

A “BOA DENÚNCIA”: A produção dos relatos para a construção de informações na Central Disque-Denúncia¹

Pedro Heitor Barros Geraldo (UFF)²

Mariana dos Santos Vianna (UFF)³

Introdução

Este trabalho tem por objetivo compreender como se produz socialmente a denúncia a partir da observação das práticas de registro das denúncias no âmbito da Central Disque-Denúncia do Rio de Janeiro.

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

Na cultura institucional brasileira, a denúncia tem sentido negativo. A suspeita recai não apenas sobre o que é denunciado, mas também sobre o denunciante. A cultura inquisitorial da polícia brasileira orienta que os membros do Estado devem verificar a veracidade dos fatos narrados à autoridade policial. Isso não significa, porém, que os fatos são empiricamente constatáveis, 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. Contrariamente a essa onipotência do Estado, o “DD” não coleta relatos suspeitando de sua veracidade, mas sim de seu potencial informativo.

Do ponto de vista institucional, a denúncia se constitui a partir do registro dos relatos realizados pelos denunciantes. No entanto, estes registros dos relatos são informações organizadas a partir das questões elaboradas pelos atendentes no momento do atendimento. A “boa denúncia” não se refere, portanto, às denúncias verificadas ou verdadeiras, mas àquelas

1 IV ENADIR, GT.4 – Antropologia, burocracia e documentos

2 Doutor em Ciência Política. Professor Adjunto do Departamento de Segurança Pública da Faculdade de Direito da Universidade Federal Fluminense.

3 Bacharelanda do curso de Segurança Pública da Universidade Federal Fluminense. Bolsista de iniciação científica do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq).

que contêm a maior quantidade de informações que sejam capazes de qualificar detalhadamente alguma atividade percebida como criminosa pelo denunciante. Assim, analisaremos o processo de construção do relato a partir do recebimento de ligações pelos atendentes realizado na Central de Atendimento.

A análise parte da construção social do significado da denúncia no âmbito institucional brasileiro. Em seguida, descreveremos o contexto de produção do registro e da organização dos relatos. Por fim, explicaremos o significado da produção não-inquisitorial das informações que são socialmente compartilhadas.

A Central Disque-Denúncia

O “DD” se desenvolveu no início da década de 1990. A segurança pública do Rio de Janeiro se via em crise devido ao aumento da criminalidade e a união do tráfico de drogas com o tráfico de armas (CARUSO, 2003). Além disso, o aumento do índice de sequestros e das adversidades presentes nas próprias instituições da Segurança Pública teriam de ser enfrentadas. Em consequência disso, em 1995, foi criado o Disque-Denúncia caracterizado por ser uma ação civil independente, a partir de lideranças e parcerias empresariais e comunitárias, que se estruturava em uma central de atendimento telefônico onde as ações criminosas eram denunciadas anonimamente pela população e onde o setor de atendimento era exclusivamente formado por civis.

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

Durante período escravocrata do Brasil e a Ditadura Militar, a denúncia era vista como uma forma de delação, considerada presumidamente uma traição ou deslealdade. A generalização da delação como algo de caráter negativo que se amplia e vai além das relações afetivas, traz ao delator um aspecto de neutralidade quanto às represálias que poderia vir a sofrer (MISSE, 2008). Desta forma, viu-se necessário a desunião da denúncia e da delação, tendo em vista que “essa disjunção é exemplar também pelo fato de que nem toda denuncia é

interpretada como delação, e vice-versa” (MISSE, 2008, p. 26). A pesquisa de Luciane Patrício (2006) observou como os policiais davam sentido à denúncia e à delação:

“Mesmo os policiais que afirmam que o Disque-Denúncia é um importante instrumento de trabalho, têm em seu imaginário a idéia de que este também trata-se de um instrumento de delação, de cagüetar, de X9, de traição.” (2006, p. 120)

Essa perspectiva está disseminada na cultura institucional das instituições de segurança pública e de justiça criminal. Para as instituições policiais, a informação válida é aquela considerada verdadeira do seu ponto de vista, pois foi confirmada pelos seus próprios meios de produção da informação. Nesse contexto, a informação considerada inverídica pode ser tipificada e sancionada como denunciação caluniosa, prescrita no Código Penal como um crime contra a administração da Justiça.

As etnografias sobre as práticas policiais têm demonstrado as formas de particularização da produção e gestão da informação em diferentes instâncias e instituições de segurança pública e justiça criminal (EILBAUM; LIMA; PIRES, 2010; KANT DE LIMA, 1995; MENDES DE MIRANDA; BERALDO DE OLIVEIRA; FERREIRA PAES, 2007; MENDES DE MIRANDA; REIS MOTA, 2010).

O processo social de construção da verdade decorre da herança inquisitorial presente em todo o sistema burocrático brasileiro no âmbito dessas instituições deixada pela colonização (KANT DE LIMA, 2009).

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

Estrutura da Central Disque-Denúncia

A Central Disque-Denúncia funciona no prédio da Central do Brasil no mesmo andar da Secretaria Estadual de Segurança Pública. Sua relação com o Estado está calcada na negociação das informações com os policiais e não calcada em uma relação institucional. Como explica Luciane Patrício (2006):

“influenciado pela falta de clareza ou mesmo pela negligência de que a “denúncia” representaria institucionalmente um insumo para a ação

policial, pode-se perceber que o tratamento dado a este instrumento é feito de forma particularizada e personalista. Assim, a relação entre a polícia e o Disque-Denúncia é muito mais caracterizada por contatos pessoais com um grupo restrito de “parceiros” ou “clientes”(...)” (2006, p. 127)

A atividade da Central do Disque-Denúncia se desenvolve de uma forma transparente. A relação com os policiais se orienta por alguns princípios organizacionais, como o da não-violência policial no combate ao crime; o da premiação dos policiais envolvidos na ação; da discricção e anonimato dos policiais que se envolvem na ação.

Atualmente, a Central Disque-Denúncia conta com cerca de 91 pessoas, dentre atendentes, agentes de segurança pública, técnicos, supervisores, coordenadores e gerentes. A central de atendimento telefônico, “o coração da Central”, funciona 24h por dia e conta com cerca de 37 atendentes divididos em quatro turnos (manhã, tarde, noite e madrugada), podendo acomodar até 14 atendentes por turno. Apesar de possuir 14 terminais telefônicos, é o fluxo de ligações referente em cada turno determina o número de atendentes. Na madrugada, pode chegar a dois.

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

Essa estrutura conta ainda com uma gerência de cobrança por repostas das denúncias imediatas que são transmitidas às instituições acima mencionadas. Mas também são responsáveis por registrar 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 suspeitos procurados e 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 MOVRIIO, que é uma Organização Não-Governamental responsável pela administração dos recursos da Central Disque-Denúncia. Apesar de todas as funções presentes

nos diversos setores da Central Disque-Denúncia, há também a presença de campanhas e premiações desenvolvidas pela instituição a fim de estimular no trabalho policial e midiático e desempenhar uma responsabilidade social.

Atendimento e Denúncia

Esta pesquisa analisa como a produção da informação está calcada na coleta das informações e na organização dessas. A Central Disque-Denúncia recebe em sua Central de Atendimento ligações que podem ser classificadas de duas formas pelos atendentes, como atendimento ou denúncia.

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

Acompanhando as ligações recebidas pela central de atendimento, é possível observar as práticas de registros dos atendimentos e como o processo de categorização das ligações é realizado. O atendimento também acontece quando é trote. Os trotes acontecem com frequência e nem sempre os atendentes os consideram como ruim, apesar de ser percebido como algo negativo. Para os atendentes do “DD”, o trote é uma “*válvula de escape*”, como disse um dos atendentes. Alguns trotes são frequentes, tornando aqueles que ligam “*clientes vips*”, como os atendentes chamam. Esses “*clientes vips*” ligam para conversar ou para falar sobre coisas que estão completamente fora no âmbito da Central Disque-Denúncia. Como os atendentes não podem “*derrubar*”, como dizem os atendentes, a ligação, eles conversam com essas pessoas até que as mesmas resolvam desligar. Apesar de ocupar a linha com algo que não gerará denúncia, e conseqüentemente não obterá informações, impedindo que outras ligações sejam recebidas e informações obtidas, os atendentes dizem que gostam. “*Por ser um trabalho estressante, são essas ligações que nos distraem e nos divertem pelo menos por alguns minutos, diante de um dia de trabalho com informações tão pesadas*”, como me confidenciou um dos atendentes.

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

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

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

Toda ligação classificada como denúncia é registrada no sistema e gera um número de protocolo. Este número é passado para o denunciante para que o mesmo possa acompanhar o andamento da denúncia ou acrescentar mais informações à denúncia, fazendo parte de um sistema de registro contínuo, que sempre pode ser completado, emendado e corrigido. Essas atividades são realizadas em cooperação por todos os atendentes. Isto é, os registros não são objeto 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 imediata.

Segundo um dos atendentes, uma denúncia normal ocorre quando o que foi denunciado já aconteceu ou acontece com frequência e precisa de um tempo para ser investigada, como por exemplo, o tráfico de drogas.

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

Por outro lado, a denúncia classificada como imediata é quando o fato denunciado está acontecendo ou vai acontecer em um determinado espaço de tempo, como por exemplo, agressões e ameaças. Um dos atendentes explicou que:

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

Sobre as ameaças, os atendentes são orientados a classificar todas as denúncias relacionadas a esta como imediatas. Um dos membros do “DD” explicou que os atendentes são orientados a comunicar as denúncias internamente para cada setor responsável em caso de ameaça contra policiais, crianças, adolescentes, mulheres e idosos. As denúncias de ameaças contra policiais é comunicada para um setor distinto das outras quatro categorias. O objetivo é transmitir a informação de forma rápida entrando em contato com o Comandante do Batalhão do policial, no caso dos policiais; ao Conselho Tutelar no caso de Criança e Adolescente; a Delegacia de Atendimento à Mulher ou uma delegacia quando envolvem idosos.

Uma denúncia também pode ser considerada imediata quando as informações sejam sobre casos de “*repercussão na mídia*”. Um membro me explicou que “*Todas as denúncias sobre casos que estão em repercussão na mídia são classificadas como imediata. Isso é uma forma de contribuirmos rapidamente com essas informações que recebemos*”.

No entanto, a imediatidade da denúncia não tem uma relação direta quanto sua utilidade, mas sim de sua qualidade, que por sua vez se refere à natureza do que é denunciado. Todas as denúncias são presumidamente úteis. Observou-se que as informações recolhidas pelo “DD” durante o cadastro das denúncias são informações que serão aproveitadas futuramente para a produção de relatórios, que os próprios funcionários não sabem ao certo se serão realizados ou não. A incerteza quanto sua utilidade faz com que todas sejam importantes do ponto de vista da sua coleta e registro. Ao se referir ao modo como os registros médicos são elaborados nas clínicas nos EUA, GARFINKEL (1996) explica 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” (1996, 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 da Central Disque-Denúncia em lidar com as informações recebidas através das denúncias, sendo absolutamente distintas de outras instituições como os cartórios (MENDES DE MIRANDA, 2000) e a polícia (KANT DE LIMA 1995; MENDES DE MIRANDA et al, 2007). Sobre os cartórios é possível observar os “elementos personalistas e particularizados” (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 59-60) encontrados nas relações estabelecidas entre os funcionários que aqueles clientes que possuem alguma moeda de troca, fazendo com que deles uma “instituição possuidora e manipuladora de informações (MENDES DE MIRANDA, 2000, p. 67). No que diz respeito a polícia, as informações são objeto de registro pessoal e usadas para diferentes finalidades que atendam aos interesses de quem a gerencia.

Ao contrário destas instituições, o “DD” não tem o propósito de reter a informação. Ao contrário, a instituição tem como fundamento o 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. Assim, a produção do relato é a espinha dorsal do sistema de gestão compartilhada das informações.

A importância do relato: procedimento de construção da denúncia

Ao longo dos 20 anos de existência da Central Disque-Denúncia, houve apenas três mudanças do sistema operacional. Os dois primeiros sistemas operacionais eram programas instalados um por um nas máquinas de uso do “DD”, tanto do atendimento quanto nos computadores dos outros setores. Atualmente, o sistema operacional funciona via web. Este programa é recente e está em funcionamento desde maio de 2013, mas apesar da mudança de um programa instalados nas máquinas para um programa via web, a estrutura do banco de dados é praticamente a mesma. Sua vantagem é a velocidade no processamento dos dados.

Quando o atendente recebe a ligação, é realizada a categorização dos relatos. Neste primeiro momento, são realizadas alguns questionamentos que farão com que o atendente consiga distinguir se a ligação é um atendimento ou uma denúncia, como por exemplo,

“Disque-Denúncia, em que posso ajudar?” ou “o que o senhor (a) deseja denunciar?”. Para ser uma denúncia, as respostas para esses questionamentos precisam conter (1) informações sobre práticas que os mesmos identificam como criminosas que estão presentes no sistema e que possibilitem alguma intervenção, (2) informações que contribuam para a composição de seu banco de dados, e por fim (3) não conter, em hipótese alguma, qualquer informação que possa identificar o denunciante, tendo este último o anonimato garantido. Desta maneira, identificando a ligação como denúncia, inicia-se a produção do relato.

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

Para os membros da instituição, uma “boa denúncia” 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 contra-informação.

Há casos de emenda da denúncia, quando os denunciante solicita complementar a denúncia. Os atendentes costumam perguntar sobre o conteúdo da denúncia para verificar a autoria da denúncia. Nesse caso, é possível apenas a emenda à denúncia. O novo registro não apaga, nem altera o anterior. Os atendentes confrontam o denunciante com a versão fornecida anteriormente, mas não para desqualificar o novo relato ou o anterior, mas para qualificar o novo registro indicando as possíveis contradições. Assim, não há uma confrontação das denúncias como se costuma fazer em sede judicial em relação ao que foi relatado pelos réus ou testemunhas durante a fase de inquérito.

Esses procedimentos de coleta de informações visam detalhes, pois são essas informações que contribuirão para o registro no banco de dados da instituição. Para tanto, os atendentes consideram que é necessário ter habilidades de conversa para que faça orientar o denunciante detalhar as informações que aparentemente são irrelevantes do ponto de vista do denunciante. Do ponto de vista dos atendentes, “todas as informações são importantes”, como

eles contam. Assim, mostrar interesse, cuidado, paciência e saber dialogar são as habilidades mais importantes que um atendente pode ter para coletar as informações. Como explicou um dos atendentes, *“Às vezes, quando nós fazemos perguntas diretas, os denunciante não respondem. Mas no decorrer da conversa, o mesmo deixa escapar”*. Um dos casos observados foi a denúncia de maus-tratos contra crianças. A denunciante soube informar o nome e a idade das crianças, mas ao ser questionada sobre o responsável, no caso a mãe, ela informou apenas o nome, mas disse que não sabia outros detalhes sobre a mãe. Porém, ao longo da conversa, a denunciante *“deixou escapar”* o local de trabalho da mãe. Isso não provocou a desconfiança, descrédito ou desqualificação quanto à denunciante, nem quanto ao que foi denunciado. Outrossim, o atendente não confrontou a denunciante com suas próprias contradições. Desta forma, são essas habilidades que farão com que o atendentes detalhem ainda mais as informações que estão sendo dadas pelos denunciante.

Além da habilidade de conversa, os atendentes precisam de muita atenção na hora da construção do relato para que nenhuma informação seja esquecida. Deixar de anotar detalhes é considerado uma inabilidade por parte dos atendentes, haja vista que *“tudo é importante”*. Os atendentes desenvolveram uma técnica para a construção do relato: a anotação de palavras-chave da denúncia durante a ligação, como nomes, idades, características físicas e principalmente o tipo de crime da qual a denúncia se trata. Isso torna a coleta de informação mais ágil, haja vista que a produção do relato deve ser coerente e o tempo que o atendente tomaria para fazê-lo estenderia o tempo da ligação. O tempo da ligação é uma questão importante que é medida pelos atendentes, pois isso pode impedir que outra pessoa tenha acesso ao *“DD”* para realizar uma denúncia.

O processo de registro das informações é orientado pelos campos constantes no sistema. Os atendentes devem indicar em cada registro de denúncia de crimes qual deles é o mais importante naquela denúncia. O relato que orienta a tipificação do crime contido na denúncia. Quando o relato não se encaixa em nenhuma das tipificações presente no sistema, há disponível a categoria *“Outros”*, na qual permite que a denúncia seja cadastrada e encaminhada aos órgãos competentes. Para a instituição, o que importa é o relato.

Embora não exista um questionário para os atendentes, existe uma forma de padronizar e identificar os relatos correlacionados. Isso ocorre quanto há um mesmo tipo de crime em evidência. Porém, existe outro tipo de padronização que facilita o trabalho de outros setores do *“DD”*. Essa padronização acontece com denúncias referentes à casos de

repercussão midiática. É comum que emissoras de TV e redações de jornais impressos solicitem ao setor de Análise do “DD” uma pesquisa acerca de um caso de repercussão ou uma empresa solicite um relatório sobre sua localidade. Para que essa pesquisa no sistema ou a construção do relatório seja completa e que contenha todas as denúncias registradas no sistema, é essencial a padronização do texto do relato.

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

O sistema de padronização é muito simples. Tomando como exemplo o caso mais recente, a morte do Alexandre Oliveira na Estação do Metrô da Uruguaiana. O Disque-Denúncia foi parceiro da Polícia Civil nas investigações, fornecendo informações sobre os suspeitos do crime contidos nas denúncias. Para que essa colaboração pudesse obter resultado positivo, foi necessário que o setor de Atendimento e o setor de Análise se unissem e formulassem uma padronização para esse caso. A padronização consiste em acrescentar na denúncia o nome da vítima (como exemplo, Alexandre Oliveira), ou o nome completo do suspeito juntamente com seu apelido ou “*vulgo*”, como os membros do “DD” costumam usar. Neste caso, foi utilizado os nomes, pois a incumbência da Polícia Civil era encontrar os suspeitos, porém a padronização pode ser realizada de outra forma, como por exemplo, a invasão do Complexo do Alemão em 2010, onde se tornou padrão nos textos o nome da comunidade.

Essa estrutura de padronização é essencial para as atividades da Central Disque-Denúncia. É a partir da padronização do relato e das informações obtidas e inseridas nesse campo do sistema que permite o funcionamento da instituição, tendo em vista que o setor de Atendimento é o “coração da Central”. Em outras palavras, é a partir do Atendimento que se obtém informações que permite uma relação de trabalho consonante entre todos os membros e todos os setores da instituição. Desta forma, o relato, assim como todos os mecanismos de

padronização do mesmo, são essenciais para o funcionamento da Central Disque-Denúncia, tendo em vista a consolidação do trabalho realizado pela mesma durante seus 20 anos.

Considerações finais

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

Nesse contexto, a “boa denúncia” são todas as denúncias. Os relatos construídos não são objetos de particularização, ao contrário, são compartilhados sob o pressuposto que a transparência na sua construção é a base da credibilidade do “DD”. A veracidade, eficácia ou utilidade da denúncia não são questões que orientam uma boa denúncia, pois essa é construída a partir de uma perspectiva não-inquisitorial de produção da informação.

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

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

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).

Desta forma, as informações coletadas pelo “DD” não são úteis apenas no momento do preenchimento dos campos do sistema. As informações também são coletadas pelas

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

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

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRITTO, Â. *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.

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

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.

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

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

_____. *Ensaio de antropologia e de direito: Acesso a justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

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

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, Ana Paula. Cartórios: onde a tradição tem registro público. *Antropolítica: revista contemporânea de antropologia e ciência política*, v.1 (2.sem.95), p. 59-75. Niterói: EdUFF, 1995.

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.

PATRÍCIO, Luciane. *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.

_____. *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.

SOUZA, J. DE et al. CONTROLANDO O INCONTROLÁVEL: A APLICAÇÃO DAS REGRAS DE ATENDIMENTO NA CONSTRUÇÃO DA COMPREENSÃO MÚTUA ENTRE CLIENTES E ATENDENTES EM UM CALL CENTER. *Linguagem em (Dis)curso*, v. 15, n. 1, p. 13–32, abr. 2015.