

# A construção da verdade e a gestão da informação na Central Disque-Denúncia<sup>1</sup>

*Mariana dos Santos Vianna (UFF)*  
*Pedro Heitor Barros Geraldo (UFF)*

## **Introdução**

Esta pesquisa analisa as formas de produção e gestão da informação pela Central Disque-Denúncia a partir da observação participante e análise dos relatórios produzidos por seus membros. Estas são as principais atividades do “DD”, como seus membros os chamam. A pesquisa demonstra a forma não-inquisitorial de coleta das denúncias, considerando que “*tudo é importante*”, e do compartilhamento com outras instâncias.

A Central Disque-Denúncia é uma central de atendimento telefônico que recebe ligações denunciando práticas consideradas criminosas pelos denunciantes que são registradas pelos atendentes e encaminhadas para os órgãos e instituições competentes. Estes registros permanecem armazenados no banco de dados onde poderão ser acessadas a qualquer tempo. A partir da continuidade destes registros é possível produzir relatórios de análise criminal tendo como base as informações contidas nelas.

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

Porém, isso não significa que as denúncias são todas verificadas, mas que a versão denunciada deve ser semelhante à versão construída pela própria polícia. Por essa razão, as versões não compatíveis com a versão do Estado são passíveis de ser tipificadas como crime de denunciação caluniosa. Portanto, contrariamente a essa onipotência do Estado e a

---

<sup>1</sup> V ENADIR, GT. 04 - Processo, construção da verdade jurídica e decisão judicial.

perspectiva jurídica brasileira, o “DD” não coleta relatos suspeitando de sua veracidade, mas sim apostando em seu potencial informativo.

Além da obtenção de informações por meio da Central de Atendimento telefônico através das ligações recebidas pelos atendentes em questão, o “DD” dispõe de um Setor de Análise que realiza pesquisas no sistema e produz relatórios completos a partir das informações coletadas, principalmente das informações provenientes das denúncias mais completas que são consideradas boas, que são encaminhados para as polícias (civil e militar), para o governador, secretário estadual de Segurança e para seus parceiros.

Da perspectiva institucional, a denúncia se constitui a partir do registro realizado pelos atendentes dos relatos fornecidos pelos denunciante. As denúncias consideradas boas, que posteriormente poderão ser usadas para a produção de análise criminal a partir dos relatórios, não se referem, portanto, às denúncias verificadas ou verdadeiras, mas àquelas que contêm a maior quantidade de informações que sejam capazes de qualificar detalhadamente alguma atividade percebida como criminosa pelo denunciante.

A análise do trabalho realizado na Central Disque-Denúncia engloba o trabalho de todos os setores presentes na instituição, principalmente da Central de Atendimento e do Setor de Análise. Desta forma, através da descrição detalhada das atividades cotidianas destes setores, busco com esta pesquisa analisar o processo de construção do relato a partir do recebimento de ligações pelos atendentes realizado na Central de Atendimento – “o coração da central” –, e a gestão destas informações que contribuem para ações policiais e ações voltadas às políticas de segurança, tanto públicas quanto privadas.

### **A Central Disque-Denúncia e sua estrutura**

A Central Disque-Denúncia é um serviço de atendimento telefônico oferecido a população através de uma instituição privada e sem fins lucrativos – o Instituto MovRio –, que põe em prática seu funcionamento a partir de financiamento de empresas através de convênios, patrocínios, parcerias e contribuições. Além destes, o “DD” dispõe de ajuda financeira do Governo Estadual através da Secretaria de Estado de Segurança, além da estrutura física fornecida pela SESEG.

A Central Disque-Denúncia funciona no prédio da Central do Brasil no mesmo andar da Secretaria de Estado de Segurança e da Subsecretaria de Inteligência. Sua relação com o

Estado está calcada na estrutura física e na ajuda financeira fornecida pelo governo do Estado através da SESEG, e das relações estabelecidas com os agentes da segurança pública, além das relações de reciprocidade estabelecidas com agentes da segurança pública e seus “parceiros”, que são as empresas que contribuem financeiramente com a instituição com contrapartida: obtenção de informação.

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

Essa estrutura conta ainda com uma gerência de cobrança por repostas das denúncias imediatas que são transmitidas às instituições responsáveis por averiguar as denúncias. Mas também são responsáveis por registrar no sistema o retorno de todas as denúncias que foram transmitidas. O procedimento é de inclusão do retorno das instituições no registro das denúncias. Há ainda os setores responsáveis pela confecção de cartazes de foragidos da justiça que estão sendo procurados e de pessoas desaparecidas, e o setor responsável pela análise dos dados contidos nas denúncias e o repasse das informações em forma de relatórios. Além destes, há também outros setores responsáveis por denúncias de violência doméstica e crimes ambientais. Todos os setores e atividades são monitorados por uma Coordenação Geral que está vinculada a Gestão da Central Disque-Denúncia que é de responsabilidade de uma entidade civil, a MOVRIO.

### **Central de Atendimento Telefônico: Atendimento e Denúncia**

A Central Disque-Denúncia recebe em sua Central de Atendimento uma média de 14 a 20 ligações diárias em média, segundo o próprio “DD”, por atendente, que podem ser classificadas de duas formas pelos atendentes, como atendimento ou denúncia.

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

civil onde casos podem ser classificados como *feijoadada* – casos que conferem mais trabalho aos policiais, gerando poucos resultados e penalizações mais brandas – e, conseqüentemente, são *bicados* da delegacia, fazendo com que as pessoas procurem outros lugares para administrarem seus conflitos. Estas categorias nativas da polícia civil se referem às “avaliações policiais que decidem se um conflito é ou não, fato a ser considerado válido para ser atendido com registro de ocorrência, documento que pode iniciar uma investigação policial.” (SOUZA, 2008, p.1), baseadas nos valores e moralidades presentes da cultura policial (KANT DE LIMA, 1995; SOUZA, 2008). Observei que, diferente das delegacias de polícia civil, os atendentes do “DD” recebem todas as ligações, independente de sua classificação como denúncia ou atendimento e as registram no sistema.

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

A ligação recebida é caracterizada como denúncia quando quem liga fornece informações, sendo desde ligações clandestinas de luz e atuação de flanelinhas até tráfico de drogas e homicídios. Para os membros do “DD”, denúncia é toda informação que pode ser usada de forma instantânea, ou que, futuramente, terá alguma utilidade. A denúncia “pode relatar um evento, identificar um local, contar um pedaço de uma história, ou mesmo trazer em seu conteúdo o mesmo fato anteriormente denunciado, de outra forma” (MORAES, 2006, p. 40).

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

As denúncias podem ser classificadas como normal e importante, podendo ser também classificadas como imediatas ou não. Segundo um dos atendentes, uma denúncia normal ocorre quando o que foi denunciado é algo corriqueiro, já aconteceu ou acontece com frequência e precisa de um tempo para ser investigada, como por exemplo, o tráfico de drogas. Por outro lado, a denúncia classificada como importante está relacionada a algo que está em evidência da mídia, de apuração rápida e/ou sobre determinados tipos de crime, como por exemplo, informações sobre algum traficante que está em evidência para a polícia ou crimes contra vulneráveis como crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

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

No entanto, a imediatividade da denúncia não tem uma relação direta quanto sua utilidade, mas sim de sua qualidade, já que se refere à natureza do que é denunciado e/ou à quantidade de informações nela contida. Todas as denúncias são presumidamente úteis. Observei que as informações recolhidas pelo “DD” durante o cadastro das denúncias são informações que serão aproveitadas futuramente para a produção de relatórios. Os próprios funcionários não sabem ao certo se serão realizados. A incerteza quanto sua utilidade faz com que todas as denúncias sejam significativas imprescindíveis do ponto de vista da sua coleta e seu registro. Garfinkel (2014) diz que “saber se o que foi reunido se revelará inútil ou não, afinal de contas, e se terá de ser coletada novamente, dependerá de quais restrições impostas pela necessidade de formular perguntas, para as quais os arquivos oferecem respostas, o investigador está disposto a aceitar” (2014, p. 100).

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

Além disso, também foi possível observar a maneira com a qual a Central Disque-Denúncia lida com as informações recebidas através das denúncias, sendo absolutamente distintas de outras instituições como os cartórios (MENDES DE MIRANDA, 2000) e a polícia (KANT DE LIMA 1995, 1999; MENDES DE MIRANDA et al, 2007). Sobre os cartórios é possível observar os “elementos personalistas e particularizados” (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 59-60) encontrados nas relações estabelecidas entre os funcionários que aqueles clientes que possuem alguma moeda de troca, fazendo com que deles uma “instituição possuidora e manipuladora de informações” (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 67). No que diz respeito à polícia, as informações são objeto de registro pessoal e usadas para diferentes finalidades que atendam aos interesses de quem a gerencia.

Em sua etnografia sobre o Setor de Descoberta de Paradeiros da Divisão de Homicídios do Rio de Janeiro, Ferreira (2015) aborda outro aspecto referente às rotinas e às quebras de rotinas dentro das delegacias em casos de comunicação de um desaparecimento. A autora apresenta que “a lógica cartorial vigente em repartições policiais responde também à exigência de estabelecer a veracidade do que fica depositado nos documentos, incidindo de forma determinante sobre os processos de produção de verdades judiciárias” (FERREIRA, 2015, p. 83-84). Desta forma, Ferreira explicita que apesar dos fatos serem levados à delegacia e registrados pelos agentes, possuindo fé pública, a responsabilidade sobre a veracidade daquilo que foi comunicado também decai sobre aquele que procura a delegacia, sendo isso expresso pela redação e assinatura do termo de declarações.

Ao contrário destas instituições, o “DD” não tem o propósito de reter ou testar a veracidade da informação. Assim, há uma indiferença quanto à *veracidade* da informação, onde a categoria *verdade* frequentemente utilizada pela polícia não serve para orientar o trabalho de coleta das informações. A instituição se orienta pelo compartilhamento da informação e a relação de confiança com o denunciante, haja vista que não se pressupõe uma suspeita *a priori* da veracidade da informação e nem daquele que denuncia.

### **A importância do relato: procedimento de construção da denúncia**

Quando o atendente recebe a ligação, é realizada a categorização do relato. Neste primeiro momento, são realizados alguns questionamentos que farão com que o atendente consiga distinguir se a ligação é um atendimento ou uma denúncia, como por exemplo, “— Disque-Denúncia, em que posso ajudar?” ou “— O que o senhor (a) deseja denunciar?”.

Para ser uma denúncia, as respostas para esses questionamentos precisam conter, principalmente, três elementos: o primeiro, informações sobre práticas que os mesmos identificam como criminosas que estão ou não presentes no sistema e que possibilitem alguma intervenção; o segundo, informações que contribuam para a composição de seu banco de dados; e por fim o terceiro, não conter, em hipótese alguma, qualquer informação que possa identificar o denunciante, tendo este último o anonimato garantido. Desta maneira, identificando a ligação como denúncia, inicia-se a produção do relato.

Para a construção do relato, não há questionários prontos e mandatórios para os atendentes, contrariamente aos scripts que orientam os atendentes de *call center* (SOUZA et al., 2015). Essa é uma questão relevante na medida em que os atendentes consideram que “nenhuma denúncia é igual a outra”, por essa razão os roteiros seriam inadequados para essa atividade. As questões dependem da situação e do conteúdo da denúncia, porém existem perguntas que são substanciais para a construção do relato, sendo elas: “Onde? Quem? Por quê? Como? Já aconteceu ou está acontecendo? Com que frequência acontece?”.

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

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

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

A forma como os registros são produzidos faz parte de uma política institucional onde é imprescindível registrar todas as informações, não importando se as mesmas serão futuramente úteis ou não, ou se o que foi denunciado é verdadeiro ou não. Portanto, não há denúncias ruins ou falsas, pois todas as informações obtidas através das denúncias são importantes, porém há aquelas que são mais completas e que poderão ser utilizadas para a produção de análise criminal através dos relatórios.

### **Setor de Análise: Pesquisas e Relatórios**

A Central Disque-Denúncia não funciona somente como uma central de atendimento telefônico recebendo as ligações. Apesar de este ser o principal trabalho realizado pela instituição, o “DD” também dispõe de outros setores que são responsáveis por desenvolver outras atividades, dentre eles está a Difusão, que repassa às instituições as denúncias registradas a partir das informações obtidas através das ligações, e o Setor de Análise responsável pela produção de análise criminal.

As pesquisas e os relatórios são realizados para as instituições de segurança pública, e também são solicitadas por empresas privadas e imprensa. Para a realização das pesquisas e para a produção dos relatórios de análise criminal é preciso ler cada denúncia e selecionar aquelas que possuem mais informações, tendo em vista que muitas informações se repetem.

Pesquisas e relatórios são produções distintas. As pesquisas são referentes denúncias registradas no sistema sobre determinados assunto, bairros, dentre outros. São realizadas de

forma simples: é necessário o preenchimento dos filtros presentes no sistema com os dados fornecidos pelo solicitante, tendo como principal filtro palavras que contenham no relato. Elas podem ser quantitativas, isto é, solicitação apenas do quantitativo de denúncias referentes a tal assunto e/ou local de interesse em um determinado espaço de tempo. E também podem ser qualitativas. A partir dos filtros preenchidos, o sistema lista todas as denúncias e elas são geradas em um único arquivo, contendo todas as informações: data, hora, relato, endereço, envolvido e para onde foram difundidas. O conteúdo integral da pesquisa é encaminhado somente para os policiais, para as instituições policiais, para a SSI e para órgãos do Judiciário, como o Ministério Público.

Por sua vez, os relatórios são produções mais completas e complexas que, além das pesquisas, é construído com o auxílio de outros mecanismos de informação (redes sociais, notícias, sites que abordam o assunto). Desta forma, podemos dizer que os relatórios são uma espécie de análise criminal, que é realizada através das informações obtidas através das denúncias.

O Relatório Diário é um relatório fixo e reúne algumas denúncias sinalizadas como “Importante” e denúncias que foram difundidas para a SSI. Esse relatório contém denúncias do dia anterior e é encaminhado todos os dias pela manhã para o Secretário de Segurança, para o Subsecretário de Inteligência e para o Governador. Este relatório deve conter apenas 01 folha (frente e verso) independente da quantidade de denúncias sinalizadas.

O Relatório Diário contém denúncias sobre fatos que estão para acontecer “*como um alerta para as autoridades*”, como disse o gerente de Análise. As denúncias de ameaças às autoridades e policiais, invasões de facções em comunidades dominadas por facções rivais, por exemplo. Também são incluídas denúncias sobre fatos ocorridos, como algo ligado ao tráfico e outros assuntos relevantes levando em consideração àqueles que irão recebê-lo. Ou seja, são selecionadas através de uma triagem apenas as denúncias que acreditam que sejam significativas para os que irão recebê-las e isso é feito pelo gerente de Análise.

Os Relatórios Mensais também são fixos e encaminhados para seus parceiros. Estes são tratados como uma espécie de “ajuda” que a Central Disque-Denúncia oferece aos seus parceiros como uma forma de retribuir os investimentos financeiros destes parceiros. Já os relatórios eventuais são aqueles que são produzidos quando são solicitados ou aqueles que o próprio Setor de Análise produz para oferecer às autoridades sobre assuntos que estão sendo muito denunciados em um determinado período de tempo, podendo conter tabelas, gráfico e

análises georeferenciadas, utilizando mapas. Dentre estes relatórios, está o Informe, que é uma espécie de relatório simplificado. É um relatório que contém no máximo quatro páginas contendo uma análise reduzida das denúncias que foram solicitadas ou que foram analisadas autonomamente e entregue aos órgãos competentes, agindo proativamente.

Os outros tipos de relatório eventuais são produzidos de acordo com o que é solicitado ou com a subjetividade do gerente de Análise ao identificar um fluxo maior de denúncias sobre determinado fato que não está em evidência na mídia ou sendo solicitado pelas autoridades e instituições policiais. Nessa atividade, o conteúdo a ser abordado nos relatórios segue o padrão “A.P.O.L.O”, isto é, “Assunto, pessoa, organização, lugar e objeto”, padrão este sugerido pela SSI através da Doutrina de Inteligência de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro (DISPERJ).

A estrutura destes relatórios não é universalmente padronizada. Sua estrutura varia de acordo com o que foi solicitado, onde cada um possui sua especificidade e uma padronização mínima de acordo com o seu tema e conteúdo. Porém, apesar de não haver uma padronização universal, por algumas informações serem semelhantes quando se trata de determinado tema, o relatório acaba dispondo de uma padronização mínima. Para o gerente de análise “*deveria ter uma padronização dos relatórios, porém não o fazemos. Mas, por fazermos isso há muito tempo, acabamos fazendo de forma parecida*”.

É importante para a produção de relatórios denúncias que apresentam informações detalhadas. Muitas vezes as denúncias se repetem, porém algumas possuem mais informações que ajudaram na produção dos relatórios. Quanto mais detalhada a denúncia for, melhor será para a produção de relatórios. Estes detalhamentos se dirigiram à quantidade de informações obtidas.

### **Compartilhamento e Particularização da Informação**

As atividades do Setor de Análise são amplas, não se restringindo apenas à realização de pesquisas e produção de relatórios. Além de coordenar a produção de relatórios, o gerente de Análise atua como uma espécie de “relações públicas”. É ele quem vai a reuniões, palestras para apresentar a instituição e as atividades por ela desenvolvidas. Por ser aquele que está mais próximo dos agentes da segurança pública decorrente desses eventos externos, disposto a lidar com os membros de todas as divisões da hierarquia das instituições policiais, o

gerente do Setor de Análise é procurado por policiais, comandantes de batalhões e delegados através de outros meios de comunicação como o aplicativo de celulares Whatsapp para solicitar pesquisas e relatórios, além de preservar relações com policiais e membros de outras instituições, para que possam manter relações contínuas e recíprocas, apesar da existência de um setor responsável por isso.

A Central Disque-Denúncia possui o setor de Difusão que é responsável por encaminhar as denúncias aos órgãos nas quais as denúncias se enquadram. Este setor é composto por militares, sendo policiais militares ou bombeiros militares, administrativamente ligados à SSI. No que diz respeito às denúncias imediatas, o setor de Difusão trabalha com o princípio da oportunidade, ou seja, quando mais rápido as denúncias são encaminhadas, mais rápida ser a atuação dos órgãos acionados.

Como a instituição se orienta pela coleta indiferenciada das informações e o compartilhamento delas, essa difusão é múltipla. Isto é, o encaminhamento das denúncias é feito para a maior quantidade de órgãos e instituições possíveis. O compartilhamento da informação gera uma cobrança por parte dos policiais por uma particularização da informação. Apesar das denúncias serem encaminhadas por um setor que possui esta atribuição, a Difusão, o Setor de Análise recebe demandas dos agentes da segurança pública por uma difusão particularizada de denúncias.

Essa busca pela particularização da informação pelas autoridades policiais é decorrente de uma forma de organização e controle da informação que se dá de forma tradicional, onde a forma de produção ou a falta de produção de registros de ocorrência é fundamentada, “na qual a desordem e a particularização do conhecimento são mecanismos fundamentais para a distribuição e manutenção do poder (...)” (MENDES DE MIRANDA, 2004, p. 6).

Michel Foucault (2012) abordou a relação existente entre poder e saber, onde saber produz poder, na qual explicita que essa relação não é algo dado naturalmente, e sim derivado das relações e práticas sociais. Neste caso, a particularização da informação pelas instituições policiais, se constitui numa forma de obter e estabelecer o poder através de um saber que somente as mesmo pode/deve possuir: a informação.

Temos antes que admitir que o poder produz saber (...); que poder e saber estão diretamente implicados; não há relação de poder sem constituição correlata de um campo de saber, nem saber que não suponha e não constitua ao mesmo tempo relações de poder. (FOUCAULT, 2012, p.30).

Desta forma, pode perceber que os agentes da segurança pública, principalmente policiais, tentam incorporar às atividades da Central Disque-Denúncia características de seu trabalho cotidiano, como uma tentativa de tomar para si informações que seriam compartilhadas. Ou seja, apesar da implementação do Programa Delegacia Legal no final da década de 1990, visando a modernização e transparência do trabalho policial e das informações a partir de um trabalho informatizado (MENDES DE MIRANDA et al, 2007; GOMES, 2008), as práticas policiais ainda se direcionam para a particularização da informação, como aconteciam nas delegacias tradicionais.

### **Considerações Finais**

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

Além disso, há a perspectiva da cultura inquisitorial das instituições de segurança pública e de justiça criminal, resquícios de uma herança colonial (KANT DE LIMA, 2009), onde para as instituições policiais, a informação válida é aquela considerada verdadeira do seu ponto de vista, pois foi confirmada pelos seus próprios meios de produção da informação.

Isto posto, é possível observar como as informações são importantes para as instituições policiais, na medida em que “são o insumo básico para o trabalho das organizações de segurança pública, e a forma como elas as produzem, organizam, disponibilizam e utilizam é que determinarão a natureza e a efetividade das atividades envolvidas” (GOMES, 2008, p. 29). Porém, a pesquisa demonstra que a forma como as instituições policiais e de justiça criminal organizam e disponibilizam suas informações são caracterizadas pela inquisitorialidade e particularização, ao passo que a Central Disque-Denúncia possui uma organização institucional oposta, na medida em que não detém a informação para si, compartilhando-a.

Contrariamente a estas, a Central Disque-Denúncia coleta e organiza informações com base na confiança, onde “*tudo é importante*”, e onde é fundamental o compartilhamento da informação, não havendo suspeição entre a instituição e a sociedade. A descrição das práticas de coleta e organização das informações do “DD” são muito distintas das dinâmicas das instituições de segurança pública e justiça criminal tipicamente cartoriais (MENDES DE MIRANDA, 2000) e particularizadas (KANT DE LIMA, 1995).

As formas de recebimentos das informações e a produção dos relatos pelos atendentes que proporcionam o funcionamento efetivo da Central Disque-Denúncia, tendo em vista que é “*sem a Central de Atendimento, o ‘DD’ não existe*”. Porém, as atividades do “DD” não se restringem somente a isto, sendo também desenvolvedora de análises criminais a partir das informações que a mesma obtém, negociando prestígio como forma de estabelecer acordos e alianças.

Sendo assim, o Disque-Denúncia se tornou a ferramenta principal de denúncia, onde é mantido em sigilo quem liga para denunciar, se tornando um mecanismo utilizado por aqueles que têm medo de denunciar devido ao aspecto negativo que a denúncia apresenta e por aqueles que possuem qualquer tipo de informação. Além disso, se tornou uma das principais instituições cariocas possuidoras de informações, que visa compartilhá-las para o melhor desenvolvimento das ações policiais, possibilitando a organização de operações policiais baseados em suas informações.

### **Referências Bibliográficas**

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

CANO, Ignácio. *No Sapatinho: a evolução das milícias no Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böll, 2012.

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

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

FERREIRA, Letícia Carvalho de Mesquita. *Pessoas Desaparecidas: uma etnografia para muitas ausências*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2015.

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

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir: Nascimento da prisão*. 40. ed. Petrópolis: Vozes. 2012.

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

GARFINKEL, H. “Boas” razões organizacionais para “maus” registros clínicos. In: Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais - UFJF v. 9, n. 2 jul./dez. 2014.

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

GOMES, Adriana Silva. Transparência, democratização e otimização das informações com a implementação do sistema informatizado da Delegacia Legal. In: *Políticas Públicas de Segurança, Informação e Análise Criminal*. Niterói: EdUFF, 2008, p. 27-50.

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

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

KANT DE LIMA, Roberto. Polícia, Justiça e Sociedade No Brasil: Uma Abordagem Comparativa dos Modelos de Administração de Conflitos No Espaço Público. In: *Revista de Sociologia e Política*. Nº 13: 23-38 Nov. Curitiba, 1999.

MENDES DE MIRANDA, Ana Paula. *Gestão da informação, análise criminal e sentimento de (in) segurança: considerações para a construção de políticas públicas de segurança*. Simpósio da Rede Interdisciplinar de Estudos Comparativos (RIEC): Direito, Justiça e

Segurança Pública - Isaac Joseph, o espaço público e as políticas públicas. VIII Congresso Luso-Afro Brasileiro de Ciências Sociais. Coimbra, 2004.

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

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

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

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

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

MORAES, Luciane Patricio Braga de. *Imagens do caos – Percepções de ordem e segurança pública a partir das experiências da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro*. Monografia – Niterói: UFF. 2001.

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

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

SOUZA, Erika Giuliane Andrade. Formas de Administração de Conflitos no Espaço Público: Casos de Feijoada da polícia da cidade do Rio de Janeiro. In: *26ª Reunião Brasileira de Antropologia*. Porto Seguro, 2008.