



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
INTELIGÊNCIA POLICIAL E ANÁLISE CRIMINAL**

CLODOALDO SÉRVULO MACIEL

**O DISQUE DENÚNCIA DA POLÍCIA CIVIL DA PARAÍBA NO COMBATE À
CRIMINALIDADE**

JOÃO PESSOA

2016

CLODOALDO SÉRVULO MACIEL

O DISQUE DENÚNCIA DA POLÍCIA CIVIL DA PARAÍBA NO COMBATE À
CRIMINALIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação Geral dos Programas de Pós-
Graduação *Latu Sensu* da Universidade
Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito
parcial para conclusão do Curso de
Especialização em Inteligência Policial e
Análise Criminal.

Orientador: Prof. Me. Severiano Pedro do Nascimento Filho

JOÃO PESSOA

2016

M319d Marciel, Clodoaldo Sérvulo

O disque denuncia da polícia civil da Paraíba no combate a criminalidade [manuscrito] / Clodoaldo Sérvulo Maciel. - 2016.
50 p. : il. color.

Digitado.

Monografia (Inteligência Policial e Análise Criminal) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação
e Pesquisa, 2016.

"Orientação: Prof. Me. Severino Pedro do Nascimento Filho,
PRPGP".

1. Disque denúncia. 2. Criminalidade. 3. Polícia civil do
estado da Paraíba. I. Título.

21. ed. CDD 363.2

CLODOALDO SÉRVULO MACIEL

**O DISQUE DENÚNCIA DA POLÍCIA CIVIL DA PARAÍBA NO
COMBATE À CRIMINALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação Geral dos Programas de Pós-
Graduação *Latu Sensu* da Universidade
Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito
parcial para conclusão do Curso de
Especialização em Inteligência Policial e
Análise Criminal.

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em: 12 de dezembro de 2016.

Banca Examinadora



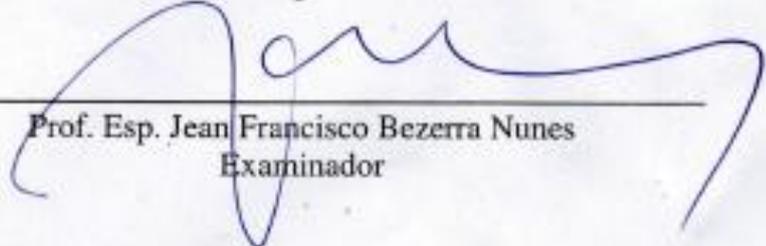
Prof. Msc. Severiano Pedro do Nascimento Filho

Orientador



Prof. Msc. Suana Luiza de Melo

Examinadora



Prof. Esp. Jean Francisco Bezerra Nunes

Examinador

João Pessoa
2016

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar a dinâmica de todo trabalho produzido pelo Disque Denúncia da Polícia Civil do Estado da Paraíba, que funciona através da participação direta da sociedade civil, bem como, o reflexo dessa sistemática no combate à criminalidade. Criado inicialmente para ajudar as polícias no esclarecimento de crimes, através do recebimento de ligações anônimas da população, este instrumento tem se destacado também em outros aspectos, tendo em vista que lida diariamente com as mais variadas demandas, e por manter uma relação direta com sentimentos de justiça, temor e insegurança da população. O trabalho ora apresentado parte do surgimento do disque denúncia no país, abordando um pouco do contexto social e político da época, de sua difusão para outros entes da federação, até chegar à Paraíba. Analisando não somente os resultados positivos, como também suas implicações no espaço e no tempo. Posteriormente será analisado o processo de construção da denúncia (denunciante x analista) enfocando o seu processo de tramitação e legitimação, que poderá ser elevada a uma narrativa criminal. Com relação à metodologia utilizada, vale ressaltar que após levantamento bibliográfico, os estudos realizados sobre esse tema são escassos, por isso foi dado ênfase ao banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (SCONDE), que é o sistema operacional da Polícia Civil da Paraíba, onde foram feitas observações entre janeiro de 2014 a novembro de 2015, e aplicada à análise documental. Métodos quantitativos foram realizados no sistema operacional e na Central do Disque Denúncia da Paraíba graças ao acesso a relatórios, dados gráficos, e tabelas. Visando uma conotação mais realística sobre o estudo foram feitas algumas abordagens (entrevistas informais) envolvendo analistas, policiais civis e representantes da sociedade (pesquisa de satisfação do serviço). A compreensão da sociedade e de todos os envolvidos, com a dinâmica utilizada na produção dos trabalhos, e conseqüentemente, com a produção do conhecimento irá refletir de forma positiva na política de redução da criminalidade local.

Palavras-chave: Disque Denúncia. Criminalidade. Polícia Civil do Estado da Paraíba.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the dynamics of all work produced by the Dial Denunciation of the Civil Police of Paraíba, which works through the direct participation of civil society, as well as, the reflection of this systematic in the fight against crime. Initially created to help the police in clarifying crimes, by receiving anonymous calls from the population, this instrument has also been highlighted in other aspects, considering that it deals daily with the most varied demands, and for maintaining a direct relationship with feelings of justice, fear and insecurity of the population. The work starts from the appearance of the dial denunciation in the country, addressing a little of the social and political context of the time, of its diffusion to other entities of the federation, until arriving at Paraíba. Analyzing not only the positive results, but also their implications in space and time. Subsequently, the process of construction of the complaint (denouncer vs. analyst) will be analyzed, focusing on its process of process and legitimation, which may be raised to a criminal narrative. Regarding the methodology used, it is worth mentioning that after a bibliographical survey, the studies carried out on this topic are scarce, so the emphasis was placed on the Database of the Complaints Control System (SCONDE), which is the operational system of the Civil Police of Paraíba, where observations were made between January 2014 and November 2015, and applied to documentary analysis. Quantitative methods were performed in the operating system and in the Central of Paraíba dial denunciation thanks to access to reports, graphical data, and tables. Aiming at a more realistic connotation about the study, some approaches (informal interviews) involving analysts, civilian police and representatives of society (service satisfaction survey) were made. Understanding society and everyone involved, with the dynamics used in the production of the work, and consequently with the production of knowledge, will positively reflect the policy of reducing local crime.

Keywords: Dial Denunciation. Crime. Civil Police of Paraíba.

SUMÁRIO

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 06 |
| 2 | CONTEXTO HISTÓRICO DO DISQUE DENÚNCIA NO BRASIL..... | 08 |
| 2.1 | Contexto histórico na Paraíba..... | 12 |
| 3 | ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO DISQUE DENÚNCIA DA PARAÍBA..... | 14 |
| 3.1 | Prazo para a Averiguação da Denúncia do 197..... | 19 |
| 3.2 | A Seleção e o Treinamento do Analista do Disque Denúncia..... | 21 |
| 3.2.1 | Processo de construção da denúncia..... | 22 |
| 3.2.2 | Processo de legitimação da denúncia como narrativa criminal..... | 27 |
| 4 | ANÁLISE DOS DADOS DO BIÊNIO 2014/2015..... | 29 |
| 4.1 | Do Quantitativo de Denúncias..... | 29 |
| 4.2 | Do Recebimento de Denúncias..... | 31 |
| 4.3 | Da Abertura e Apuração da Denúncias..... | 33 |
| 4.4 | Resultados de 2014..... | 36 |
| 4.5 | A Relação entre o Disque Denúncia e a Polícia Civil | 42 |
| 4.6 | Reflexo do Disque Denúncia no combate à criminalidade..... | 43 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 47 |
| | REFERÊNCIAS | 49 |

1 INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira atravessa na atualidade, sua pior crise relacionada à preservação das garantias individuais de seus cidadãos. O crescimento desenfreado da criminalidade tem causado um verdadeiro clima de terror generalizado. Além do número crescente das ações criminosas, um fato que vem chamando a atenção é a violência que está sendo empregada nessas ações. O Estado brasileiro, juntamente com suas forças de segurança parece estar perdendo forças nessa disputa, mesmo diante dos avanços tecnológicos do mundo globalizado, com a utilização de novas ferramentas no combate à criminalidade, isso parece não estar sendo suficiente para neutralizar essas ações, nem tão pouco, para minar esse clima de insegurança que assola todos os recantos do nosso país.

O Estado da Paraíba não fica fora desse quadro de insegurança que atinge não somente sua capital João Pessoa, que até pouco tempo era tida como uma das mais tranquilas do nordeste, bem como, quase que a totalidade de suas cidades. As forças de segurança local, tem se esforçado para acompanhar as inovações tecnológicas, principalmente no tocante à área de inteligência policial, criando mecanismos que auxiliam o trabalho de suas polícias. Nesse panorama de inovações, e dando segmento ao que já vem sendo utilizado em outros entes federativos, foi implantado no estado, uma nova ferramenta no campo da segurança pública, que presta um serviço para a sociedade e com a participação dela.

Este trabalho discorre sobre a participação da sociedade paraibana na política de segurança pública do Estado através do "Disque Denúncia da Polícia Civil", que mediante uma central telefônica (197), possibilita a interação direta entre a sociedade e o respectivo órgão de segurança. Objetiva analisar a dinâmica de todo trabalho produzido pelo Disque Denúncia da Polícia Civil do Estado da Paraíba, que funciona através da participação direta da sociedade civil, bem como, o reflexo dessa sistemática no combate à criminalidade.

A denúncia produzida no Disque pelo profissional atendente, após o contanto direto com o denunciante (colaborador), poderá se transformar em uma ferramenta importante na produção de um resultando futuro. Ressaltando que não será ela a responsável direta nesse contexto, já que depende de outros processos para consolidar sua legitimidade enquanto instrumento de produção de informação, sobretudo criminal.

O capítulo I será dedicado a reunir as informações sobre o contexto histórico, político e social da criação da Central Disque-Denúncia no Brasil e posteriormente na Paraíba, onde

presta um serviço de utilidade pública voltada para o registro de denúncias anônimas cuja apuração é de competência da Polícia Civil.

No capítulo II será apresentada a estrutura onde foi montada o Disque, destacando aspectos de infraestrutura, fluxo de trabalho, encaminhamento das informações e alguns dados quantitativos sobre o funcionamento do sistema operacional. Também serão dedicados aos profissionais que atuam no setor, principalmente aqueles responsáveis por transformar o relato ouvido em texto escrito. Serão abordados aspectos referentes ao processo seletivo do profissional de segurança pública, do treinamento do analista e sua experiência adquirida nas ruas (o olhar clínico policial) somada às técnicas inerentes ao ambiente operacional.

O capítulo III irá tratar da relação entre o Disque Denúncia e os órgãos recebedores das demandas, destacando a relação de troca e cooperação mútua entre esses atores. Aspectos da legitimação e aceitação da “peça” (que a princípio se apresenta como uma narrativa criminal, mas que pode causar um desdobramento jurídico), também serão discutidos. E nada mais sensato do que demonstrar através dos resultados, o fruto dessa parceria “sociedade paraibana X polícia (disque denúncia)”, no combate à criminalidade.

Com relação à metodologia utilizada, vale ressaltar que após levantamento bibliográfico, os estudos realizados sobre esse tema são escassos, por isso foi dado ênfase ao banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (SCONDE), que é o sistema operacional da Polícia Civil da Paraíba, onde foram feitas observações entre janeiro de 2014 a novembro de 2015, e aplicada à análise documental. Métodos quantitativos foram realizados no sistema operacional e na Central do Disque Denúncia da Paraíba graças ao acesso a relatórios, dados gráficos, e tabelas. Visando uma conotação mais realística sobre o estudo foram feitas algumas abordagens (entrevistas informais) envolvendo analistas, policiais civis e representantes da sociedade (pesquisa de satisfação do serviço).

2 CONTEXTO HISTÓRICO DA CRIAÇÃO DO DISQUE DENÚNCIA NO BRASIL

A década de 90 ficou marcada na história da Cidade do Rio de Janeiro como um período de grande turbulência relacionado à crise vivenciada pela Segurança Pública, diante que uma crescente onda de violência que atingia todas as classes sociais. A “Cidade maravilhosa” é conhecida mundialmente pelos seus encantos e sua geografia diferenciada, mas se destaca também pela aproximação entre as comunidades (problemas conjunturais) e seus pontos turísticos centrais. A topografia da Cidade permite o convívio cotidiano entre diferentes classes sociais, e conseqüentemente, todos os conflitos oriundos desse contato.

O tráfico de drogas já se destacava naquela época como um dos principais problemas de enfrentamento, atrelados ao tráfico de armas, e ao aumento expressivo da taxa de homicídios dolosos cometidos no município do Rio de Janeiro, principalmente nos anos de 1993 e 1994. Dois episódios ocorridos em 1993 ficaram marcados na cabeça do povo carioca, as Chacinas da Candelária e do Vigário Geral, evidenciando ainda mais os problemas decorrentes da ausência de uma política pública de segurança na cidade e as complicadas relações entre a população e a polícia. Outra questão que veio agravar esse quadro foi à exposição do envolvimento de autoridades e policiais com atos de corrupção.

Em decorrência desse cenário de medo, desproteção, temor e insegurança da população, atrelados a um sentimento de impunidade e ineficácia policial se insurgiram algumas manifestações e mobilizações da sociedade civil que atingiram as esferas governamentais. E em 1994 foi firmado um acordo, ou melhor, um termo de cooperação entre a União e o Estado, originando a “Operação Rio¹”.

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 antiviolaência”, 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.

¹ Para mais informações sobre “Operação Rio”, ver Resende (1995), Cerqueira (1996), Coimbra (2001) e Dornelles (2003).

A finalidade principal da nova ferramenta seria receber informações que subsidiassem as ações da “Operação Rio”. De acordo com o Coronel Romeu Ferreira², chefe das ações de inteligência da operação, a ideia 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’. (MORAES, 2006, p. 23)

Dessa forma, em novembro de 1994 começaria a funcionar o serviço “Disque-Denúncia” do Comando Militar do Leste, com o objetivo de colher informações da população para alimentar as ações promovidas pela “Operação Rio”, sobretudo os 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 revezava em um plantão de 24 horas. A média de recebimento era de cerca de 80 ligações por dia.

Durante a intervenção foi adotado o número 253-1177, que acabou se transformando no número definitivo da Central Disque Denúncia. Ressaltando que naquele período de intervenção, o “Disque Denúncia” era de domínio do Exército, e seguia o ideário cultural e histórico das Forças Armadas, onde 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 (serviço secreto). Com isso criou-se certa confusão 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). (MORAES, 2006, p. 25)

Segundo o Coronel Romeu Ferreira, responsável direto pela seção de inteligência na ocasião da intervenção fazendo uma análise sobre a “Operação Rio”, ele ressalta a fragilidade do Exército, forças armadas e das polícias entre lidar com o “Serviço de Inteligência”, que começou a “criar corpo” no Rio de Janeiro a partir daquele evento. Como é possível destacar, em suas palavras, um “fracasso que se configurou num posterior sucesso”, decorrentes desta ação:

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

² Em 2005 ocupava o cargo de Subsecretário de Inteligência do Estado do Rio de Janeiro (MORAES, 2006).

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 CISP³, primeiro órgão de Inteligência de Segurança Pública. (MORAES, 2006, p. 27)

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. (MORAES, 2006, p. 27)

O trabalho de “inteligência”, até então personalíssimo e reduzido à meia dúzia de policiais, passaria a fazer parte das preocupações “institucionais” no novo governo. 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). 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 sequestro.

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. A ideia 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 apresentação 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 Stoppers¹⁰. (MORAES, 2006, p. 28)

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 à 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.

A partir de então se iniciou o processo de transformação do serviço homônimo, que funcionava nas dependências da Secretaria de Segurança Pública, no que hoje se configura 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, mas o CISP continuava a ser o órgão responsável pelo encaminhamento das denúncias recebidas aos órgãos policiais.

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”. 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 34 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. (MORAES, 2006, p.33)

Para gerir os recursos e as doações da central, tarefa inicialmente desempenhada pela associação comercial do Rio de Janeiro, foi fundada a Associação Rio Contra o Crime (ARCC), iniciativa do grupo de empresários responsáveis pela ideia, 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. Hoje o telefone da Central Disque-Denúncia do Rio é 2253-1177, sendo apenas acrescido de um dígito. (MORAES, 2006, p.34)

Assim, uma das consequências 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 algum na região nordeste e na região norte.

2.1 Contexto histórico na Paraíba

A Polícia Civil do Estado da Paraíba foi criada como Polícia Civil de Carreira, através da Lei nº 4.273, de 21 de Agosto de 1981, para o exercício da função de Polícia Judiciária e apurações de Infrações Penas, exceto as infrações militares (PARAÍBA, 1981). A sua estrutura organizacional, no início, era de 06 (seis) Superintendências Regionais de Polícia e 193 (cento e noventa e três) Delegacias, entre Especializadas, Distritais e Municipais, tendo como sede o Centro Administrativo do Governo do Estado, nesta Capital. Em Dezembro de 1988, a Secretaria de Segurança Pública teve sua sede transferida em definitivo para a Av. Souto Maior S/N, em Mangabeira I, passando a funcionar nessas novas instalações.

A Lei nº 4.216, de 17 de dezembro de 1980, dispõe sobre a estrutura organizacional básica da Secretaria de Segurança Pública do Estado, e através dela foi regulamentado o Centro de Informações Policiais e de Segurança (CIPS), que seria o órgão de informações (inteligência) subordinado diretamente ao Secretário de Segurança.

Art.9º - Ao Centro de Informações Policiais, diretamente subordinado ao Secretário, Compete:

I – Assessorar o Secretário de Segurança Pública, nos assuntos pertinentes, a coleta, busca e processamento de informações, com vistas ao combate à criminalidade, corrupção administrativa, podendo articular-se com os órgãos do Sistema Nacional de Informações. (PARAÍBA, 1980)

Segundo relato de um Policial Civil que trabalhou no antigo CIPS, foi naquele órgão onde funcionou a primeira Central Telefônica da polícia da Paraíba. “Era uma sala não muito grande, dentro da Secretaria de Segurança onde funcionava o CIPS, o número era 194 e as ligações eram gravadas e depois analisadas, quando existia alguma relevância nós fazíamos o relatório de informação e encaminhávamos para a cúpula da Segurança” (POLICIAL CIVIL HÁ MAIS DE 30 ANOS, 2016).

Diferentemente do Rio de Janeiro e de outros estados, o acervo bibliográfico da Paraíba com relação a esse tema é muito pobre, para não dizer escasso. Procuramos documentos, registros, fotos, publicações, portarias e documentários que pudessem enriquecer o contexto histórico dessa nova ferramenta, mas ficamos pelo caminho um tanto frustrados.

3 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DISQUE DENÚNCIA DA PARAÍBA

A Central Disque Denúncia funciona hoje, dentro da estrutura da Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social (SEDS), localizada na Av. Ilton Souto Maior s/n, Mangabeira I, em um anexo construído em 2015, que é o prédio da Agência Central de Inteligência (CIISDS). O disque denúncia desde sua criação, sempre esteve atrelado à Gerência de Inteligência do Estado, mesmo estando vinculada e subordinada diretamente à Polícia Civil reforçando ainda mais o caráter sigiloso da denúncia.

A utilização do Sistema de Controle de Denúncias (SCONDE) foi possível através de um convênio firmado entre a Polícia Civil do Distrito Federal e a SEDS. O software foi desenvolvido pelos policiais da capital Federal e foi concedido à Paraíba gratuitamente. O programa é responsável pelo cadastro, pesquisa e tramitação de denúncias recebidas através do serviço gratuito 197. As informações são difundidas de forma online para as delegacias e setores responsáveis pelas investigações, formando assim uma base de dados com informações disponíveis para o trabalho policial.

O Controle de Denúncias implantado pela Secretaria de Segurança Pública e da Defesa Social (SEDS), em parceria com o poder público e a sociedade, possibilita investigações por parte da polícia civil de qualquer cidade do estado. Diferentemente do disque 190 (Centro de Operações Policiais - CIOP/PM), do disque 193 (Bombeiros) e do disque 192 (SAMU) que recebem denúncias de caráter emergenciais. As denúncias do disque 197 serão recebidas e investigadas dentro de um prazo determinado (30 dias).

Depois de formalizada, a denúncia é transmitida “tramitação” através do Sistema de Controle de Denúncias (SCONDE), onde as informações são repassadas para as delegacias especializadas (de acordo com o teor da denúncia), para a Corregedoria Geral (em se tratando de possíveis desvios de conduta praticadas por servidores policiais), para a Gerência de Inteligência, para o Delegado Geral, ou seja, será destinada de acordo com sua demanda. Feita a tramitação é estipulado um prazo de 30 dias (podendo ser prorrogado) para que o órgão receptor possa se utilizar de outros mecanismos de confirmação (diligências policiais), e possa dar uma resposta concreta, dentro do próprio sistema.

Dois aspectos merecem destaque, o primeiro está relacionado à garantia do anonimato, e o segundo é quanto à gratuidade das ligações, permitindo que pessoas liguem para prestar informações de forma segura e sem custos. Há uma preocupação latente da população quanto

a sua identificação, e essa garantia do sigilo tem encorajado muitos denunciantes a contribuir com o trabalho policial na elucidação de práticas criminosas.

As informações são repassadas para a polícia civil que realiza suas investigações a partir daquela narrativa criminal. Os resultados alcançados são divulgados na mídia buscando-se aumentar a credibilidade do sistema, e motivar a população a utilizar o serviço.

A estrutura do Disque-Denúncia da Paraíba conta hoje com 9 (nove) pessoas, dentre esses 1 (um) gerente e 8 (oito) analistas. A central de atendimento telefônico tem capacidade para acomodar três analistas (policial atendente) por turno, funcionando diariamente, 24 horas por dia recebendo as denúncias anônimas que são registradas no bando de dados do SCONDE. Uma vez cadastrada, as informações são analisadas pelos analistas e logo em seguida são tramitadas para os órgãos correspondentes que terão um prazo de 30 (trinta) dias para trabalhar o conteúdo e informar ao Disque Denúncia o desfecho ou resultado daquela denúncia.

Nos casos de resultados positivos (prisões, captura de foragido, etc.), cabe aos agentes responsáveis pela investigação divulgar o trabalho do 197 ressaltando a importância da participação da sociedade na elucidação do crime. Esse trabalho é feito pela polícia civil junto à mídia local. Vale ressaltar que quando não há respostas por parte das delegacias responsáveis, também não há qualquer responsabilização por parte desses servidores.

Ao final de cada turno de serviço é possível contabilizar o número de ligações atendidas por cada analista, esse trabalho é possível em virtude de a uma lista de “classificação de ligações” que é preenchida diariamente, de forma individual, e apresentadas ao gerente mês a mês. A classificação das ligações faz a separação entre o que são denúncias registradas e atendimento.

Com a classificação é possível contabilizar o número de trotes recebidos dia a dia, que é uma das principais preocupações e reclamações dos analistas devido à tamanha falta de respeito de algumas pessoas com relação à causa. É possível também contabilizar as ligações que seriam destinadas a outros órgãos como: SAMU, PRF, PF, OUVIDORIA, SISPEN, IBAMA, etc. Somente a denúncia é formalizada e tramitada no sistema, os demais atendimentos são contabilizados e servirão como dados de estudos semestrais.

Diferentemente de outros softwares utilizados em outras centrais de disque denúncias, o SCONDE só faz o registro e controle de denúncias. A denúncia é a unidade de informação passível de investigação, registrada pelo analista e encaminhada para o órgão competente. Citando como exemplos: informações sobre uma suposta quadrilha de assaltantes de banco,

endereço de um ponto de venda de drogas, autoria de um homicídio, local de desmanche de veículos, localização de carro roubado; localização de foragido da justiça, entre outros tantos.

Podem ser relatos de um fato, complemento de uma notícia crime, pistas, elementos discursivos, etc. A denúncia não é homogênea internamente, não se trata de um relato estático, cada informação pode ser “completada” a qualquer momento, e para esse tipo de procedimento se dá o nome de “inclusão”. Sempre que o denunciante liga para o 197 para complementar uma informação já registrada, o analista faz uma inclusão, ou seja, uma complementação na informação.

Apesar de representar um bom apelo midiático, é importante frisar que o termo “denúncia” aqui trabalhado, é diferente do instrumento utilizado pelo Ministério Público quando da formalização de uma acusação perante o Judiciário dando início a ação penal. O que pode ocorrer com a denúncia anônima é que aquela peça informativa possa vir a fazer parte no conjunto de instrumentos do sistema de justiça criminal, como será possível observar mais adiante.

Analisando a classificação diária das ligações percebe-se facilmente que o número de denúncias registradas se torna pequeno se comparado ao número de atendimentos. Em maior escala estão os atendimentos que seriam para a Polícia Militar (190), seguidos pelos pedidos de informação (diversos) e os trotes. As denúncias ainda poderiam ser classificadas no sistema como “imediatas” ou “investigativas”, como funciona em outros estados, a exemplo do Rio de Janeiro, mas o SCONDE não faz essa classificação.

A primeira é assim caracterizada quando o denunciante faz um relato de um fato que está acontecendo, ou acabara de acontecer. Já a denúncia “investigativa”, por outro lado, é aquela cuja informação relatada servirá de base para o início de uma investigação, ou como fonte de pesquisa para investigações já em curso.

Segundo os analistas do 197, algumas denúncias “imediatas” lhes causavam certa frustração como policial e como operador do sistema, visto que em alguns casos eles ouviam um relato de um crime que acabara de acontecer e o que lhes restavam a fazer era encaminhar a denúncia no sistema e torcer para que algum policial abra a denúncia o quanto antes:

Rapaz, pra gente era muito frustrante...imagina você receber uma ligação de um homicídio que acabara de acontecer e o denunciante dizer que presenciou o crime, te contar detalhes, dizer que os assassinos estão bebendo bem próximo de onde o corpo se encontra caído ao solo, e te perguntar: O que você vai fazer? Dizer pro cidadão, às vezes até um familiar da vítima, para ele ligar para o 190 da Polícia Militar e que vai encaminhá-la a denúncia para a Delegacia de Homicídios que terá um prazo de trinta dias para responder, não era fácil amigo! muitas vezes parávamos o serviço para tentar entrar em

contato telefônico com a delegacia responsável ou com algum policial conhecido para tentar fazer alguma coisa. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 04 ANOS, 2016).

As denúncias “imediatas” influenciaram bastante na ideia de se criar alguma ferramenta para facilitar o contato entre o 197 e a polícia civil. Foi nesse clima que foi criado um grupo de *WhatsApp*, composto por autoridades e servidores policiais civis de todo Estado da Paraíba, sendo cada um responsável pela sua área de atuação. A criação desse grupo deu praticidade e agilidade ao serviço, tendo em vista que o destinatário da denúncia poderá ser acionado, ou até mesmo receber a denúncia onde quer que esteja.

Depois de uma semana da criação do grupo disque denúncia (WhatsApp) recebi uma ligação onde o denunciante narrou um homicídio que tinha acabado de acontecer em uma Cidade do interior do estado, informando autoria e localização do acusado, imediatamente entrei em contato com o Delegado da Cidade que estava on line tirando plantão na cidade vizinha, ele acionou a equipe e se deslocou até o local informado, efetuou a prisão do acusado, apreendeu a arma do crime (revolver 38) evitando a fuga que estava prestes a acontecer. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 04 ANOS, 2016).

Nas palavras do gerente do disque denúncia, “a utilização desse aplicativo veio enriquecer o trabalho desenvolvido no 197, pois possibilita, entre outras coisas, o envio de fotos, de imagens, de vídeos de criminosos ou de atos criminosos que aconteceram ou que poderão acontecer”. Outras vantagens atribuídas a criação do grupo de *WhatsApp* serão expostas mais adiante.

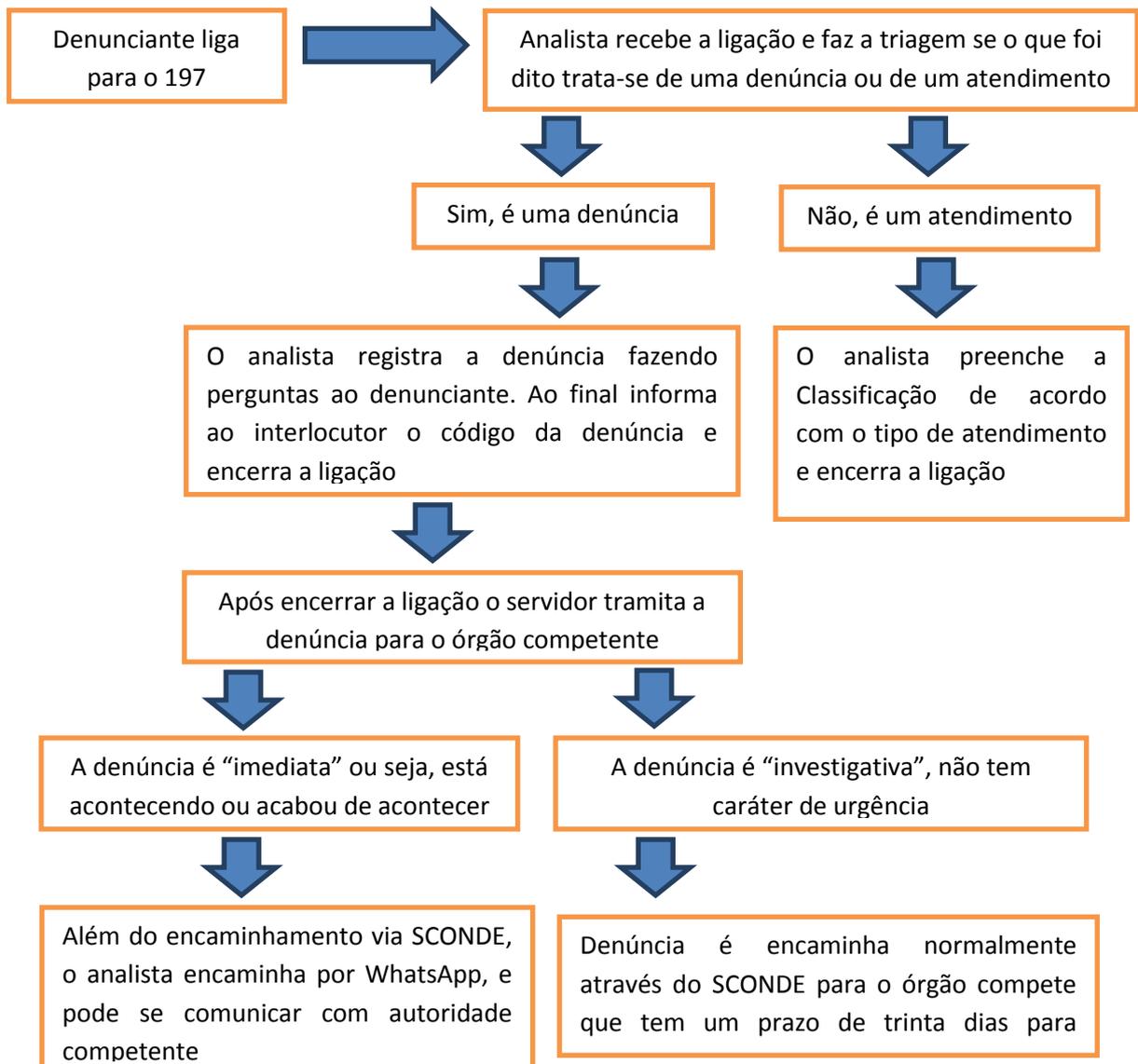
O primeiro passo para o funcionamento do Sistema 197 é o recebimento das denúncias pelos analistas (servidores atendentes). O setor possui hoje 08 pessoas que desempenham essa função, distribuídas em 03 turnos (manhã, tarde, noite/madrugada). Manhã e tarde, de segunda a sexta, com a carga horária de 6 horas de trabalho, com 30 minutos para o lanche, noite e madrugada funciona em regime de plantão (12/36). São três analistas pela manhã, de 07:00 às 13:00 horas, três no período da tarde das 13:00 às 19:00 horas, e dois que trabalham em dias alternados das 19:00 às 07:00 horas. Os horários de manhã e tarde dos finais de semana (sábados e domingos), e os feriados funcionam em regime de plantão extra, remunerado. O gerente não segue um horário determinado e fica a cargo dele, o controle sobre a escala de serviço.

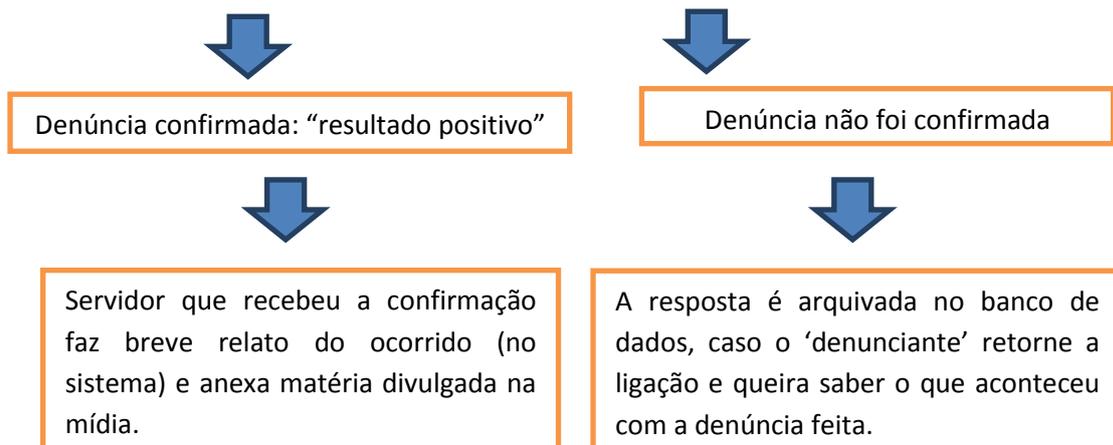
Quadro 1 – Distribuição do número de atendentes do Disque Denúncia -197 por turno, horários e dias da semana.

| ATENDENTES DO DISQUE DENÚNCIA -197 POR TURNO, HORÁRIOS E DIAS DA SEMANA. | | | |
|--|----------------|--|---|
| TURNOS | HORÁRIOS | NÚMERO DE ATENDENTES (SEGUNDA A SEXTA) | NÚMERO DE ATENDENTES (FINAIS DE SEMANA) |
| Manhã | 07:00 às 13:00 | 3 | 2 |
| Tarde | 13:00 às 19:00 | 3 | 2 |
| Noite/Madrugada | 19:00 às 07:00 | 1 | 1 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Figura 1 – Fluxograma do Disque Denúncia -197





Fonte: Dados da pesquisa (2016).

3.1 Prazo estipulado para averiguação da denúncia 197

No site oficial da Polícia Civil da Paraíba, na parte que trata do Disque Denúncia -197, traz consigo algumas perguntas e respostas funcionando com um informativo para a sociedade. No quesito funcionamento, é definindo que:

Através de ligação gratuita para o 197 o cidadão relata os dados sobre o crime cometido, características físicas e localização do acusado, não sendo necessária a identificação nem o seu telefone de contato. A informação é encaminhada para a Delegacia de Polícia responsável pela apuração, que tem um prazo de 30 dias para averiguar a denúncia. (POLÍCIA CIVIL, 2016)

Esse prazo de 30 dias para “averiguação”, trazido no informativo é bastante questionado pela população que faz uso do serviço 197. Perguntas como: Como é feita essa averiguação? A delegacia tem 30 dias para prender? A delegacia tem 30 dias para começar a investigar? Esses e outros questionamentos são frequentes. Na prática, a denúncia é tramitada no sistema, e a partir daquela data de tramitação, o próprio sistema determina um prazo de 30 (trinta) dias para retorno. Esse prazo estipulado é um prazo resposta, ou seja, o órgão recebedor da denúncia tem trinta dias para fornecer alguma resposta para o 197 dentro do próprio sistema. Não quer dizer com isso que o órgão (delegacia, por exemplo) esteja obrigado a concluir um processo investigativo iniciado através do 197, dentro dessa margem temporal.

Antes de encerrar a ligação, o analista informa ao denunciante que a delegacia tem um prazo de 30 (trinta) dias para averiguar a procedência da denúncia e tentar concluir um processo investigativo, e que pode ocorrer um resultado antes do prazo previsto, a depender de cada caso. Geralmente passado os trinta dias sem o desfecho esperado, o denunciante retorna a ligação para saber alguma posição relacionada à denúncia. É quando o atendente (através do número de protocolo informado ao término da 1ª ligação) faz a verificação no sistema.

Em se tratando de denúncia improcedente, dificilmente o denunciante retorna para saber o andamento da denúncia, ao contrário de uma denúncia procedente, como é o caso das denúncias envolvendo o tráfico de drogas, por exemplo: quando há um ponto de venda de drogas (boca de fumo) funcionando nas imediações da casa do denunciante requer certa urgência do interessado em resolver aquele problema o quanto antes.

É importante quando mais de uma pessoa liga para prestar informações sobre um mesmo crime, e esse fato tem aumentando ano a ano. Às vezes os denunciante utilizam esse artifício (ligações combinadas) como forma de tentar pressionar a polícia para conseguir uma solução mais rápida, mas pode ser usado também para tentar confundir, desviar ou atrapalhar (contrainformação) o trabalho policial.

Então o prazo de trinta dias é mais para efeito de controle interno. Concluídas as investigações as delegacias deverão efetivar a comunicação do resultado ao Disque Denúncia via SCONDE. Após a comunicação o analista produz um relatório e lança no sistema juntamente com as matérias jornalísticas como anexo. Esses relatórios alimentam o banco de dados, e as informações são disponibilizadas para todos os policiais cadastrados.

Quando a delegacia deixa, por qualquer motivo, de fazer as comunicações no SCONDE, causa uma série de transtornos para a Central, e um desses transtornos ocorre quando o denunciante liga para o 197 (após o prazo estipulado) para saber o andamento da denúncia e no sistema não consta nenhuma resposta. Em muitos casos as denúncias não chegavam nem a ser abertas. Não restando qualquer responsabilização por parte desses profissionais que deixam de contribuir com o bom andamento dos trabalhos.

Às vezes você transmite uma denúncia rica de informações e 30, 40 dias depois o cidadão retorna a ligação para saber o andamento da denúncia e quando você abre o sistema percebe que a denúncia se encontrava fechada. Para nós como analistas esse fato chega a ser constrangedor, imagina o que sente o denunciante ao saber que se passaram mais de trinta dias e a polícia sequer abriu sua denúncia. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 03 ANOS, 2016)

Fatos iguais a esses foram bastante discutidos nas reuniões do disque denúncia, no intuito de se buscar alternativas para sanar ou amenizar o problema. Após a criação do grupo de *whatsApp* do disque denúncia percebeu-se uma diminuição significativa desse problema, como veremos mais adiante.

Vale ressaltar que só é possível mensurar os resultados obtidos através das denúncias mediante a alimentação do banco de dados com as respostas repassadas pelas Delegacias, ou seja, mesmo que a polícia civil tenha realizado as diligências e efetuado prisões, se essas informações não forem repassadas para o disque denúncia via SCONDE, esses dados não serão computados.

3.2 A Seleção e o Treinamento do Analista do Disque Denúncia -197

O atendimento realizado no 197 é uma das etapas mais importantes do trabalho ali realizado, é através do diálogo ali travado que a ligação telefônica poderá se transformar em uma peça fundamental dentro do processo investigativo. Para a formalização dessa narrativa foi dado o nome de “denúncia”. Nesse cenário destacam-se dois atores: O analista e o denunciante, e é do policial atendente a tarefa de produzir o texto mediante relato de um denunciante anônimo, e daquele diálogo, tentar extrair o maior número de informações possíveis e necessárias para o desenvolvimento do trabalho investigativo.

O processo seletivo é o primeiro passo para que o policial civil possa fazer parte da equipe do Disque Denúncia -197. Todos os profissionais que integram ou integraram a equipe 197 foram indicados por autoridades policiais, pelos gerentes, ou pelos profissionais que lá já trabalham, de acordo com o perfil inerente à função que irá exercer. O Disque Denúncia da Paraíba sempre esteve atrelada à Gerência de Inteligência e funciona dentro de sua estrutura, ou seja, para se tornar um membro da equipe o candidato terá que passar pelo crivo da Gerência de Inteligência.

Diferentemente de outros entes federativos que operam o serviço de disque denúncia, regulamentados por uma série de procedimentos, onde o pretense operador terá que se submeter a um processo seletivo com provas de conhecimento, prova de digitação e etc. Na Paraíba estamos “engatinhando” nesse sentido. Aqui não há provas, regulamentos ou normas, não temos acesso a manuais de atendimento, nem apostilas. Os primeiros atendentes foram aprendendo a partir das ligações que chegavam, errando e acertando foram percebendo e

realizando na empiria o que poderia ser registrado e como poderia ser a condução da conversa.

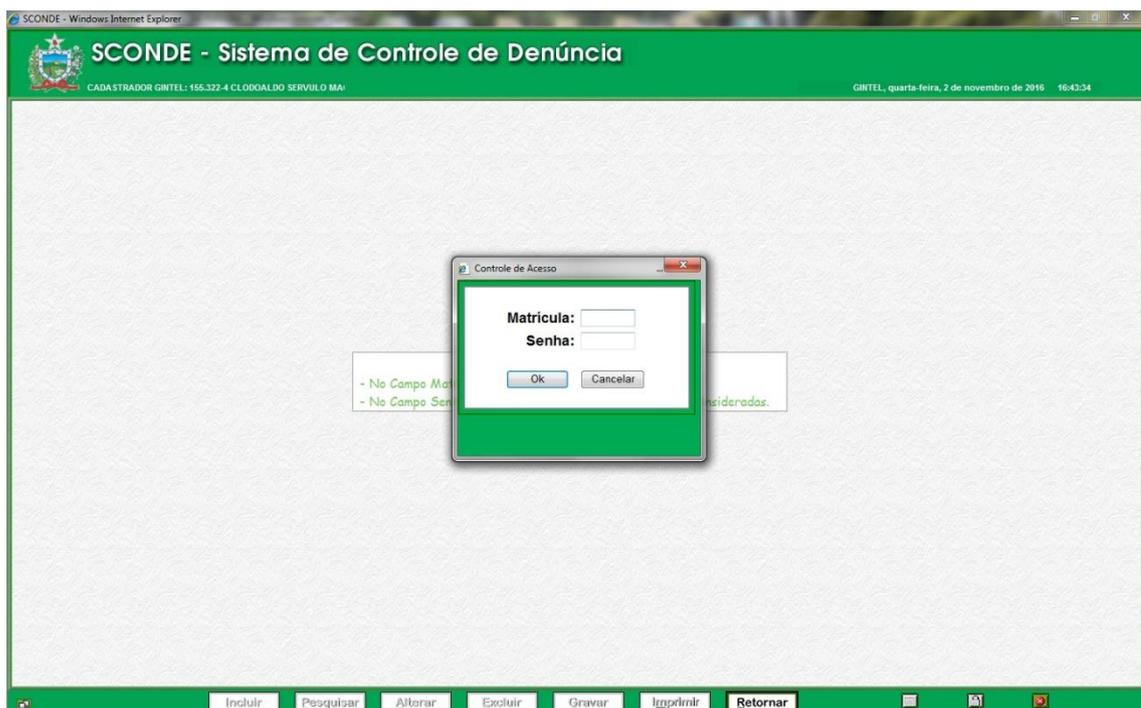
Os primeiros analistas foram repassando para os novos as técnicas adquiridas no dia a dia, e ensinando-os a operar o SCONDE. Com relação ao perfil do candidato serão observados pré-requisitos como: Facilidade de digitação e de conversação, experiência ou noções de técnicas cartorárias, técnicas de interrogatório, somados a expertise policial adquirida com a profissão (mais de três anos de polícia). Segundo o atual gerente, *“um policial atendente leva em média, de uma a duas semanas para habituar-se ao sistema operacional, e o mesmo período para se adaptar a lidar com o público”*.

O pretenso operador terá uma semana de acompanhamento e para se adaptar ao setor, nesse período ele será avaliado pelo profissional que lhe fez o acompanhamento e pelo gerente do disque. A partir da segunda semana o novo operador passará a trabalhar sozinho podendo tirar dúvidas com os colegas analistas, ou com o gerente.

3.2.1 Processo de construção da denúncia

A Figura 2 mostra a tela de acesso do SCONDE, onde o analista precisará de sua matrícula funcional e senha para ter acesso ao sistema operacional.

Figura 2 – Tela de acesso ao sistema operacional do Disque Denúncia – SCONDE



Fonte: Sistema operacional do Disque Denúncia (2016).

Ao acessar o sistema o analista se encontra apto a receber as ligações, e mediante uma conversa prévia com o interlocutor deverá identificar se a ligação trata-se de um atendimento qualquer, ou de uma possível denúncia anônima. O processo de construção se inicia nesse momento, ou seja, quando o analista percebe se tratar de uma denúncia, e passa a preencher os vazios do software de acordo com a condução do diálogo por ele organizado. O sistema é formado por telas e campos, onde alguns vazios devem ser obrigatoriamente preenchidos, como mostra a Figura 3.

Figura 3 – Tela inicial do SCONDE

Fonte: Sistema operacional do Disque Denúncia (2016).

Nessa primeira tela, o analista precisa escrever o nome da cidade, do bairro e o local onde ocorreu o fato denunciado, automaticamente o sistema preencherá o espaço com a área a que pertence aquele endereço. Preenchido esses vazios o analista terá o campo “histórico” disponível, para que ele possa escrever o texto corrido e livre, e assim construir o corpo da denúncia. Após análise pessoal sobre a narrativa, ele deve escolher entre as três opções relacionadas ao grau de confiabilidade da denúncia (alta, média, baixa). Já no campo natureza,

ele deverá fazer a classificação da denúncia de acordo com o crime cometido, e da conduta que se enquadra (Homicídio, Roubo, Tráfico de Drogas etc.).

Concluído o preenchimento da tela inicial, o analista deverá gravar a denúncia apertando a tecla gravar. Efetuada a gravação uma nova tela se abrirá, e com ela um número de protocolo será informado, esse número servirá para efeito de controle interno, e será informado ao denunciante para que ele possa se manter informado sobre o andamento da denúncia e para fazer futuras inclusões (figura 4).

Figura 4 – Tela de gravação da denúncia

The screenshot displays the 'SCONDE - Sistema de Controle de Denúncia' interface. The header includes the system name and user information: 'ADMINISTRADOR: 187.190-1 ANALISTA H54'. The date and time are 'GINTEL, quarta-feira, 2 de novembro de 2016 18:26:59'. The main form is titled 'Dados da Denúncia' and contains the following fields:

- Número: 3028
- Ano: 2016
- Orgão Gerador: GINTEL
- Caráter de Urgência:
- Data: 02/11/2016
- Hora: 18:05
- Data Atendimento: 02/11/2016
- Hora Atendimento: 18:05
- Matricula: 187.190-1
- Equipe: A
- Sigilo: NORMAL
- Estado: PB
- Cidade: CAMPINA GRANDE
- Bairro: Ramadinha II, II e III
- Área: 400_OG
- Local: PRÓXIMO AO MERCADINHO DE SOARES

Below the form, there is a 'Histórico' section with a text description: 'O(A) DENUNCIANTE INFORMA QUE ***JESSICA, ESPOSA DE ***LUIZ FERNANDO SANTANA DA SILVA -VULGO MAGO VAIR-, ESTÁ SENDO PROCURADA PELA POLÍCIA CIVIL, PODE SER LOCALIZADA NA RUA ANA PAULA RAMOS DE MEDEIROS, Nº592, RAMADINHA II. OBS: O ENDEREÇO CITADO É DA CASA DE XANGÓ DE MARIA DO CARMO, CONHECIDA POR CARMINHA. OBS: ***DONA NEIDE, MÃE DE JESSICA, TAMBÉM ENCONTRA-SE NO LOCAL. OBS: MAGO VAIR FOI PRESO NA "OPERAÇÃO CARTEL", OCORRIDA ONTEM EM CAMPINA GRANDE.'

The 'Tramitações' table shows one entry:

| Data | Remetente | Destinatário | Prazo | Situação |
|------------|-------------------------------|-------------------------------|-------|----------|
| 02/11/2016 | GINTEL 187.190-1 ANALISTA H54 | GINTEL 187.190-1 ANALISTA H54 | | |

The 'Envolvimento' section has radio buttons for 'Menor Vítima?' and 'Menor Autor?', both set to 'Não'. The 'Natureza' section has a dropdown menu with 'FURTO' selected. At the bottom, there are buttons for 'Incluir', 'Pesquisar', 'Alterar', 'Excluir', 'Gravar', 'Imprimir', and 'Retornar'.

Fonte: Sistema Operacional do Disque Denúncia (2016).

O diálogo denunciante x analista geralmente se encerra nesse instante, e o analista dará prosseguimento ao processo de tramitação da denúncia (através da opção tramitação), ou seja, a denúncia será encaminhada para a delegacia responsável pela apuração daquela conduta criminosa (FIGURA 5).

Figura 5 – Tela de tramitação da denúncia

SCONDE - Windows Internet Explorer
http://disquedenuncia.ssp.pb.gov.br/sistemas/SCONDE/SISTEMA_SCONDE.HTML

SCONDE - Sistema de Controle de Denúncia
CADASTRADOR GINTEL: 155.322-4 CLODOLDO SERVULO MAI
GINTEL, segunda-feira, 14 de novembro de 2016 9:57:39

Tramitação

Denúncia
Código: 3754 Ano: 2016 Órgão Gerador: GINTEL

Dados necessários à Tramitação
Situação: PARA APURAÇÃO
Remetente: GINTEL
Destinatário/Regional: [dropdown]
Data da Remessa: 14/11/2016 Hora da Remessa: 09:56
Unidade(s) Selecionada(s): [empty box]
Prazo de Apuração: [dropdown]

Incluir Pesquisar Alterar Excluir Gravar Imprimir Retornar

Fonte: Sistema Operacional do Disque Denúncia (2016).

Na tela de tramitação aparecerá o código da denúncia, a data e hora da remessa e o órgão responsável pelo envio. Cabe ao analista preencher os dados necessários à tramitação. Dentre as opções do sistema, a situação do envio de verá ser selecionada: Se a denúncia registrada é para apuração ou conhecimento, a depender do órgão de destino. No campo do destinatário original será selecionado o órgão responsável pela apuração da denúncia de acordo com a área de atuação. Em seguida ele deverá selecionar o prazo de apuração, que geralmente são 30 (trinta) dias. Em se tratando de denúncia para conhecimento, o sistema não exige o preenchimento do prazo. Após o preenchimento de todos os campos, o analista conclui a gravação (tecla gravar), e o software encaminha a denúncia automaticamente.

Figura 6 – Tela de consulta

| Número - DP | Data | DP do Fato | Natureza | Histórico | Endereço | Homologada | Destinatário |
|---------------|------------|--------------|---------------------------------|-----------|----------|------------|---|
| 3615 - GINTEL | 02/11/2016 | 400_CG | TRÁFICO DE DROGAS PORTE D... | | | SM | 1ª DSFC Indefinido 2ª SRPC Indefinido DEL_REP_ENT_CG Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |
| 3616 - GINTEL | 02/11/2016 | 700_CG | TRÁFICO DE DROGAS PORTE D... | | | SM | 1ª DSFC Indefinido 2ª SRPC Indefinido DEL_REP_ENT_CG Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |
| 3617 - GINTEL | 02/11/2016 | 900_CAPITAL | SEDUCAO CRIMES PRATICADOS... | | | SM | 2ª DSFC Indefinido 1ª SRPC Indefinido DEL_ESP_INF_JUV Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |
| 3618 - GINTEL | 02/11/2016 | 800_CG | FORAGIO... | | | SM | 2ª SRPC Indefinido 1ª DSFC Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |
| 3619 - GINTEL | 02/11/2016 | 1100_CAPITAL | ROUBO DE VEICULO... | | | SM | 2ª DSFC Indefinido 2ª SRPC Indefinido DEL_ESP_R_F_VEI Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |
| 3620 - GINTEL | 02/11/2016 | 400_CG | FORAGIO... | | | SM | 1ª DSFC Indefinido 2ª SRPC Indefinido DEL_REP_ENT_CG Prazo: 30 dias GINTEL Indefinido |

Clique no **Número** para acessar a denúncia.

Incluir Pesquisar Alterar Excluir Gravar Imprimir Retornar

Fonte: Sistema Operacional do Disque Denúncia (2016).

Através da tela de consulta (figura 6) é possível verificar dia e a hora que a denúncia foi gravada e tramitada. Visualizar se a denúncia foi aberta ou se continua fechada. Se aberta, qual o dia da abertura, e quais policiais tiveram acesso. Clicando na denúncia aberta o analista pode verificar se existe alguma resposta por parte dos destinatários (delegacias). Quando o sistema recebe resposta de qualquer delegacia, é emitido um sinal sonoro acompanhado de um link que aparece em todas as telas da central, e esse sinal somente é interrompido quando algum analista clica no link recebendo aquela informação.

Com o recebimento da informação o analista sabe se aquela denúncia é procedente ou improcedente. Se procedente, quais as diligências tomadas e o respectivo resultado. Esse procedimento é importante, pois é através dele que o analista dar baixa na denúncia, ou seja, o analista faz um breve relato no próprio sistema, ratificando as informações repassadas pela delegacia, podendo ele ainda, anexar matérias jornalísticas, fotos, etc. alimentando o banco de dados do sistema.

3.2.2 Processos de legitimação da denúncia como narrativa criminal

A denúncia produzida pelo 197 é uma peça discursiva que não se encerra no texto, podendo se transformar em um instrumento passível de ser usado em uma investigação policial e com isso produzir resultados positivos dando credibilidade e legitimidade aquela “verdade em aberto”, que necessitava de um processo investigativo para ratificá-la. Durante todo o período investigativo, ela pode sofrer modificações através das “inclusões” tornando esse processo ainda mais dinâmico.

A legitimidade atribuída à denúncia anônima produzida pelo 197, por parte da polícia, está diretamente associada ao uso que tal instituição faz dessa informação. Dependendo da metodologia utilizada no processo de investigação, a presença de uma denúncia anônima em um inquérito policial pode significar uma importância tamanha quando se sobrepõe aos demais indícios, quando estes não forem tão contundentes. É bastante comum encontrar procedimentos policiais desencadeados por denúncias anônimas que antecipadamente, consideraram-na como uma “verdade”.

A denúncia anônima é, sem dúvidas, uma peça fundamental para o processo de investigação policial. Mas a maneira como 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.

Muito se tem falado a respeito da legalidade da denúncia anônima. Há quem aceite o referido instituto com veemência e sem ressalvas. Outros, por sua vez, defendem a impossibilidade de utilização em qualquer hipótese, alegando a sua desconformidade constitucional. Hoje, prevalece o entendimento de que a denúncia anônima pode ser admitida no processo penal, desde que atendidos determinados requisitos anteriores, como diligências levantamentos prévios, de forma a garantir a segurança de quem sabe de um fato criminoso, mas tem medo de represálias, sem que tal delação fira direitos inerentes à personalidade, à dignidade e à intimidade de qualquer indivíduo.

Os escritos anônimos não podem justificar, só por si, desde que isoladamente considerados, a imediata instauração da *persecutio criminis*, eis que peças desprovidas de autenticidades não podem ser incorporadas formalmente ao processo, salvo quando tais documentos forem produzidos pelo acusado, ou, ainda, quando constituírem, eles próprios, o corpo de delito (como sucede com bilhetes de resgate no delito de extorsão mediante sequestro, ou como ocorre com cartas que evidenciem a prática de crimes contra a honra, ou que corporifiquem o delito de ameaça ou que materializem o *crimen falsi*, p. ex.); Nada impede, contudo, que o Poder Público, provocado por delação anônima

(‘disque-denúncia’, p. ex.), adote medidas informais destinadas a apurar, previamente, em averiguação sumária, ‘com prudência e discricção’, a possível ocorrência de eventual situação de ilicitude penal, desde que o faça com o objetivo de conferir a verossimilhança dos fatos nela denunciados, em ordem a promover, então, em caso positivo, a formal instauração da *persecutio criminis*, mantendo-se, assim, completa desvinculação desse procedimento estatal em relação às peças apócrifas; [...]. (BRASIL, 2005)

A carência de previsão expressa no ordenamento jurídico pátrio fez com que recaísse sobre a doutrina e a jurisprudência a admissão da denúncia anônima no Processo Penal. Por tratar-se de tema relativamente atual, hoje ainda é possível encontrar posicionamentos distintos no bojo de um mesmo Tribunal, em que pese entendimento majoritário firmado no sentido de ser inviável a utilização de tal instituto, por si só, como fundamento para instauração de inquérito policial. Assim, se faz necessário o firmamento positivo de tal juízo em atendimento aos princípios constitucionais basilares, como os direitos da personalidade, bem como a segurança jurídica.

4 ANÁLISE DOS DADOS DO BIÊNIO 2014/2015

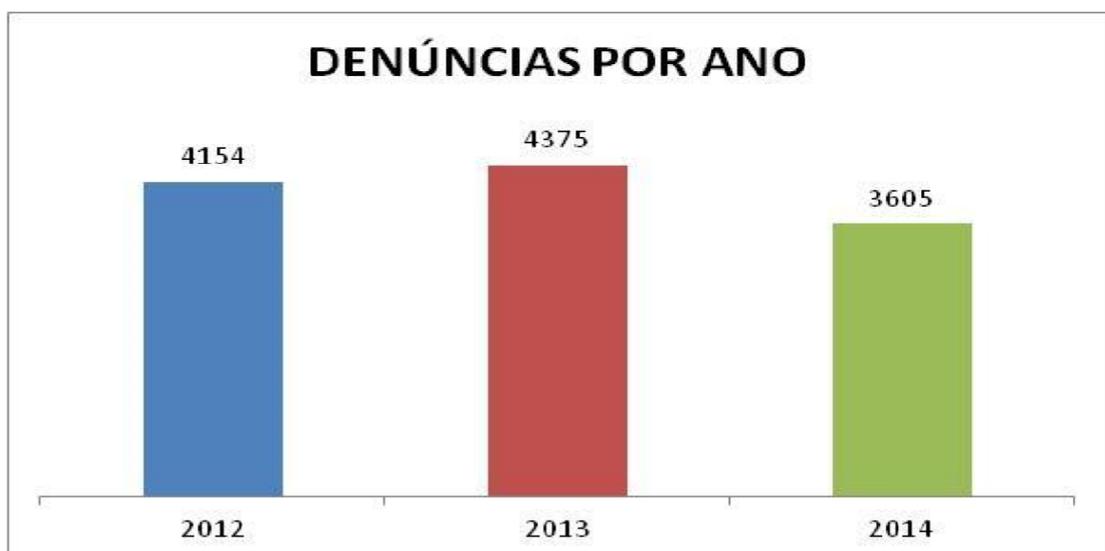
Os dados do estudo foram extraídos do banco de dados do Sistema Operacional SCONDE. A pesquisa, a princípio utilizou o ano de 2014 como referência, analisando dados e “acontecimentos” de janeiro a novembro daquele ano. Quando se dispõe de um banco de dados como o do disque denúncia, a tarefa parece fácil, mas em se tratando de uma ferramenta tão complexa, que envolve a sociedade e a polícia civil, a colaboração dos integrantes do 197 foi de suma importância para o estudo.

Os dados serão apresentados de forma simplificada, no entanto, para melhor compreensão dos acontecimentos, contaremos com a interpretação do gestor e dos analistas, e quando foi necessário aumentar o campo de visão externo contamos com a colaboração de alguns policiais civis que utilizam da ferramenta, e com a opinião de representantes da sociedade que já utilizaram do serviço.

Uma conversa prévia com os integrantes do disque ajudou na escolha do ano de 2014, pois, apesar de ter sido apontado como um ano difícil para o disque, as experiências vivenciadas naquele ano serviram de base para alguns avanços conquistados no ano seguinte.

4.1 Do Quantitativo de Denúncias

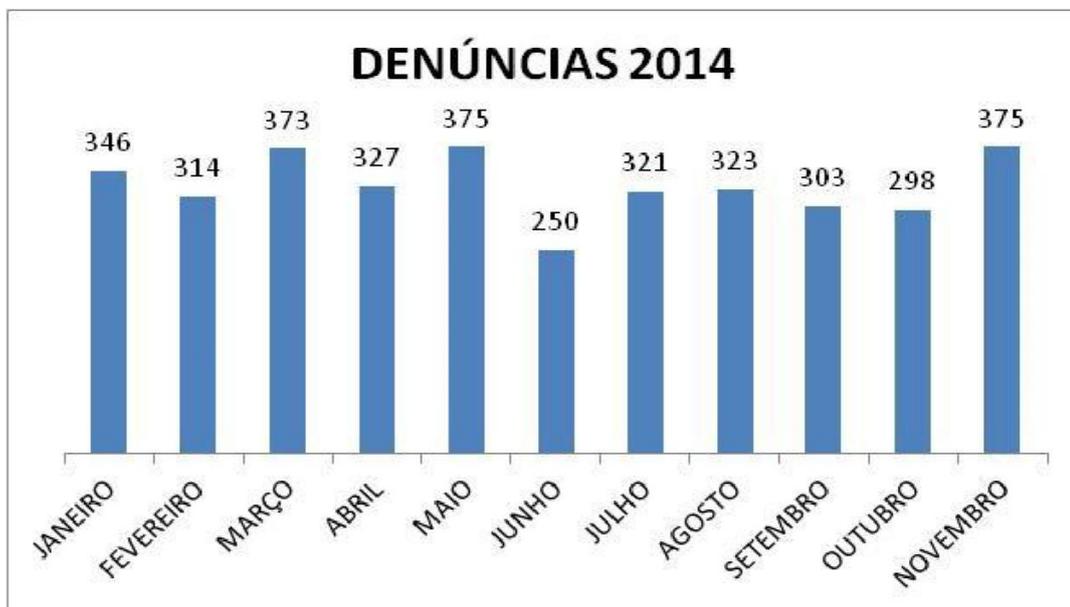
Gráfico 1 - Denúncias por ano



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O Gráfico 1 demonstra claramente que houve uma redução no número de denúncias registradas em 2014 comparando com a crescente dos dois anos anteriores. Em 2013 foram registradas 4.375 denúncias, e em 2014 esse número caiu para 3.605 denúncias, totalizando uma queda de 770 denúncias. Esse número corresponde a aproximadamente 18% das denúncias realizadas em 2014, tendo como referência o ano de 2013. O que corresponde, também, a uma diminuição média de 2,3 denúncias/dia em 2014. Mais a diante serão abordadas as possíveis causas para a redução apresentada no gráfico.

Gráfico 2 – Denúncias por mês



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O Gráfico 2 traz o número de denúncias mensal durante o ano de 2014, onde percebe-se uma oscilação na casa das 300 denúncias, e em apenas dois meses esse número fica abaixo do padrão. Eis alguns fatos atípicos que podem ter contribuído para a diminuição das denúncias: em fevereiro, devido à mudança de prédio, o Disque Denúncia não funcionou durante quatro dias, no mês de junho a causa para a redução pode estar relacionada à realização da Copa do Mundo de Futebol no país. No mês de outubro tivemos o primeiro e segundo turno das eleições, o que também pode ter influenciado durante todos os meses em que ocorreu o pleito.

O primeiro ponto indicado como possível causa da redução dos registros das denúncias de 2014, foi um problema técnico em uma das linhas do 197. Foi diagnosticado que muitas das ligações efetuadas para o número 197 não eram completadas, ou chamavam para o denunciante e não tocava para os analistas, o problema estava em uma das linhas que foi devidamente cancelada. Não sendo possível mensurar quantas ligações deixaram de ser atendidas, nem por quanto tempo perdurou o problema.

4.2 Do Recebimento de Denúncias

Gráfico 3 – Denúncias por Delegacia Seccional de Polícia Civil

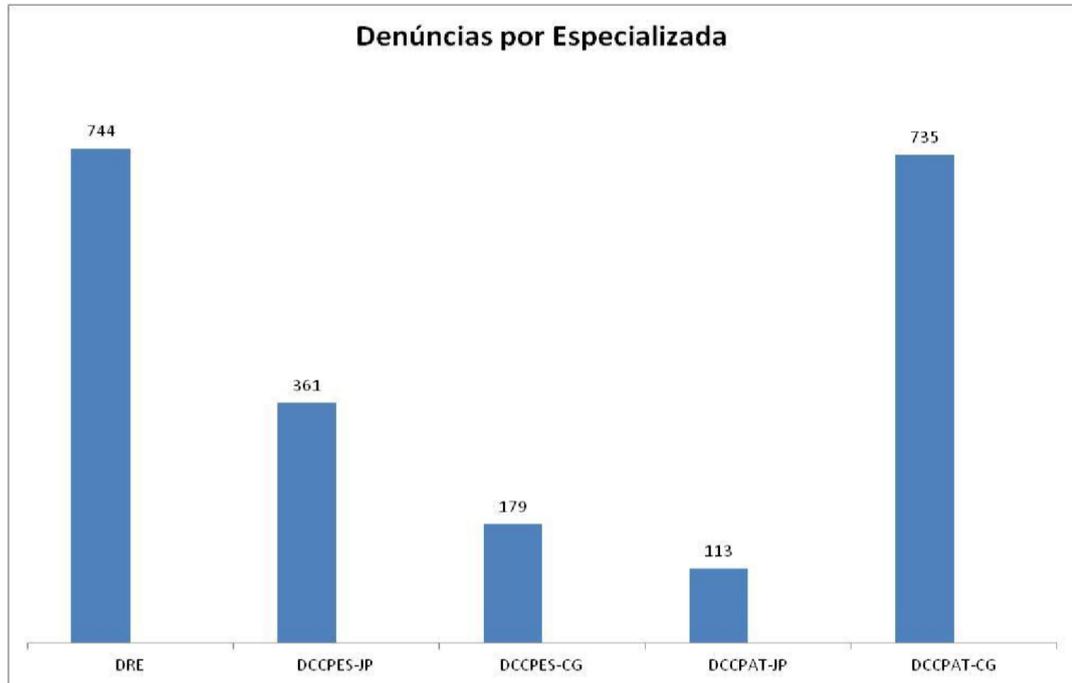


Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

O Gráfico 3 traz as denúncias por Delegacia Seccional de Polícia Civil, onde se percebe claramente a concentração das denúncias nas sedes de João Pessoa (1ª e 2ª DSPC) e Campina Grande (10ª DSPC), o que reflete a densidade demográfica das duas maiores cidades do Estado, como também, a concentração dos maiores índices de violência. Embora as três Delegacias Seccionais (1ª, 2ª e 10ª DSPC) representem 65% dos registros, poucas denúncias

são abertas pelas mesmas, cabendo a algumas Delegacias Especializadas a incumbência de acessar o sistema, sem o controle e fiscalização de qualquer órgão superior ou de controle.

Gráfico 4 – Denúncias por Delegacias Especializadas do Estado



Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

| | |
|-----------|--|
| DRE | Delegacia de repressão a entorpecentes – João Pessoa |
| DCCPES-JP | Delegacia de crimes contra a pessoa – João Pessoa |
| DCCPES-CG | Delegacia de crimes contra a pessoa – Campina Grande |
| DCCPAT-JP | Delegacia de crimes contra o patrimônio – João Pessoa |
| DCCPAT-CG | Delegacia de crimes contra o patrimônio – Campina Grande |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

O Gráfico 4 apresenta as denúncias encaminhadas para as principais Delegacias Especializadas do Estado, sendo três em João Pessoa e duas em Campina Grande, sendo que a Delegacia de Crimes Contra o Patrimônio de Campina Grande também exerce o papel de repressão ao tráfico de drogas. As Especializadas de Campina juntas correspondem a cerca de 60% de todas as denúncias do Estado, e se levarmos em consideração as denúncias da 1ª, 2ª e 10ª DSPC, essa concentração aumenta para 90% dos registros.

Diante desses dados percebe-se a importância das Delegacias Especializadas do Estado, onde 90% dos registros são destinados a elas. Conclui-se facilmente que para uma demanda tão grande de denúncias necessita-se de uma maior estrutura para desempenhar um trabalho de apuração e fiscalização. Mas é de conhecimento público o número pequeno de policiais nas delegacias do estado, seja ela distrital ou especializada. Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2014 a Paraíba tinha um policial civil para 2.172 pessoas, um efetivo muito baixo.

4.3 Da Abertura e Apuração das Denúncias

Tabela 1 – Denúncias abertas e respondidas pelas respectivas Delegacias Seccionais

| DSPC | SEDE | DENÚNCIAS | |
|------|---------------------|-----------|-------------|
| | | ABERTAS | RESPONDIDAS |
| 1ª | JOÃO PESSOA (NORTE) | 00 | 00 |
| 2ª | JOÃO PESSOA (SUL) | 00 | 00 |
| 3ª | CABEDELO | 117 | 02 |
| 4ª | BAYEUX | 176 | 02 |
| 5ª | SANTA RITA | 53 | 02 |
| 6ª | ALHANDRA | 64 | 06 |
| 7ª | MAMANGUAPE | 48 | 00 |
| 8ª | GUARABIRA | 62 | 08 |
| 9ª | ITABAIANA | 66 | 03 |
| 10ª | CAMPINA GRANDE | 26 | 00 |
| 11ª | QUEIMADAS | 00 | 00 |
| 12ª | ESPERANÇA | 10 | 00 |
| 13ª | PICUÍ | 25 | 00 |
| 14ª | MONTEIRO | 22 | 05 |
| 15ª | PATOS | 36 | 01 |
| 16ª | PRINCESA ISABEL | 00 | 00 |
| 17ª | ITAPORANGA | 00 | 00 |
| 18ª | CATOLÉ DO ROCHA | 46 | 03 |
| 19ª | SOUSA | 00 | 00 |
| 20ª | CAJAZEIRAS | 25 | 09 |

Tabela 1

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

A Tabela 1 mostra a quantidade de denúncias que foram abertas e respondidas pelas respectivas Delegacias Seccionais, sem contar com as Delegacias Especializadas. A primeira vista, os números dessa tabela são no mínimo preocupantes, a 10ª DSPC, por exemplo, recebeu 1.042 (mil e quarenta e duas denúncias), dessas abriu 26 (vinte e seis) denúncias e não encaminhou nenhuma resposta; uma cidade como Bayeux, que recebeu 176 (cento e setenta e seis) denúncias, dessas, todas foram abertas, mas somente 2 (dois) resultados foram computados. No caso da 10ª DSPC 1.016 (mil e dezesseis) não foram se quer abertas, esse número corresponde a 97,5% das denúncias, ou seja, menos de 3% das denúncias enviadas para aquela regional foram abertas. Com relação à Cidade de Bayeux todas as denúncias enviadas foram abertas, mas o que chama a atenção é o número de respostas no sistema, ou seja, 1,13% das denúncias foram computadas como respondidas.

Trabalhar as causas não é fácil, e foi nesse sentido que nos debruçamos com os profissionais da Central para tentar entender os motivos que levaram a essa desproporção numérica. Mais adiante serão apontadas algumas ações tomadas pela Central do Disque Denúncia que refletiram bem no ano seguinte. A ideia é que ao final do estudo se construa alternativas para melhorar o aproveitamento do serviço e com isso aumentar sua credibilidade junto à sociedade. De acordo com o gerente, o número baixo de acesso às denúncias ocorreu pelos seguintes motivos:

Nas DSPC's 1, 2, 10, 11 e 17 havia vários servidores cadastrados para acessar as denúncias, porém pouquíssimos tinham interesse em abri-las. Já nas DSPC's 12, 14, 16 e 19 foi detectado um problema de configuração nos computadores daquelas cidades, no entanto, as denúncias de cada seccional foram encaminhadas por e-mail. Dessas seccionais somente a Cidade de Monteiro (recebeu 22 denúncias) nos encaminhou respostas (cinco). (GERENTE DO DISQUE DENÚNCIA, 2016)

Em conversa com os demais membros da Central concluiu-se que além da falta de interesse havia descompromisso desses policiais com a causa, e que não existia nenhuma cobrança ou incentivo da Secretaria de Segurança Pública nesse sentido, justificando assim, o volume grande de denúncias fechadas. Quanto ao baixo número de respostas constatou-se que isso também ocorria devido à falta de compreensão dos policiais com relação à importância de se alimentar o sistema (respondendo às denúncias), tanto para fins estatísticos quanto para aumentar a credibilidade e satisfação do serviço. Algumas denúncias foram apuradas naquele ano (não foi possível contabilizar), mas não foram respondidas, dificultando a mensuração dos resultados.

Perdi as contas de quantas prisões foram realizadas em 2014 graças as denúncias do disque e que não foram computadas, a gente assistia as reportagens, e às vezes os delegados quando estavam sendo entrevistados até falavam que as informações partiram do disque denúncia, mas após a matéria esqueciam de dar um retorno para nós, não alimentavam o sistema com a resposta...sem falar das reportagens que esqueciam literalmente de mencionar o 197 e depois nós ficávamos sabendo que a informação tinha saído de lá. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 04 ANOS, 2016)

Mas o problema maior está no grande número de denúncias que não são abertas, pois, conseqüentemente, não foram apuradas. Essa omissão provoca, entre outras coisas, o desapontamento do denunciante e falta de credibilidade do serviço. Quem sente bem isso é o analista no seu contato diário com a população, e o reflexo disso está na diminuição das ligações e dos registros de denúncias.

Tabela 2 – Denúncias abertas e respondidas pelas principais Delegacias Especializadas do Estado

| ESPECIALIZADAS | DENÚNCIAS | |
|----------------------|-----------|-------------|
| | ABERTAS | RESPONDIDAS |
| DRE | 67 | 10 |
| DCCPES - JP | 357 | 04 |
| DCCPATRI - JP | 49 | 07 |
| DPCPATRI - CG | 159 | 12 |
| DCCPES - CG | 174 | 43 |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

A Tabela 2 apresenta o número de denúncias abertas e respondidas por parte das principais Delegacias Especializadas do Estado, trazendo dados mais significativos se comparados com as DSPC's, no entanto, ainda não deixa de ser muito baixo o índice de respostas. As Delegacias de Repressão a Entorpecentes e Crimes Contra a Pessoa, por exemplo, que receberam 744 e 361 denúncias respectivamente, responderam menos de 2% do total de denúncias recebidas. O número real de apurações é bem superior aos 2% mas como já explicado acima, quando a denúncia não é respondida no sistema não tem como precisar os resultados.

4.4 Resultados de 2014

Quadro 4 – Resultados de 2014

| RESULTADOS DE 2014 | |
|--|--|
| RESULTADOS | QUANTITATIVO |
| Prisões em flagrante e mandados de prisão | 83 |
| Drogas apreendidas: | 25 kg aprox. (maconha, crack, cocaína, etc.) |
| Armas apreendidas | 28 (revólver, pistola e espingarda) |
| Municípios atendidos | 130 |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

Mesmo diante do baixo índice de respostas dadas pelas delegacias foi possível extrair os números acima, os quais são considerados satisfatórios se tomarmos como base o número de denúncias respondidas, ou seja, aumentando-se o índice de apuração e respostas, os resultados serão mais expressivos, elevando a credibilidade do serviço prestado. De acordo com levantamentos empíricos realizados em 2014, se todas as denúncias apuradas tivessem sido computadas no sistema, os resultados aumentariam em quase 50%.

Através da análise dos dados de 2014 foi possível destacar pontos importantes que foram discutidos e trabalhados buscando sanar erros e falhas e aperfeiçoar o serviço. Foram discutidas também estratégias visando melhorar o trabalho de conscientização das delegacias, quanto à importância da abertura e apuração das denúncias, bem como, na divulgação dos resultados, proporcionando uma maior interação entre as delegacias e a central.

Outro ponto importante dizia respeito a necessidade do fortalecimento das unidades policiais, principalmente das Delegacias Especializada para onde são destinadas em média 90% das denúncias. Segundo o estudo, por conta do número pequeno de policiais civis no Estado, para a Secretaria de Segurança seria mais viável aumentar o número de policiais conscientes nas Especializadas, e concentrar nelas um maior número de denúncias.

Dentre as estratégias criadas naquela reunião, uma merece destaque, até porque foi uma ideia que parecia simples, mas que poderia trazer bons resultados se bem aceita e aplicada. A ideia era a criação de um grupo, através do aplicativo Whats App, e que nesse grupo fizesse parte todos os principais responsáveis ou representantes de cada Seccional e reunisse também as principais autoridades da Polícia Civil do Estado. Na medida em que as

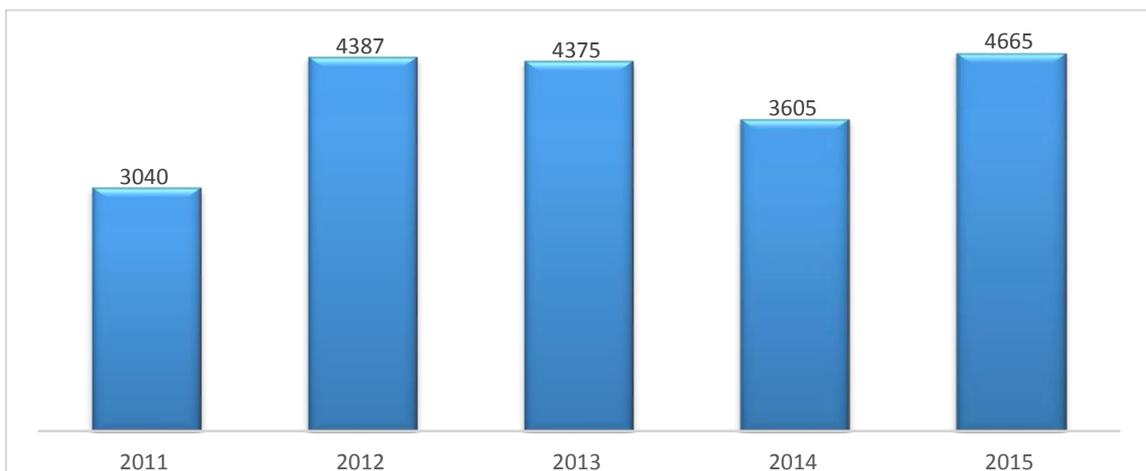
denúncias fossem sendo registradas no ESCONDE, os analistas postariam no grupo a existência daquele registro e cada autoridade policial responsável por aquela demanda tomaria conhecimento de imediato.

A ideia foi amadurecida e levada ao conhecimento das principais autoridades da Polícia Civil que gostaram da dinâmica da proposta e se comprometeram a contribuir no sentido de divulgar a ferramenta e incentivar a participação de todos envolvidos. No início de 2015, o grupo foi criado e toda denúncia registrada no sistema passou também a ser lançada no grupo, não o seu conteúdo, mas a sua numeração, destinação e referência. Exemplo: Denúncia 102/2015: Delegacia de Homicídios da Capital - Homicídio ocorrido às 22:00 horas do dia xx/xx/ 2015, na Cidade de Areia/PB.

Com a visualização da denúncia no grupo, a autoridade policial competente, ou o investigador responsável por aquele caso referenciado, além de tomar conhecimento da existência da denúncia registrada, ele ainda pode pedir para que o analista, lhe envie a denúncia por e-mail. Podendo ele ter acesso àquela informação em qualquer lugar que esteja até mesmo no “local de crime”.

Em 2015 houve algumas mudanças (fruto do estudo realizado no ano anterior) que surtiram efeitos positivos, melhorando significativamente os resultados obtidos em 2014.

Gráfico 5 – Comparativo de denúncia anual



Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

Quadro 5 - Demonstrativo dos resultados - Biênio 2014/2015

| DEMONSTRATIVA DOS RESULTADOS BIÊNIO 2014/2015 | | |
|--|-------------|-------------|
| ANO | 2014 | 2015 |
| Prisões | 118 | 205 |
| Apreensão de armas | 33 | 102 |
| Apreensão de drogas (kg) | 26 | 78 |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

O Quadro 5, demonstrativo dos resultados do biênio 2014/2015, mostra com clareza que o número de prisões realizadas em 2015 quase que dobrou, as apreensões de armas de fogo e de droga mais que triplicaram. A qualidade do serviço melhorou, não somente em agilidade e efetividade, o trabalho passou a ser mais bem divulgado, o retorno das denúncias ao sistema aumentou, e com isso a satisfação do público melhorou.

Abaixo temos duas operações que nasceram através de denúncias para o Disque Denúncia-197 e que resultaram em prisões:

Quadro 6 – Operação 1 originada do Disque Denúncia

| OPERAÇÃO 1 ORIGINADA DO DISQUE DENÚNCIA | |
|--|--------------------------|
| DENÚNCIA | 66/2015 |
| Data | 08 de janeiro de 2015 |
| Assunto | Roubo |
| Difusão | DCCPAT – capital |
| Local | Mangabeira – João Pessoa |
| Resultado | 03 presos |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

A operação foi desencadeada pela Delegacia de Crimes Contra o Patrimônio de João Pessoa e resultou na prisão de três pessoas acusadas de roubos em bairros da zona sul da

capital. Eles abordavam as vítimas em uma moto e roubavam smartphones e outros objetos. No momento da entrevista o Delegado titular da delegacia especializada ressaltou a importância do Disque Denúncia da Polícia Civil da Paraíba, de onde partiram as denúncias através do número 197. “Muitas vítimas, a maioria do bairro de Mangabeira fizeram várias ligações denunciando uma dupla que agia em uma moto preta na região aterrorizando comerciantes e trabalhadores”, Disse o delegado.

Fonte: Wscorn (2015).

A DCCPT (Delegacia de Crimes Contra o Patrimônio de João Pessoa) recebeu a denúncia no dia 08/01/2015, realizou as diligências necessárias e montou a operação que culminou com a prisão do trio em 16/01/2015, ou seja, 8 (oito) dias após o recebimento da denúncia. Evidenciando a eficiência do trabalho investigativo desenvolvido a partir do recebimento da denúncia, fato bem divulgado pelo Delegado de Polícia no momento da entrevista prestigiando o trabalho da Polícia Civil, da Central Disque Denúncia e dos denunciadores que ligaram para o 197.

Quadro 7 – Operação 2 originada do Disque Denúncia

| OPERAÇÃO 2 ORIGINADA DO DISQUE DENÚNCIA | |
|--|--------------------------------------|
| DENÚNCIA | 184/2015 |
| Data | 16 de janeiro de 2015 |
| Assunto | Jogos de azar |
| Difusão | DCCPAT – Campina Grande |
| Local | Av. Afonso Campos – Campina Grande |
| Resultado | Apreensão de 30 máquinas caça níquel |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

O quadro 7 faz referência a um trabalho exitoso realizado pela Delegacia de Crimes Contra o Patrimônio de Campina Grande que culminou com o fechamento de uma casa de jogos de azar que funcionava na clandestinidade. A operação foi batizada pela Polícia Civil de “Eldorado,” em alusão ao antigo cassino que funcionou durante anos na Feira Central de Campina Grande. A operação foi deflagrada no dia 26 de janeiro de 2015, ou seja, dez dias após o recebimento da denúncia. Segundo o Delegado “Yasley de Almeida”, que comandou a

operação: Após o recebimento de uma denúncia anônima os agentes encontraram 30 (trinta) computadores e máquinas caça-níqueis em funcionamento no local.

Fonte: Pbagora (2016).

Como pode ser observado na matéria acima, o Delegado (no momento da entrevista) fala que o trabalho se desenvolveu através de uma denúncia anônima, mas esqueceu, ou deixou de mencionar, que a denúncia anônima foi feita através do 197. Mesmo diante de alguns avanços, quanto a divulgação da Central Disque Denúncia, não é difícil encontrar fatos dessa natureza, onde a própria polícia, no momento da entrevista esquece ou deixa de fazer referência ao trabalho desenvolvido pelo 197.

Quadro 8 – Operação 3 originada do Disque Denúncia

| OPERAÇÃO 3 ORIGINADA DO DISQUE DENÚNCIA | |
|--|--------------------------|
| DENÚNCIA | 1178/2015 |
| Data | 02 de abril de 2015 |
| Assunto | Estupro |
| Difusão | DRCIJ – Campina Grande |
| Local | Mutirão – Campina Grande |
| Resultado | 01 preso |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

Essa Operação Policial foi desenvolvida pela Delegacia de Repressão aos Crimes contra a Infância e Juventude (DRCIJ) de Campina Grande, que prendeu no dia 18 de abril de 2015, o catador de material reciclado, de 66 anos de idade, suspeito de ter abusado sexualmente da enteada, uma criança de 7 (sete) anos de idade. Crime de vinha ocorrendo desde 2014 e a prisão aconteceu por cumprimento de mandado de prisão expedido pelo Poder Judiciário. De acordo com a Delegada titular da especializada, Alba Tânia Abrantes, a Polícia chegou até o suspeito após receber informações através do 197 – Disque Denúncia da Secretaria da Segurança e da Defesa Social (Seds). “A ligação afirmava que havia uma criança gritando, pedindo socorro e xingando alguém de tarado. Investigamos e descobrimos que se tratava do padrasto, que desde o ano passado praticava vários abusos e estuprava a enteada”, explicou a autoridade policial. Policiais Civis, juntamente com representantes do Conselho

Tutelar, foram até o local e conduziram a criança, até a delegacia. Ela relatou o fato, dando detalhes da ação criminosa.

Fonte: policiacivil.pb.gov.br (2015)

A Denúncia 1178/2015 foi registrada e encaminhada para a DRCIJ em 02 de abril de 2015, e em 18 de abril naquele mês, a Delegacia Especializada, após levantamentos prévios, montou operação que culminou com a prisão do suspeito, e no momento da entrevista, a Delegada fez questão de enfatizar a colaboração do 197. Mostrando a eficiência e importância dessa parceria que envolve a Polícia Civil, o Disque Denúncia e a colaboração da Sociedade.

Quadro 9 – Operação 4 originada do Disque Denúncia

| OPERAÇÃO 4 ORIGINADA DO DISQUE DENÚNCIA | |
|--|----------------------|
| DENÚNCIA | 1178/2015 |
| Data | 3039/2015 |
| Assunto | 26 de agosto de 2015 |
| Difusão | Roubo/estupro |
| Local | 9ª DSPC – Itabaina |
| Resultado | Itabaina |

Fonte: Disque /denúncia PC/PB.

O Quadro 9 retrata uma operação desencadeada por policiais da 9ª Delegacia Seccional, com sede em Itabaiana/PB, que resultou na prisão de um foragido da Justiça (Presídio Serrotão), desde 2011. Ele foi apontado como autor de diversos crimes na região de Campina Grande, no período em que esteve foragido. O Delegado disse na entrevista que foram dois meses de intensa investigação que culminou com a prisão do suspeito em 06 de outubro de 2015.

Fonte: Paraíba.com (2015).

A Denúncia 3039/2015 foi encaminhada no dia 26 de agosto de 2015, e depois de encaminhada foram feitas várias inclusões, que contribuíram inclusive para a localização do suspeito no dia de sua prisão, só que Delegado responsável pela entrevista esqueceu de fazer

qualquer referência ao trabalho do 197. Quando a Delegacia esquece ou deixa de divulgar “na mídia” a participação do 197, além de prejudicar a computação dos dados estatísticos da Central, ele deixa de prestigiar o trabalho do Disque Denúncia enquanto ferramenta, e a participação da Sociedade (denunciante) enquanto colaborador.

4.5 A Relação entre o Disque Denúncia e a Polícia Civil

O Disque Denúncia, como já colocado antes, é uma ferramenta meio, ou seja, trata-se de um serviço que produz certo conhecimento que necessita ser analisado, e para isso depende diretamente dos órgãos de segurança (das delegacias) e seus agentes para trabalhar aqueles dados e tentar produzir um resultado. A polícia civil representa um dos alicerces do sistema Disque Denúncia, sem a polícia o sistema não faria sentido.

Não há e nunca houve qualquer ordem ou determinação explícita as unidades policiais para que investigassem as informações advindas do 197. Desde sua fase experimental as unidades policiais sempre tiveram essa liberdade, para não dizer descompromisso com o sistema disque denúncia. Em contra partida, não existe nenhuma diretriz, procedimento ou instrução voltados a ensinar as polícias a trabalhar com as informações advindas do Disque Denúncia. Essa falta de reciprocidade tem dificultado bastante a relação entre o 197 e a Polícia Civil. Segundo os analistas do Disque “com a criação do grupo de WhatsApp a relação melhorou, mas ainda deixa muito a desejar”.

Quando existe sintonia entre as partes envolvidas o serviço prestado ganha credibilidade perante o denunciante e a sociedade, esse processo acaba legitimando a “denúncia” como mais um elemento dentre as ferramentas da justiça criminal, ou seja, um instrumento da investigação policial.

Nos primeiros anos do Disque Denúncia era fácil perceber que havia certo receio do denunciante em ligar para o 197, tinham medo de ser identificados, de ter o telefone binado, não davam muito crédito a polícia. Já com relação aos policiais que aos poucos foram sendo cadastrados, percebia-se certa curiosidade inicial em ter acesso ao sistema, mas o interesse em abrir as denúncias e diligenciar era pequeno, não davam muita credibilidade ao teor das denúncias. Na medida em que as prisões foram ocorrendo, e que a mídia começou a divulgar que a prisão se deu ou se iniciou no 197, a relação começou a melhorar. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 06 ANOS, 2016)

Era até engraçado quando aquele denunciante que havia ligado todo medroso, com receio de ser identificado, e após a prisão ligava novamente só

que agora todo empolgado e dizendo: Tá vendo, eu disse a verdade, não foi do jeito que eu disse? Pegaram ele com muita droga não foi? O bom é sentir essa satisfação do denunciante, e são esses que geralmente voltam a ligar. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 04 ANOS, 2016)

A qualidade das denúncias vem melhorando ao longo do tempo, tem denunciante que é muito preciso e detalhista, e tem policial no 197 que sabe explorar bem as informações que precisamos, eles colocam a gente na cara do gol. Mas a gente entende que não é fácil encontrar denunciante desse nível, mas quando aparece é muito bom, facilita o nosso trabalho. (POLICIAL CIVIL DA DELEGACIA DE REPRESSÃO AO ENTORPECENTE – DRE, 2016)

O ano de 2015 ficou marcando na história do 197, devido aos resultados atingidos após a criação do grupo de WhatsApp, a relação com as delegacias melhorou na mesma proporção que aumentou a satisfação do denunciante com as prisões realizadas e divulgadas na mídia. Perdi a conta de quantos denunciante ligaram para parabenizar a polícia e agradecer pelo apoio. (PROFISSIONAL DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 03 ANOS, 2016)

Há um crescente numérico com relação ao número de prisões efetuadas anualmente, vimos que os dados de 2015 mais que dobraram com relação a 2014, e a relação de confiança e de credibilidade também sofreram avanços, tanto entre o denunciante e o 197, quanto entre o Disque Denúncia e a própria polícia Civil. “Já se tornou habito para alguns policiais fazer pesquisas ou consultas no Disque Denúncia, para saber se aquele alvo de sua investigação (que não se iniciou no 197) tem algum registro no sistema, e isso não acontecia no início” (Policial do disque há 03 anos). Essas pesquisas são fruto do amadurecimento dos policiais que tem a sua disposição mais uma ferramenta de consulta.

4.6 O reflexo do Disque Denúncia no combate à criminalidade

A banalização da violência urbana e os crescentes índices de criminalidade amedrontam cada vez mais a população brasileira. O quadro se agrava com a constatação da incapacidade da polícia em controlar ou diminuir essa onda de violência utilizando-se do Sistema Tradicional de Segurança Pública. É preciso uma mudança de mentalidade, que as pessoas não aceitem passivamente à violência, e realmente lutem contra ela. Com o avanço das tecnologias do mundo globalizado, os criminosos estão se organizando, e a dinâmica do mundo policial, em virtude de não ficar parada no tempo, também precisa evoluir. Até porque a justiça criminal tem avançado, e suas exigências também, a busca pela verdade real tem se tornado cada vez mais complexa. As polícias têm buscado novas ferramentas para auxiliar no

trabalho investigativo, e seguindo essa linha de raciocínio o “Disque Denúncia” traz para o bojo dessa discussão a participação da sociedade como parte integrante desse processo.

A Segurança Pública é dever do Estado, como está previsto no art. 144 da Constituição Federal, mas é necessário dar ênfase também à responsabilidade da sociedade pela segurança pública prevista no mesmo artigo quando diz que: “Segurança Pública é direito e responsabilidade de todos”. A violência precisa ser encarada como responsabilidade de todos, até porque todos somos vítimas, ninguém está a quem dessa onda de crimes que aumenta a cada dia, então quando a sociedade (que é a maior vítima) resolve dar a sua contribuição para as forças de segurança do estado, o resultado dessa relação pode trazer bons resultados.

Quando se fala em reflexo do Disque Denúncia no combate à criminalidade, subentende-se que a relação entre membros da sociedade (denunciante) e a polícia tem apresentado resultados positivos, e que esses resultados estão sendo refletidos nas prisões que são frutos dessa harmonia. O denunciante conversa com o policial atendente, que por sua vez transmite aquele relato para ser analisado e diligenciado podendo produzir resultados. Os resultados foram expostos, só em 2015, mais de duzentas prisões (205), sem falar das armas e drogas que foram tiradas de circulação. Não existem formulas milagrosas para combater os problemas sociais, e o Disque Denúncia é mais uma ferramenta que pode contribuir com a segurança dos cidadãos.

É possível se extrair diferentes pontos de vistas dessa relação que tem produzido resultados. No decorrer do estudo foram feitos alguns questionamentos (cinco pessoas de cada grupo), sobre a importância dessa relação e sobre os resultados obtidos, onde foi possível discorrer um pouco sobre cada ponto de vista.

Do ponto de vista do denunciante (Cidadão), essa relação é importante, “desde que produza resultados”. Para eles o risco é grande, mesmo com o anonimato não é fácil se sentir seguro ao fazer a ligação para fornecer informações, mas quando se produz o resultado esperado a satisfação é grande.

Eu acho importante, perigoso mais importante, agora a polícia tem que fazer a parte dela que é investigar e prender, porque não adianta a gente tá se arriscando, ligando duas, três vezes e nada, agora quando prende esse povo é bom demais para nós. (DENUNCIANTE, 2016).

A maioria liga para tentar resolver um problema pessoal, poucos têm a consciência de estar exercendo sua responsabilidade constitucional, de estar zelando pela integridade física e moral dos indivíduos, de que aquele ato é antes de tudo uma atitude cidadã. Até porque o

entendimento no qual o Estado, e apenas ele, é o responsável pelos problemas sociais está ultrapassado.

Do ponto de vista dos analistas e de todos que compõe o Disque Denúncia, essa relação e parceria é essencial no combate a violência que aumenta desenfreadamente. “*O trabalho da polícia civil torna-se mais fácil de ser executado com o auxílio da sociedade*” (ANALISTA DO DISQUE DENÚNCIA HÁ 05 CINCO ANOS, 2016). Com a participação direta da sociedade será mais fácil detectar os problemas para se trabalhar as causas da violência buscando resultados. Qualquer aperfeiçoamento na política de segurança pública é relevante, válido e urgente.

Já do ponto de vista da Polícia Civil da Paraíba, que reluta muitas vezes para conseguir um “norte” para iniciar ou dar prosseguimento a uma investigação, essa nova ferramenta só tem a somar.

Rapaz, já aconteceu de estarmos cegos em determinado homicídio, mesmo depois de algumas diligências e nada, e de repente chegar uma denúncia bem completinha, com nome dos autores, o endereço, local onde foi escondida a arma de fogo, motivação e localização dos indivíduos, ou seja, 80% da prisão se deu graças ao Dique Denúncia. (POLICIAL CIVIL DA DELEGACIA DE CRIMES CONTRA A PESSOA DA CAPITAL, 2016)

Com exceção daqueles policiais que não fazem uso da ferramenta, e dos que só sabem criticar, mesmo sem conhecimento de causa, o Disque Denúncia veio agregar conhecimento a polícia civil utilizando-se de fontes privilegiadas (boa parte), dentro de um ambiente escasso de informações. Testemunha é coisa rara de se encontrar em uma cena de crime, até um simples informe ou informação está difícil de colher e isso tem dificultado o trabalho da polícia. Às vezes, o próprio autor do homicídio ou um comparsa seu, permanecem na cena do crime para intimidar os populares que ali se encontrem.

Já recebi mais de uma denúncia dando conta que o próprio autor, ou um comparsa ficara próximo do corpo durante todo o trabalho policial e pericial (local de crime), para intimidar a comunidade. “Teve um caso interessante em que graças às informações advindas do Disque Denúncia, nós conseguimos prender no local de crime, o autor de um homicídio que estava se passando por familiar da vítima” (POLICIAL CIVIL DA DELEGACIA DE CRIMES CONTRA A PESSOA DA CAPITAL, 2016).

O trabalho realizado pelo Disque Denúncia tem se refletido nas prisões realizadas pelas Delegacias parceiras, e seguindo a lógica da política dos resultados o trabalho vem se mostrando eficiente, pois segue em um crescente numérico como demonstrado graficamente

no estudo realizado entre 2014/2015. Esse crescimento foi possível graças ao amadurecimento da relação sociedade x Disque x Polícia. É bem verdade que falta muito a se construir nessa relação, principalmente no que tange a Polícia x Disque.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Disque Denúncia é antes de tudo, um elo entre a sociedade e a polícia judiciária do estado, relação essa que se materializa com a produção de sua matéria prima: a “denúncia anônima”.

A denúncia anônima é o produto do diálogo mantido entre denunciante e analista, onde o denunciante representa uma parcela da sociedade, mais ativa com as questões de segurança pública do estado, já o analista, representa a Central do Disque Denúncia e a polícia civil do estado. A central transmite a denúncia para a polícia civil através de um processo simples, porém dinâmico, ultrapassando as barreiras que separam a sociedade da polícia, e essa transformação só é possível se houver reciprocidade na relação que envolve: A sociedade (denunciante), o disque denúncia (analista) e a polícia civil (Delegacia competente).

O analista é o responsável pela transformação da narrativa de um crime em um texto que pode ganhar legitimidade e ser elevada a condição de notícia crime ou de “prova”. Então quando ressaltamos a importância da participação da sociedade, ou parabenizamos a delegacia e os policiais que realizaram a prisão (produziu o resultado), não podemos esquecer o papel fundamental do analista nesse processo.

O estudo dos dados e as pesquisas realizadas no 197 (onde foram analisados dados do biênio 2014/2015), atrelada aos relatos dos principais envolvidos nessa relação trouxeram para o bojo desse estudo uma visão panorâmica desse universo com tantas possibilidades de análises. Na medida em que se discorre sobre a função de cada sujeito da relação, sobre o funcionamento do sistema operacional (disque denúncia), sobre as experiências vivenciadas e os resultados atingidos, amplia-se o campo de visão, tanto daqueles que estão de fora como meros observadores, quanto dos envolvidos na relação.

No decorrer do estudo foram apontados os principais problemas enfrentados pelo Disque ao longo dos anos, dificuldades estas que se refletem nos resultados obtidos ano após ano. Problemas que vão desde a falta de treinamento adequado para analistas e policiais cadastrados, até a falta de políticas de conscientização interna (polícia civil) e externa (sociedade paraibana).

Fazendo um contra ponto com as falhas e óbices encontrados, enfatizou-se as medidas assertivas que contribuíram para melhorar as relações, bem como, os resultados, a exemplo da criação de um grupo de *WhatsApp* com todos os policiais responsáveis, proporcionando mais celeridade ao serviço e aguçando o comprometimento dos envolvidos.

A escassez de material de estudo (principalmente na região nordeste) dificultou um pouco o trabalho bibliográfico, onde tivemos que recorrer ao Disque Denúncia do Rio de Janeiro, na busca de mais conhecimento. O Disque Denúncia Carioca, além de pioneiro, possui um vasto material didático. Na metodologia exploramos ao máximo a nossa Central fazendo um paralelo com os dados extraídos e os relatos dos principais envolvidos, enriquecendo o trabalho não só com a parte teórica, mas expondo também a prática e demonstrando os resultados.

Acreditamos que o Disque Denúncia da Polícia Civil da Paraíba é uma ferramenta essencial para a polícia civil, para a sociedade paraibana e para as políticas de segurança pública do Estado. Foi criada para servir, e não para ser imposta em qualquer nível, aproxima a sociedade da polícia, e faz a informação fluir sem riscos e sem exposição. Entendemos que se bem aceita, trabalhada e divulgada, ela fará a diferença em qualquer cenário.

Esperamos, mais adiante contribuir com a normatização do Disque Denúncia, com o processo de capacitação dos analistas, na elaboração de mecanismos que possam melhor promover a divulgação do 197 (campanhas de divulgação), e por fim, da construção políticas de conscientização policial.

O policial civil precisa ter consciência da importância do recebimento da denúncia, das diligências, da produção do resultado e do *feedback* com os analista que alimentarão o banco de dados do sistema, completando assim, o ciclo de produção de conhecimento (inteligência).

REFERÊNCIAS

BONFIM, Edilson Mougnot, **Curso de processo penal**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição [da] Republica Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal. Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 06 maio 2016.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Embargos de Declaração no Inquérito nº 1.957-7. Inq 1957, do Tribunal Pleno, Brasília, 11 de maio de 2005. Relator: Min. CARLOS VELLOSO. Embargante: Ministério Público Federal. Embargado: André Zacharow et al. **Diário da Justiça**, Brasília, 11 nov. 2005. Disponível em:
<<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=325424>>. Acesso em: 19 set. 2016.

CALDEIRA, César. Sequestros no Rio. **Arché**, n. 13, ano 5. Rio de Janeiro, 1995.

_____. Operação Rio e Cidadania: as tensões entre o combate à criminalidade e a ordem jurídica. In: REIS, Elisa; Maria Hermínia Tavares de Almeida; FRY, Peter (Coords.) **Política e cultura: visões do passado e perspectivas contemporâneas**. São Paulo: Hucitec-Anpocs, 1996. p. 50-74.

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**. Rio de Janeiro: EDUFF, 2003.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORAES, Luciane Patricio Braga. **Disque Denúncia: a arma do cidadão: processos de construção da verdade a partir da experiência da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro**. 2006. 155f. Dissertação (Mestrado em Antropologia) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006.

MORAES, Luciane. **Imagens do Caos: percepções de ordem e segurança pública a partir das experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro**. 2000. Monografia (Pós Graduação em Políticas Públicas de Justiça Criminal e Segurança Pública), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2000.

MORAES, Rodrigo Iennaco. **Inteligência criminal e denúncia anônima**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011.

PARAÍBA. Lei Estadual nº 10.338, de 02 de Julho de 2014. Cria o Sistema Estadual de Inteligência de Segurança e Defesa Social do Estado da Paraíba e dá outras providências. Disponível em:< <http://static.paraiba.pb.gov.br/2014/07/Diario-Oficial-03-07-2014.pdf>>. Acesso em: 06 jul. 2016.

PARAÍBA. Lei Estadual nº 4.216, de 17 de dezembro de 1980. Dispõe sobre a estrutura organizacional básica da Secretaria de Segurança Pública do Estado da Paraíba. Disponível em:< <http://sspcpb.com.br/lei-no-4-216-de-17-de-dezembro-de-1980/>>. Acesso em: 06 jul. 2016.

PARAÍBA. Lei Estadual nº 4.273, de 21 de agosto de 1981. Cria a Polícia Civil de Carreira, dispõe sobre o Estatuto da Polícia Civil e dá outras providências. Disponível em: <<http://sspcpb.com.br/category/lei-estadual/>>. Acesso em: 06 jul. 2016.

PARAIBA.COM. Disponível em: <<http://www.paraiba.com.br/2015/10/06/93997-policia-paraibana-prende-empernambuco-suspeito-de-roubos-e-estupros-na-regiao-de-itabaiana>>. Acesso em: 06 maio 2016.

PBAGORA. Disponível em: <<http://www.pbagora.com.br/conteudo.php?id=20150227204943&cat=policial&keys=policiafecha-casa-jogos-azar-campina-grande>>. Acesso em: 06 maio 2016.

POLÍCIA CÍVIL. Disponível em: <<http://www.policiacivil.pb.gov.br/disque-denuncia>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

POLÍCIA CIVIL. Disponível em: <<http://www.policiacivil.pb.gov.br/products/policia-prende-homem-suspeito-de-estuprar-crianca-em-campina-grande/>> Acesso em: 06 maio 2016.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto nº 37.272, de 01 de abril de 2005. Doutrina de Inteligência de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (DISPERJ). Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/26913585/decreto-estadual-n-37272-de-1-de-abril-de-2005/diarios>>. Acesso em: 06 jul. 2016.

WSCOM. Disponível em: <<http://www.wscom.com.br/noticias/policial/policia+prende+trio+acusado+de+praticar+assaltos+na+zona+sul+de+joao+peessoa-182644>>. Acesso em: 06 maio 2016.