permitida a negociação da culpa, ou da verdade, a polícia barganha, negocia, oficiosa e/ou à margem da lei, tanto o que investiga, como o que os policiais registram nos “autos” do inquérito policial, conforme bem expressa a categoria específica “armação do processo”, vigente no cotidiano da esfera policial”. (Kant de Lima, 1997).

As “armações do processo”, enquanto modalidade de produção da verdade, institucionalizadas nas práticas policiais, representam, segundo o autor, “práticas policiais movidas por interesses particularistas”. E confirmando sua tradição inquisitorial, o inquérito tramita em cartório, registrando os depoimentos e as confissões, por escrito, nos seus autos, sendo posteriormente somados ao processo judicial para o “livre convencimento” do juiz, que toma a sua decisão segundo o conteúdo dos autos, ou seja, considerando os depoimentos e as confissões obtidas na polícia sem a presença oficial da defesa.

O ato de somar a denúncia anônima produzida pelo Disque-Denúncia ao inquérito produzido pela polícia, como destacado nos relatos, não só evidencia esse processo inquisitorial, como também, de certa forma, eleva este instrumento ao nível de outras “provas” colhidas pela polícia, como o testemunho, a confissão ou a prova material. Dependendo da metodologia utilizada no processo de investigação, a presença de

uma denúncia anônima num inquérito policial pode significar meramente a confirmação do que já estava sendo investigado pela polícia, como também, por outro lado, pode ser ela, a denúncia, a possuir uma legitimidade e importância tamanha, que substitua e se sobreponha aos demais “indícios”, quando estes não forem tão contundentes. Assim, é muito comum observar procedimentos policiais desencadeados por denúncias anônimas que já, antecipadamente, consideram-na como uma ‘verdade’ (“bota a polícia na porta”), o que evidencia um *ethos inquisitorial* destacado anteriormente.

A denúncia anônima é, sem dúvida alguma, uma peça fundamental para o processo de investigação policial. Mas a maneira pela qual ela é utilizada pelas instituições policiais pode vir a confirmar a vocação da tradição judiciária brasileira de presunção da culpa, no lugar dos princípios constitucionais de presunção da inocência.

IV.2. Quando a denúncia vira notícia: a relação com a mídia

Somada às participações da população e da polícia, a mídia representa o terceiro pilar na estrutura de funcionamento da Central Disque-Denúncia. É ela que, através das matérias de jornal⁶⁸ e reportagens de TV produzidas, vai emprestar visibilidade e credibilidade para o serviço, divulgando-o e noticiando as ações policiais exitosas originadas pelas denúncias anônimas fornecidas pela Central. Assim como a polícia, a mídia é um elemento fundamental para a engrenagem Disque-Denúncia, sem o qual este dificilmente teria o mesmo impacto.

E é da Central Disque-Denúncia que tem partido a iniciativa de se estabelecer um contato mais próximo com repórteres, jornalistas, e editores de jornais e telejornais. Como antes colocado, depois da confecção do texto da denúncia, seu encaminhamento para a polícia (ou outro órgão responsável por investigar seu conteúdo), e a sinalização (de volta à central) por parte deste órgão que a informação fornecida foi confirmada, é da Gerência de Comunicação e Projetos a responsabilidade de se redigir um *release* sobre o caso, mencionando a ação policial e, sobretudo, que o dado desencadeador partiu do banco de dados do Disque-Denúncia, e divulgá-lo para uma rede de jornais, revistas, TVs e órgãos de imprensa em geral, seja escrito, televisivo ou de *internet*.

“POLINTER prende assaltante em Vila Isabel – Uma equipe da Polinter, prendeu há pouco, na Rua Felipe Camarão, n.º 122, em Vila Isabel, o assaltante Valdir de Lima Pessoa, o Sorriso, condenado pela 39ª Vara Criminal por tentativa de roubo. A polícia chegou ao criminoso após receber uma informação passada pelo Disque-Denúncia (2253-1177).” (Modelo de release extraído do site do Disque-Denúncia)

⁶⁸ Ver artigos e matérias de jornal e revistas em anexo.

“Polícia prende suspeitos de assassinar policial militar – Policiais do 9º BPM (Rocha Miranda), após receberem informações do Disque-Denúncia (2253-1177), localizaram na manhã de hoje, Fábio Alves Dionísio da Silva, o Grico, que foi preso em sua casa na Rua Cajatuba, n.º 364, em Honório Gurgel. Fábio estava em posse de um revólver calibre 38. Na Rua Gustavo Viana Filho, n.º 16, também foi preso Wagner Carvalho de Souza, o Dadá, foragido do sistema penitenciário. Ambos são acusados de participarem do assalto ao sargento PM Márcio Andrade da Silva, assassinado com um tiro na cabeça, no dia 14 de fevereiro deste ano.” (Modelo de release extraído do site do Disque-Denúncia)

O fruto dessa divulgação em massa pode representar, horas depois ou no dia seguinte, numa chamada de TV, numa notinha ou matéria de jornal ou num plantão de *internet*. Aquela denúncia, seguida de seu resultado, uma vez divulgado, representa, na concepção dos profissionais da Central, o desencadeamento de mais chamadas telefônicas sobre o assunto em questão ou sobre outras demandas relacionadas.

“Então, assim, na parte de comunicação a nossa função é estar divulgando os resultados; fazer essa ponte entre as unidades policiais e a imprensa. Frisando que foi um resultado obtido através do “Disque-Denúncia”. Estar agendando contatos com chefes de reportagem, e, como eu te falei, estreitando relação. A gente vai e tenta e conseguiu espaço em alguns locais como foi o caso da CBN, a gente foi lá, conversou. A gente foi lá tentar conseguir espaço pra estar veiculando algumas coisas, tentar fazer a chamada sobre “Disque-Denúncia” ou falar de resultado. A gente procura tentar fazer isso, é um trabalho que a gente tem que estar sempre em contato senão as pessoas te esquecem, sabem que existe o “Disque-Denúncia” e só procuram quando precisam. Então a gente tem que fazer disso uma troca, eles procuram e a gente ajuda para eles ajudarem também. Ao você manter uma boa relação, de repente sai uma reportagem e, em vez dele te dar uma notinha, você ganha uma meia página porque você mantém uma boa relação, uma parceria, o cara sabe que pode sempre contar com você; às vezes a gente dá exclusividade em algumas coisas pra um determinado jornal.” (grifo meu) (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

“A gente pega esse resultado por telefone, faz um *release*, trabalha ele direitinho manda pra geral da imprensa, da mídia, e a gente liga pedindo que dê uma força, que publique e tal; na maioria das vezes dá certo, algumas vezes não sai “Disque-Denúncia” porque a gente sabe que o cara, se a gente tiver um resultado por dia, o cara não pode estar colocando, todo dia “Disque-Denúncia” no jornal dele, principalmente no *on line*, a gente trabalha muito com *internet*. Então, esse é o procedimento.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

Além disso, há outras formas de divulgação identificadas como comuns no contato entre o Disque-Denúncia e a imprensa. Uma vez estabelecida a relação de “parceria”, é comum observar a divulgação do n.º 2253-1177 como um serviço de utilidade pública, aparecendo em telejornais, como também nas seções de “telefones úteis” de jornais e listas telefônicas, onde costumam ser divulgados serviços como o 190 (Polícia Militar), 193 (Corpo de Bombeiros), 199 (Defesa Civil), CET Rio, Detran, Guarda Municipal, FFEMA, IML, Vigilância Sanitária, entre outros. Além disso, segundo os profissionais da Central, não raro são realizadas reportagens sobre o próprio serviço, enfocando sua criação, anos de funcionamento e divulgando os números a partir do seu banco de dados.

Outra forma comumente observada é, na ocasião de um repórter realizar uma matéria jornalística (cujo tema normalmente está relacionado à polícia ou crime), busca-se, através da divulgação da quantidade de denúncias sobre o tema em questão presentes no banco de dados da Central, certa legitimidade para a matéria, acrescentada também a uma declaração do coordenador geral da Central Disque-Denúncia, por exemplo. Uma matéria sobre violência doméstica contra a mulher pode conter, além das informações fornecidas pelas delegacias, estatísticas, pesquisas, a quantidade de denúncias que a Central recebeu no último mês, como um espécie de confirmação de que esta problemática seria mesmo contundente, emprestando legitimidade para a reportagem (afinal, “o Disque-Denúncia também recebeu informações sobre esse caso”) e, em última análise, emprestando, da mesma forma, legitimidade para o próprio Disque-Denúncia.

“Hoje eu fui acordado às quatro e meia da manhã. Eles ligam, são atendidos... hoje não temos assessoria [de imprensa]. Ligam a

qualquer hora e a gente procura dar suporte o tempo todo, nós vivemos da imprensa e a imprensa é um multiplicador incrível. Hoje a Michele deu uma entrevista, a Adriana deu outra; tudo isso em função de uma nota de coluna, de jornal, a nota gerou um RJTV que gerou outras entrevistas, que gerou não sei o que, quer dizer, as coisas vão pipocando; pra nós a imprensa representa mais e melhores denúncias. Então, se sai uma reportagem sobre violência contra a mulher, entram melhores denúncias de violência contra a mulher.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

“Não, pra gente aqui, é uma ferramenta que a gente acredita. É um órgão que, sempre que é pertinente, a gente ouve, dá credibilidade, dá crédito, em tudo que a gente julga importante realmente. Então, aqui dentro, a gente tem tanto que, quase todas as matérias, você olha assim, especiais, você sempre vai ver: ou o Zeca está falando, ou algum número do Disque-Denúncia. Número não só o 2253-1177, números assim, das estatísticas deles. Ou da recompensa, desse sistema de recompensa.” (Jornalista, 10 anos de profissão)

É importante destacar que todas as formas de publicidade do Disque-Denúncia, seja através de matérias veiculadas, seja pela divulgação de campanhas e da própria central, realizadas pelos jornais e pelas emissoras de TV, são gratuitas. Isso quer dizer que uma reportagem mencionando um êxito policial a partir de uma informação do Disque-Denúncia, ou mesmo a divulgação de algum tipo de recompensa oferecida ou alguma campanha que esteja sendo realizada não gera nenhum ônus financeiro para a Central. Para a confecção dos cartazes de uma campanha como o Disque-Balão, por exemplo, a coordenação da Central desembolsa recursos para a realização da diagramação e do *lay out* do cartaz, assim como para a reprodução deste. No entanto, para a divulgação da campanha na mídia, o espaço na página de jornal ou os minutos na TV são gratuitos, decorrentes da articulação realizada pelos profissionais da Central junto aos meios de comunicação.

A relação com a imprensa também é caracterizada por um outro aspecto: ao mesmo tempo em que ela representa um colaborador, no sentido de dar visibilidade e multiplicar as informações divulgadas pela Central, ela também é, segundo os

profissionais da Central e os próprios jornalistas, uma cliente, no sentido de que lança mão das informações contidas no banco de dados para elaborar suas reportagens.

“É, por exemplo, a invasão do pessoal de Parada de Lucas em Vigário Geral, eles [repórteres] começam a ligar “Vocês tem o quê? Quantas denúncias? O que é que elas dizem?” A gente não pode dizer o conteúdo das denúncias, a gente informa a quantidade e informa: “Olha, elas apontam que os corpos estariam enterrados.” Coisas assim que a gente acaba tendo que falar, mas a gente não dá detalhes do conteúdo da denúncia, porque com um detalhe facilmente o denunciante seria identificado.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 09 anos)

“O Globo, outro dia: “Ah, porque nós colocamos o retrato falado dos caras que mataram o carcereiro. Já chegou alguma informação?” “Já, já chegou” “Mas que é que elas dizem, mais ou menos?” “Aí eu não posso falar.” Como é que eu vou dizer isso? Não pode, o que é que eu vou dizer.” (Profissional da Central Disque-Denúncia há 08 anos)

“Não, olha só. A gente... a gente tinha esse contato, através da polícia, de saber do sistema, como funcionava. E ele [Zeca Borges] apresentou o que era o Disque-Denúncia para as redações, e sempre se colocando à disposição. Quer dizer, a gente também passou a ser um cliente do Disque-Denúncia, da mesma forma que a polícia é, e a sociedade também é. E colaboradores. É uma relação muito engraçada, que tem essa peculiaridade: você é cliente, mas ao mesmo tempo você é um colaborador (...) Então, quando ele [Zeca Borges] se colocou à disposição, a gente passou a frequentar. E o que é que acontece... o que é que começou a ajudar a gente, em que sentido? Que a gente tinha um caso, ou então tinha uma pauta. Onde a gente vai começar a procurar? Se fosse uma coisa um pouco na linha investigativa: “Vamos ver se nesse tema o que é que tem lá, no banco de dados?”, que se transformou num dos melhores bancos de dados do Rio de Janeiro. É óbvio que tem muita coisa furada, é óbvio que tem disque-vingança. Mas a gente também, com a nossa experiência, já sabe o que é que é, por onde é ou não. Então, a gente usa também muito em função disso: existe uma linha de trabalho, que a gente... quando a gente não tem nada, às vezes, as informações dali, daquele banco de dados ajuda muito.” (Jornalista, 12 anos de profissão)

Como evidenciado na relação com a polícia, um aspecto importante para a consolidação deste contato é estratégia de aproximação iniciada pela coordenação da Central junto à mídia, caracterizada por uma interessante relação de troca: ao mesmo tempo em que franquia seu banco de dados para a consulta – mesmo que

restrita – da imprensa, obtém junto a ela o espaço necessário para a visibilidade e a divulgação do serviço.

Nessa troca, vale lembrar, também há espaço para particularismos, onde muitas vezes para a confecção de uma matéria exclusiva, somente determinado número de jornalistas, quando não apenas um, acaba tendo acesso a uma informação do banco de dados do Disque-Denúncia, que auxilia na divulgação desses “furos” de reportagem.

Tal franquia ao banco de dados – também vale destacar – não apenas é restrita em seu conteúdo, como também é reservada a poucos profissionais da área. Isso porque é muito comum, sobretudo nas redações de grandes jornais, que exista um número muito restrito de repórteres “policiais”, ou seja, aqueles que se dedicam a elaborar matérias exclusivamente para as páginas policiais. Assim como a polícia, os repórteres fazem um verdadeiro exercício de investigação para a elaboração de uma pauta.

“Às vezes, quando está investigando (sic) uma pessoa, um “traficante” – entre aspas – e a gente vê... vai consultar [o banco de dados] pra ver se tem alguma ocorrência com esse nome, de uma área tal. E aí tem: relacionado a quê? Às vezes tem uma qualificação, um nome. Por exemplo, mapeamento de boca-de-fumo. Quem melhor que o próprio morador pra dizer que na rua tal funciona uma boca-de-fumo? Então, pra fazer mapeamentos, identificação de supostos traficantes, mais ou menos o número de integrantes de uma quadrilha. Termômetro de uma região. Quando chega aqui pra gente: “Está tendo guerra na Zona Oeste...” Aí, vamos procurar quem? O Disque-Denúncia. Porque se realmente está chegando, a população com medo vai procurar um serviço que ela ache que funciona. Diferente de você procurar diretamente a polícia, porque muitas vezes ela sabe que a polícia está envolvida, principalmente numa situação de guerra, ela fica com medo. Mas se é um sistema que disponibiliza o anonimato, dá essa confiança pra pessoa: “Olha, está tendo guerra aqui. A facção do fulano de tal está invadindo a área do outro, do sicrano”. De repente, a gente nem sabia quem eram os caras. E aí, essa pessoa... aí, no banco de dados vai

constar uma informação no meio de milhões, entendeu? E aí, orienta a gente a saber. Por quê? Um nome, um apelido – porque nome de vagabundo é apelido –um apelido que a gente olhe no jornal, às vezes até ajuda na prisão desse cara.” (grifo meu) (Jornalista, 12 anos de profissão)

Interessante observar que a relação estabelecida com a imprensa destacada acima guarda certas familiaridades com a relação do Disque-Denúncia com as polícias, descrita anteriormente. Ao mesmo tempo em que tais atores se colocam como parceiros, no sentido de que sua participação é fundamental para o funcionamento do serviço, também se colocam como clientes, seja recebendo informações ‘mais qualificadas’ – como os dossiês e relatórios qualitativos elaborados – para iniciar suas investigações (no caso da polícia), seja conseguindo informações para subsidiar suas pautas (no caso da imprensa).

A importância do banco de dados da Central, observada na relação de troca com a polícia, também é destacada por repórteres e jornalistas em sua busca por uma matéria exclusiva. Neste sentido, o que estaria por trás neste aspecto também é uma certa crença nas informações lá contidas. O que faria um jornalista, ao saber de uma informação presente no banco de dados, acreditar nela ao ponto de incluir tal dado em sua reportagem? Assim, como evidenciado no momento da construção do texto pelos atendentes e no processo de investigação por parte das polícias, os critérios para considerar esta ou aquela informação verdadeira ou não estão relacionados à experiência de cada um, somado a sua visão de mundo, a regularidade com a qual observa o fato, acrescido de seu conhecimento sobre o assunto e de sua moral e de seus estereótipos. Os jornalistas que freqüentam o Disque-Denúncia acreditam no conteúdo de seu banco de dados ao mesmo tempo em que contribuem para elevar sua credibilidade junto à população, na medida em

que divulgam regularmente os resultados conquistados pela polícia a partir das informações da Central. São, assim, sujeito e objeto desse exercício de acreditar.

A Central Disque-Denúncia, por sua vez, num movimento semelhante ao realizado com os policiais, também cria estratégias de cooptação de seus “parceiros” na mídia. Um exemplo disso foi o lançamento do “Prêmio Tim Lopes de Jornalismo Investigativo”, organizado pelo Disque-Denúncia, cujo objetivo era premiar repórteres que redigissem matérias policiais de destaque⁶⁹.

Finalmente, também na relação com a mídia pode-se observar como a questão do crime sobrepõe-se aos demais assuntos que chegam ao Disque-Denúncia. Normalmente, são com repórteres policiais que a Central mantém um contato mais próximo, assim como, na maior parte das vezes em que ela aciona os plantões de jornalismo, as informações passadas giram em torno de operações policiais exitosas no combate ao crime. Um outro exemplo são as peças publicitárias produzidas pelo Disque-Denúncia para veiculação nos meios de comunicação. Os filmes até então divulgados falam sobre crimes, assim como é possível observar que na seção ‘resultados’, contida nas revistas institucionais⁷⁰ produzidas e divulgadas pelo serviço, os casos predominantes configuram-se em crimes que foram elucidados a partir das informações da Central. Assim, o processo de construção e legitimação da

⁶⁹ As reportagens premiadas em 2005 foram as seguintes: "Os obstáculos enfrentados por juízes e promotores, o medo de testemunhas e o desespero de parentes de vítimas em busca de justiça", de Marcelo Ahmed e Tyndaro Menezes/TV Globo; "Mortes misteriosas barram investigação de tráfico nas Forças Armadas", de Sérgio Ramalho/Jornal O Dia; "Levantamento mostra que em oito meses a violência impediu o funcionamento de 148 escolas, atingindo 58 mil alunos", Fábio Gusmão/Jornal Extra; "Mortos de Benfica foram presos por pequenos delitos. Maioria dos 20 identificados não tinha elo com o tráfico", de Antônio Werneck e Gustavo Goulart/Jornal O Globo; "Presos falando ao celular dentro e fora das celas sem serem incomodados e fiscalização precária, segundo denúncias de um agente penitenciário esta e a realidade do Instituto Penal Vicente Piragibe, localizado no complexo penitenciário de Bangu", de Fernanda Teixeira/Rádio CBN.

denúncia como narrativa criminal também encontra na mídia o terreno fértil para a sua consolidação.

* * * * *

As relações estabelecidas entre a Central Disque-Denúncia, a Polícia e a Mídia observadas neste capítulo são interessante para pensar como se dão as relações de troca entre esses atores sociais.

Se com a polícia a cooperação mútua se dá através do fornecimento de informações mais qualificadas por parte da Central, em detrimento desta usar e dar “atenção” a tais informações, investigando-as e devolvendo ao sistema a resposta sobre as providências tomadas, com a mídia a troca também é baseada no fornecimento de outra espécie de informação. Neste caso as denúncias são serviram para esclarecer algum crime, mas para iniciar uma pauta ou para legitimar alguma matéria que já tenha sido escrita. Na contrapartida, o Disque-Denúncia recebe publicidade, visibilidade e divulgação, gerando mais insumos – denúncias – para o banco de dados e retroalimentando este sistema de cooperação.

“... a população me traz informações e eu procuro dar resultados através da polícia. Eu troco a mídia; o que é que eu faço com imprensa, que eu tenho uma grande relação? Com a imprensa eu dou assuntos para a pauta, informações, e eles me dão cobertura, cobertura dos meus resultados, das minhas ações, tudo isso; com a polícia eu troco, basicamente, informações que eu dou a eles, dou também prestígio através de boletins, elogios, uma série de coisas dessas, dou prêmios, e eles me dão em troca resultados; essa é minha troca com a polícia. Então, quer dizer, são várias trocas; mas o principal trabalho de inter-relação social que a gente faz, que é a base do projeto, eu vou, através da mídia, eu vou à população e digo “Você tem um canal pra sua indignação”. Aquela conversa toda que a gente faz através de publicidade e propaganda que vem de encontro à aspiração da população que vive entre os dois medos, do traficante e da polícia. Eu entro nesse meio pra que elas me dêem informação sobre essas duas atividades, atividade criminosa, atividade de ação da polícia; com isso eu trago as informações, levo

⁷⁰ Ver revistas institucionais em anexo.

elas para a polícia e para as autoridades em geral, dependendo do que for, e cobro resultados e esses resultados eu levo à imprensa; a imprensa então dá a reverberação a isso e com isso eu volto ao ciclo, eu recebo mais e melhores informações, e, assim, eu vou mexendo os meus pratinhos, meu pratinho comunidade, meu pratinho polícia e meu pratinho imprensa; esses três pratinhos é o que eu vivo. E qual é a base da minha oferta? Pra população, essencialmente, eu garanto anonimato e recompensa, anonimato pra quem tem medo e recompensa pra quem é cético, quem é cínico, quem não está interessado: “Pelo menos por uma grana eu faço alguma coisa.” Basicamente é isso que eu faço com a população, ofereço isso; pra polícia, obviamente, eu ofereço informações de boa qualidade, dentro de uma seleção; pra imprensa eu ofereço notícias, pauta. Esse é meu brinquedinho aqui, é com isso que eu lido.” (Zeca Borges, coordenador geral da Central Disque-Denúncia)

A partir das relações de troca aqui evidenciadas, seja com a polícia, seja com a imprensa (e seja com a população), é possível fazer uma breve análise à luz do que Marcel Mauss (1923-24) descreveu em seu *“Ensaio sobre a dádiva”*. Por trás do “dar, receber e retribuir”, estariam, segundo o autor, as razões para a compreensão da composição, coesão e organização social em diversas sociedades. Naquelas ditas primitivas ou chamadas de arcaicas, as quais estudou, explicitou que as trocas e os contratos fazem-se sob a forma de presentes, teoricamente voluntários, mas na realidade obrigatoriamente dados e retribuídos. Nessas sociedades, “dar, receber e retribuir” são obrigações fundamentais para a manutenção da autoridade, representando o alimento da coesão social de uma sociedade.

Ao observar o funcionamento Central Disque-Denúncia como um todo e as relações de troca e cooperação mútua entre esta, a polícia e a mídia (e também, por outro lado, a população), pode-se perceber que nestes mecanismos residem os alicerces para a manutenção desse sistema. “Dar, receber e retribuir”, neste caso, são aspectos absolutamente fundamentais para o estabelecimento, continuidade e legitimidade do Disque-Denúncia, e, nas palavras de Mauss, para a sua coesão social.

V. Considerações Finais

Realizar uma descrição de um objeto tão rico como a Central Disque-Denúncia traz vantagens e óbices. Vantagens porque, diante de um objeto de estudo desta natureza, muitas são as possibilidades e muitos podem ser os recortes analíticos para evidenciá-los. Os óbices são pela mesma razão. Talvez escolher o que será dito sobre um assunto tão múltiplo e com tantas possibilidades de análise apresentasse como uma das dificuldades mais comumente enfrentadas pelos antropólogos atualmente.

Assim, a escolha feita foi descrever a Central Disque-Denúncia percorrendo o caminho de sua ‘matéria-prima’: a denúncia anônima. E o que ela é senão o esforço empreendido pelo atendente em transformar um relato, um evento, numa história, um caso, dito por outra pessoa, num acontecimento. Ela, a denúncia, é também resultado desse processo cotidiano de transformação, sem ponto final, dinâmico e contínuo compartilhado pelo denunciante, pelo atendente, pela polícia e pela mídia.

Esse evento, transformado em texto, em narrativa, encontra sua legitimidade cada vez que é usado, que é citado, que é lembrado, e elevado à condição de “prova” ou “notícia”, como foi visto aqui.

A denúncia também disputa lugar ao sol dentre os instrumentos de “transmissão de informação”. Ela por ser mais ou menos importante, dependendo da legitimidade que lhe é atribuída, que lhe é concedida, construída em conjunto com outros atores que não se esgotam na central de atendimento.

Depois de 10 anos de funcionamento no Rio de Janeiro, a Central Disque-Denúncia foi passível de várias mudanças. Criada para registrar crimes, seqüestros, tráfico de drogas, recebeu – e ainda recebe – demandas das mais variadas, ligações das mais inusitadas, que, se aparentemente não têm relação com o crime propriamente dito, são caracterizadas por mobilizar a população segundo sentimentos de insegurança e indignação, sugerindo, por um lado, os desafios enfrentados por uma democracia que ainda não se consolidou. O medo que alimenta a vida em sociedade não é resultado unicamente do crimes e o Disque-Denúncia sabe disso.

E o que falar dos denunciantes? Essas pessoas que voluntariamente lançam mão do telefone, pagam por uma ligação e fornecem mais um dado para o conjunto das informações presentes no banco de dados da Central. Provavelmente um estudo seguinte se dedicará a esse ator, esforço necessário e importante, não aqui empreendido. Indignação, revolta, medo, vingança, desabafo, fofoca, denúncia, delação... qual seria a sua motivação? Os estudos *foucaultianos* certamente serão importantes para investir nesta questão ainda a ser investigada.

Por outro lado, descrever aqui o processo de construção da denúncia, sua legitimação, validação, confirmação e reconhecimento como narrativa e, sobretudo, como narrativa criminal, através da representação dos atendentes, dos profissionais do serviço, dos policiais e da mídia foi um estimulante e interessante percurso. Em sociedades onde a confiança nas instituições de segurança pública estão em cheque, seja por medo ou por descrédito, serviços da natureza do Disque-Denúncia vão encontrar terreno fértil para a sua manifestação. O ato de vigiar constantemente a cidade já foi observado como uma prática recorrente nas sociedades modernas. O

Disque-Denúncia materializa, de certa forma, essa vigilância, reunindo narrativas no seu banco de dados. Termômetro ou não do crime na sociedade carioca, é a partir dele que muitos atores recortam a realidade e através dele manifestam as suas práticas cotidianas.

Sem sombra de dúvida, muitas devem ter sido as lacunas deixadas, os pontos a aprofundar, as questões a trabalhar, que certamente ocuparão espaço em novos ensaios. No entanto, foi através dos generosos relatos desses atores que essa 'aventura antropológica' pôde ser empreendida.

VI. Referências Bibliográficas

ACOSTA, Fernando. À propos des illegalismes privilégiés. Refléxions conceptuelles et mise en contexte. *Criminologie*, XXI, 1, pp 7-34.

_____. De L'événement à l'infraction: mise en forme pénale. *Déviance et société*, 1987, Vol. 11, no. 1, pp 1-40.

BRITTO, Ângela. Criminalidade e Sociedade: Uma Análise sobre a Prática da Denúncia Anônima de Crimes no Município do Rio de Janeiro. Dissertação (Mestrado em Estudos Populacionais e Pesquisas Sociais). ENCE. Rio de Janeiro, 2005.

CALDEIRA, César. Seqüestros no Rio. *Arché*, n. 13, ano V. Rio de Janeiro, 1995.

_____. "Operação Rio e cidadania: as tensões entre o combate à criminalidade e a ordem jurídica", em Reis, Elisa; Maria Hermínia Tavares de Almeida & Peter Fry (coords.) *Política e cultura: visões do passado e perspectivas contemporâneas* (pp. 50-74) São Paulo: Hucitec-Anpocs, 1996.

_____. Segurança pública e seqüestros no Rio de Janeiro: 1995-1996. *Revista Brasileira de Ciências Criminais*, n. 20, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais. 1997.

_____. "Política de segurança pública no Rio: apresentação de um debate público", em *Revista Arché*. N. 19. Rio de Janeiro, 1998.

CALDEIRA, Teresa Pires do Rio. Enclaves fortificados: a nova segregação urbana". *Novos Estudos CEBRAP*, n. 47, março, pp. 155-76. 1997.

_____. Cidade de Muros: crime, segregação e cidadania em São Paulo. São Paulo, Editora 34. EDUSP, 2000.

CARDOSO, Ruth. *A aventura antropológica: teoria e pesquisa*. Rio de Janeiro. Paz e Terra, 1986.

CARUSO, Haydée & MORAES, Luciane. *Uma polícia para os cidadãos – alternativas na relação polícia x sociedade*. Caderno de textos do curso de extensão: Justiça Criminal e Segurança Pública – UFF/UNIG, 2002.

CARUSO, Haydée. A denúncia anônima como ferramenta de ação policial – Disque Denúncia: uma experiência em curso. In: Políticas Públicas de Justiça Criminal e Segurança Pública. EDUFF. ISP. RJ, 2003.

CARVALHO, José Murilo de. (orgs). *Cidadania, Justiça e Violência*. Fundação Getulio Vargas Editora, 1999.

- _____. *Cidadania no Brasil*. Editora Civilização Brasileira. 2002.
- CERQUEIRA, Carlos Magno Nazareth. Remilitarização da segurança pública: a operação Rio. *Discursos Sediciosos: Crime, Direito e Sociedade*. Instituto Carioca de Criminologia. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1996.
- COIMBRA, C. M. B. Operação Rio: o mito das classes perigosas – um estudo sobre a violência urbana, a mídia impressa e os discursos de segurança pública. Niterói: Oficina do Autor; Intertexto, 2001.
- DAMATTA, Roberto. *Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro*. Rio de Janeiro, Zahar, 1979.
- _____. *A Casa e a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil*. São Paulo.: Brasiliense, 1985.
- DELLASOPPA, Emilio. Estratégias e racionalidade na Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro: marco teórico e abordagem metodológica. Estudo apresentado na 1ª Reunião do Grupo Violência e Sociedade da Clacso. Caracas: Clacso/Lacso, 2000.
- DORNELLES, J.R.W. Conflito e Segurança. Entre Pombos e Falcões. Edição 1a. Lumen Juris. Rio de Janeiro. 2003.
- DUARTE, L. F. D.. *Classificação e valor na reflexão sobre identidade social*. In Cardoso, R. (org.). A aventura antropológica. Teoria e pesquisa. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.
- DURKHEIM, Émile. “Representações individuais e representações coletivas” (1898) In Sociologia e Filosofia. Rio de Janeiro, Forense, pp. 13-42, 1970.
- DURKHEIM, E. & MAUSS, M. Algumas formas primitivas de classificação” in: Marcel Mauss. *Ensaio de Sociologia*. Ed. Perspectiva, 1981.
- ELIAS, Nbert. *O processo civilizador*. Rio de Janeiro: Zahar, 1993. 1v e 2v.
- FERNANDES, Rubem César & CARNEIRO, Leandro Piquet. *Criminalidade, drogas e perdas econômicas no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Núcleo de Pesquisas do ISER, 1995.
- FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. Petrópolis. Editora Vozes, 1989.
- _____. *A verdade e as formas jurídicas*. Editora Nau, 1999.
- _____. *A ordem do discurso: aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 02 de dezembro de 1970*. Coleção Leituras Filosóficas. São Paulo: Edições Loyola, 1996.
- _____. *História da Sexualidade I: A vontade de saber*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1988.

- _____. *As palavras e as coisas*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- _____. *A Arqueologia do saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.
- GEERTZ, Clifford. *O saber Local*. Editora Vozes, 5ª ed. 2002.
- _____. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro, Zahar, 1978.
- _____. *Obras e Vidas: o antropólogo como autor*. Rio de Janeiro, Editora UFRJ, 2002.
- GUEDES, Simoni Lahud. O sistema classificatório das ocorrências na Polícia Militar do Rio de Janeiro e a organização da experiência policial: uma análise preliminar. Paper apresentado no Seminário “Formas primitivas de classificação, cem anos depois”. IFCS/UFRJ. 2003
- JACOBS, Jane. *Morte e vida de grandes cidades*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- KANT DE LIMA, Roberto. *A cultura jurídica e as práticas policiais*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, 10, vol.4, 1989.
- _____. *Tradição inquisitorial no Brasil, da colônia à República*. In: Religião e Sociedade. Rio de Janeiro: ISER, 1992.
- _____. *A Polícia da Cidade do Rio de Janeiro. Seus Dilemas e Paradoxos*. Rio de Janeiro, Editora Forense, 1995.
- _____. *A administração dos conflitos no Brasil: a lógica da punição*. In: Velho, Gilberto & Alvito, Marcos, (orgs.), *Cidadania e violência*. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ/ Ed. da FGV, 1996.
- _____. *Polícia e exclusão na cultura judiciária*. *Tempo Social*, São Paulo, vol. 9 n. 1, 1997.
- _____. *Polícia, justiça e sociedade no Brasil: uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público*. Revista de Sociologia e Política, Curitiba, 13: 22-38, nov, 1999.
- _____. *Carnavais, malandros e heróis : o dilema brasileiro do espaço público*. In: *O Brasil não é para principiantes*. Rio de Janeiro, 2000.
- _____. *Espaço Público, sistemas de controle social e práticas policiais: O caso brasileiro em uma perspectiva comparada*. In: *Direitos Humanos, temas e perspectivas*. Mauad. Rio de Janeiro, 2001.
- _____. *Tradição inquisitorial no Brasil contemporâneo: a incessante busca da “verdade real”*. (mimeo)

_____. *Direitos Civis, Estado de Direito e "cultura policial: A formação policial em questão*. IBCCRIM (mimeo)

KANT DE LIMA, Roberto. MISSE, Michel. MIRANDA, Ana Paula Mendes. Violência, criminalidade, segurança pública e justiça criminal no Brasil: uma bibliografia. *BIB – Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro; Anpocs, 2000, 50.

LAGE, Lana. O tribunal do Santo Ofício da Inquisição: o suspeito é o culpado. *Revista de Sociologia e Política*, Curitiba, 13, 17-21, Nov, 1999.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, Classe e Status*. Rio de Janeiro, Zahar, 1967.

MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*. Sociologia e Antropologia. São Paulo, Cosac & Naify, 2003.

MISSE, Michel. *Cinco teses equivocadas sobre a criminalidade urbana no Brasil: uma abordagem crítica, acompanhada de sugestões para uma agenda de pesquisas*. Série Estudos, Rio de Janeiro, IUPERJ, n. 91, 1995.

_____. "Crime e Pobreza: Velhos Enfoques, Novos Problemas". O Brasil na virada do século. VILLAS-BOAS, G. E GONÇALVES, M.A. (orgs.). Rio de Janeiro. Relume & Dumará, 1995.

_____. Sobre a sociabilidade violenta. Notas sobre hipóteses de Machado da Silva, 1996.

_____. *Malandros, marginais e vagabundos e a acumulação social da violência no Rio de Janeiro*. Tese (Doutorado em ciências humanas: sociologia). IUPERJ. Rio de Janeiro, 1999.

_____. Sobre a construção social do crime no Brasil. Esboços de uma interpretação. (no prelo, em espanhol), 2003.

_____. O final da cadeia. Interpretações da Violência no Rio. Conferência apresentada no seminário "Foucault" realizada no Centro Cultural Banco do Brasil em 11 de agosto de 1998.

MORAES, Luciane. Imagens do Caos - Percepções de ordem e segurança pública a partir das experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro. Monografia de Pós Graduação em Políticas Públicas de Justiça Criminal e Segurança Pública, UFF. 2000.

MOREIRA, Marco Antônio de Souza. Comunicação, Gestão da Informação e Propaganda Institucional do Disque-Denúncia em Campos dos Goytacazes – RJ. Dissertação de Mestrado (ECO). UFRJ, 2004.

- MUNIZ, Jacqueline. *Ser policial é sobretudo uma razão de ser*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro, IUPERJ. 1999.
- MUNIZ, Jacqueline & LARVIE, Patrick. *Documentação de Experiências Alternativas: A Central Disque Denúncia no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro, ISER, fev. 1997.
- _____. *Monitoramento da Central Disque Denúncia (relatório)*. Rio de Janeiro, NPE/ISER, abril de 1996.
- _____. *Central Disque-Denúncia no Rio de Janeiro. Relatório do Seminário do Nordeste sobre Segurança, Justiça e Cidadania*. Recife, 1997.
- MUSUMECI, Leonarda. *Violência, Criminalidade e Segurança*: in Relatório de Desenvolvimento Humano Sustentável da Cidade do Rio de Janeiro. Cap. V. IPEA/PNUD, 2002.
- MUSUMECI, Leonarda. LARVIE, Patrick. *Imagens da desordem e modelos de policiamento*. In: Comunicações do Iser, n. 49, ano 1998.
- NADER, Gizlene. NARO, Nancy. WERNECK DA SILVA, José L. *A polícia na corte e no distrito federal*. Rio de Janeiro: Divisão de Intercâmbio e Edições, PUC do Rio de Janeiro, 1981.
- OLIVEIRA, Roberto Cardoso de. *O trabalho do antropólogo: olhar, ouvir, escrever em O trabalho do antropólogo*. Paralelo 15. São Paulo. Editora UNESP, 1998
- RESENDE, J. *Operação Rio - Relatório de uma guerra brasileira*. São Paulo: Scritta Editorial, 1995.
- RUEDIGER, Marco Aurélio. *Disque-Denúncia Crime Stoppers as a Social Management Tool for Inducing State Effectiveness*. IN: Law and Society Association Annual Meeting, Las Vegas, EUA, 2005.
- SOARES, Luís Eduardo. *Meu casaco de general*. Companhia das Letras. 2000.
- _____. et al. *Violência e Política no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Relume Dumará/ISER, 1996.
- WAISELFISZ, Julio Jacobo. *Mapa da Violência IV: os jovens do Brasil*. Brasília: UNESCO, Inst. Ayrton Senna, SEDH, 2004.
- VENTURA, Zuenir. *Cidade Patida*. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.
- WHITE, William Foote. *Sociedade de Esquina [Street Corner Society]: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.
- ZALUAR, Alba (org.). *Desvendando Máscaras*. Rio de Janeiro: Francisco Alves. 1990.

Trabalhos de fim de curso apresentados à Escola Superior de Polícia Militar (RJ)

Reformulação do Disque-Denúncia. Trabalho final apresentado à ESPM em cumprimento à exigência do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO). Niterói, 1999. Autores: CAP PM Sodré Francisco Santos, CAP PM Jorge de Figueiredo Marques e CAP PM Márcio de Oliveira Rocha.

Sistema Disque-Denúncia – estudo de viabilidade para implantação no Estado do Ceará. Trabalho final apresentado à ESPM em cumprimento à exigência do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO). Niterói, 1999. Autores: CAP PM Luis Carlos F. de Souza, CAP PM Deoclécio A. de Aquino Silva e CAP PM Roberto C. Medeiros Ferreira.

Otimização do cumprimento do formulário Disque-Denúncia, oriundo do Centro de Inteligência de Segurança Pública, nas unidades operacionais convencionais da PMERJ. Trabalho final apresentado à ESPM em cumprimento à exigência do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO). Niterói, 1998. Autores: CAP PM Rogério Martins da Silva, CAP PM Ricardo Souza Borges e CAP PM Wagner Cristiano Moretzsohn.

Otimização dos procedimentos adotados pelas unidades operacionais no cumprimento do Disque-Denúncia. Trabalho final apresentado à ESPM em cumprimento à exigência do Curso Superior de Polícia Militar (CSP). Niterói, 1998. Autores: TEN CEL PMMT Orestes Teodoro de Oliveira, MAJ PMERJ Jorge Luiz de Souza Lage e MAJ PMERJ José Luiz do Couto Mallmann.

Outros Documentos

Relatório Anual Disque-Denúncia. Associação Rio Contra o Crime. 1998.

Revista Institucional Disque-Denúncia: 500 mil denúncias. 2001

Técnicas de Interrogatório. Cadernos de Polícia. PMERJ. Tradução do Livro Técnicas de Interrogatório, editado pelo Programa Internacional para o Treinamento em Investigação Criminal do Departamento de Justiça dos Estados Unidos (ICITAP).

Manual Iniciando o Sistema Disque-Denúncia

Manual do Operador do Sistema Disque-Denúncia

Manual Prático Operacional – Sistema Disque-Denúncia

Legislações

Leis Municipais 2422 e 2423 de 04 de junho de 1996.

Lei Municipal 2471 de 03 de setembro de 1996.

Lei Estadual 4358 de 21 de junho de 2004.

Decreto 37.272 de 01 de abril de 2005. Doutrina de Inteligência de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (DISPERJ).

Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei 8069 de 13 de julho de 1990

Código Penal Brasileiro. Decreto Lei 2848 de 07 de dezembro de 1940.

Lei das Contravenções Penais. Decreto-Lei 3.688, de 3 de Outubro de 1941.

ANEXOS

I. Fotos da Central Disque-Denúncia

II. Papel de Parede da Subsecretaria de Inteligência (SSINTE)

III. Exemplo de Denúncia Impressa e Exemplo de Guia de Remessa para os Órgãos Externos

VI. Cartazes dos Projetos Procurados, Desaparecidos, Disque-Balão e Panfleto Disque-Roubo

V. Panfletos (santinhos) do Disque-Denúncia e do Serviço de Repressão ao Entorpecentes da Baixada Fluminense

VI. Reportagens e Artigos Publicados sobre a Central Disque-Denúncia

VII. Relatório, Revista Institucional e Boletim da Central Disque-Denúncia

VII.1. Relatório da Associação Rio Contra o Crime – 1998

VII.2. Revista Institucional Disque-Denúncia: 500 mil denúncias

VII.3. Boletim da Central Disque-Denúncia: 10 anos

VIII. Legislações Referentes à Central Disque-Denúncia

VIII.1. Lei Municipal 2422 de 04 de junho de 1996.

VIII.2. Lei Municipal 2423 de 04 de junho de 1996.

VIII.3. Lei Municipal 2471 de 03 de setembro de 1996.

VIII.4. Lei Estadual 4358 de 21 de junho de 2004.

VIII.5. Decreto 37.272 de 01 de abril de 2005 (Aprova a Doutrina de Inteligência de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (DISPERJ) e dá outras providências).

IX. Manuais da Central Disque-Denúncia

IX.1. Manual Iniciando o Sistema

IX.2. Manual do Operador do Sistema Disque-Denúncia

IX.3. Manual Prático Operacional