

31º Encontro Anual da ANPOCS

22 a 26 de outubro de 2007, Caxambu, MG

Seminário Temático nº 35

Vitimização: riscos objetivos e percepções do risco ou novos dados, novos movimentos

Marco Aurélio Ruediger

Vicente Riccio

Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas

Fundação Getúlio Vargas – EBAPE/FGV

Título do Paper: Mídia, Estado e Sociedade Civil: a mobilização social da segurança pública pelo Disque-Denúncia

Mídia, Estado e Sociedade Civil: a mobilização social da segurança pública pelo Disque-Denúncia

*Marco Aurélio Ruediger**

*Vicente Riccio**

Introdução

O presente artigo pretende discutir as percepções sobre a violência coletadas a partir de um *survey* com os usuários do Disque-Denúncia, organização não-governamental sediada na cidade do Rio de Janeiro, que tem por objetivo receber informações sobre crimes, ocorridos ou em vias de acontecer, e repassá-las às autoridades responsáveis pela manutenção da ordem pública. Uma das características do programa é a garantia do anonimato¹ para os usuários dos serviços e a oferta de recompensas para informações que levem à solução de crimes ou à captura de foragidos. Tal iniciativa foi inspirada no programa *Crime Stoppers*, surgido originalmente nos Estados Unidos e presente, atualmente, em mais de 1000 cidades por todo o mundo.

O surgimento de experiências desse tipo está acompanhado, internacionalmente, da emergência da idéia de policiamento comunitário e de integração entre as polícias, a mídia e a comunidade como uma nova forma de contenção do crime. Este movimento se amplia gradualmente, permitindo o surgimento de novas formas de interação entre os atores citados e do aumento, em tese, da capacidade de controle social. Na literatura são verificadas posições favoráveis ou desfavoráveis em relação a tais tipos de experiência. Contudo, o diagnóstico apresenta um ponto comum, que é a emergência de programas de controle da criminalidade baseados no tripé polícia, mídia e comunidade.

O contexto social que presencia o surgimento deste tipo de programa é marcado pela colocação dos riscos como elementos estruturantes de relações de poder e políticas. Junto a este problema está o aumento da desconfiança nas sociedades contemporâneas, em que o desenvolvimento de concepções moralistas a respeito da manutenção da ordem ganha espaço e vocalização. Um dos fenômenos mais destacados deste processo é o medo do crime, que amplifica a sensação de insegurança na sociedade e fornece um retrato da realidade por

* Doutor em Sociologia IUPERJ. Professor Adjunto EBAPE/FGV.

* Doutor em Sociologia IUPERJ. Professor Adjunto EBAPE/FGV.

¹ Cabe o registro de que na origem o serviço não contemplava a idéia de manutenção do anonimato do denunciante, nem previa um forte apoio de mídia, características centrais do Disque-Denúncia nos dias de hoje (Britto, 2005).

demais dramatizado. Os meios de comunicação, em muitos casos, são apontados como um instrumento de ampliação deste processo, e vistos como incentivadores de uma ideologia de força (lei e ordem) para conter o crime. A resultante final é uma concepção de criminalidade que não levaria em conta elementos estruturais no julgamento sobre a dinâmica das comunidades, especialmente aquelas consideradas como perigosas nos centros urbanos de maior densidade.

Em geral, a literatura sobre o tema foi elaborada em países centrais e com democracias consolidadas, nas quais o controle a eficiência dos órgãos do Estado destinados à manutenção da ordem pública apresentam um padrão muito mais acentuado de *accountability*. Nas sociedades com democracias mais estruturadas, menor desigualdade social, e participação cívica mais densa, o posicionamento das instituições de segurança apresenta um padrão de maior profissionalismo do que em sociedades em desenvolvimento. A observação também é confirmada em se tratando dos índices de violência, especialmente no tocante aos homicídios, quando se estabelece a comparação entre países desenvolvidos e em desenvolvimento.

Os problemas descritos por tal literatura também são observáveis em países em desenvolvimento como o Brasil. Todavia, as especificidades locais são importantes para se analisar a dinâmica e da criminalidade e as respostas construídas para sua contenção. Em um país de história marcada por momentos de autoritarismo como o Brasil, as instituições responsáveis pela aplicação da lei, como o Judiciário e as Polícias, carecem de maior legitimação perante a população. Não obstante este histórico, a partir da redemocratização e da nova Constituição em 1988 esforços têm sido dirigidos ao aperfeiçoamento de tais instituições e à implementação de maior qualificação e integração com a sociedade. Apesar disso, dificuldades ainda persistem e a violência é considerada um dos maiores problemas brasileiros que afeta, principalmente, as áreas urbanas.

Neste contexto, surge no país o Disque-Denúncia, inicialmente no município do Rio de Janeiro, em virtude de uma crise de segurança, causada por um aumento vertiginoso dos índices de seqüestro na cidade, como uma tentativa de se estabelecer um canal entre a polícia, a sociedade civil e a mídia para combater o crime por meio do fornecimento de informações às autoridades. O Disque-Denúncia teve seu batismo de fogo neste momento de tensão para a sociedade carioca e foi construído a partir da iniciativa de diversos líderes empresariais que obtiveram o apoio do governo do Estado. A adesão da população em seus diversos segmentos sociais foi imediata (Britto, 2005).

A perspectiva de análise adotada por este trabalho pretende discutir as percepções dos usuários do Disque-Denúncia a respeito do serviço e da questão violência na sociedade

brasileira contemporânea. A mídia também é considerada como um elemento partícipe deste processo, especialmente por sua capacidade de dar publicidade aos eventos criminosos e ao próprio Disque-Denúncia. Por outro lado, este processo apresenta contornos distintos segundo o tipo de sociedade analisada.

Assim, o trabalho aborda as percepções dos usuários do serviço, tendo por base suas características sócio-econômicas, seus valores cívicos e a suas impressões a respeito das características do Disque-Denúncia e dos serviços por ele prestados. A primeira seção aborda a idéia de integração das instituições policiais e a comunidade. Na segunda seção são abordados a presença cada vez maior dos riscos e da segurança no discurso político contemporâneo e o surgimento de novos mecanismos de controle. A terceira seção discute o perfil do usuário e a sua percepção sobre as características do serviço. Ao final as conclusões preliminares do estudo são apresentadas.

A Integração Sociedade e Estado na Gestão da Segurança: o policiamento comunitário

A partir do aumento dos índices de violência nos Estados Unidos nos anos 60, iniciativas buscando redimensionar as estratégias de policiamento surgiram. O principal movimento nesta direção é o policiamento comunitário. A lógica deste tipo de intervenção é a ampliação da interação entre as polícias e a comunidade, além de um papel mais pró-ativo das instituições policiais no exercício de sua atividade. Outro objetivo inserido nesta estratégia era a mudança em relação ao paradigma profissional de policiamento, baseado em estruturas burocráticas rígidas, no patrulhamento motorizado e na resposta rápida à ocorrência de um evento criminoso ou de desordem urbana (Oliver, 2000).

A perspectiva adotada pelo policiamento comunitário busca ampliar a legitimidade da ação policial ao estabelecer canais de participação e diálogo acerca dos problemas enfrentados por uma determinada comunidade. A tônica na prevenção é uma das características dessa estratégia, e a conseqüente redução dos níveis de medo do crime. Tais arranjos ganham visibilidade a partir dos anos 70 nos Estados Unidos e passam por mudanças conceituais e práticas (Zouain, Riccio & Zamith, 2006).

Moore (2003) discorre a respeito da mudança de paradigma em relação ao modelo profissional tendo por referência as categorias de policiamento comunitário e policiamento voltado para a resolução de problemas. O primeiro tem por característica a idéia de que o trabalho conjunto entre a sociedade e a polícia pode ser um instrumento importante de redução do crime, ao passo que o último busca compreender as dinâmicas de uma solução

problemática para a qual a força policial é chamada. Tais iniciativas devem ser compreendidas como uma nova estratégia organizacional das polícias, direcionadas a mudar a sua missão, métodos operacionais e estruturas organizacionais. O modelo profissional de policiamento não seria suficiente, pois se caracteriza pela: 1 – fraqueza de métodos operacionais, 2 – os limites da forma reativa, 3 – prevenção insuficiente, 4 – natureza das demandas dos cidadãos, 5 – profissionalização incompleta, e 6 – crescimento da segurança privada.

Os problemas apontados por Moore (2003), em linhas gerais, se revelam na dificuldade de se estabelecer parâmetros de eficácia operacional, como o patrulhamento motorizado ou a análise de provas coletadas na cena do delito, para a redução da criminalidade. Isso se relaciona com os limites da estratégia reativa, fundado na mobilização da polícia em função do crime cometido, que apresenta os inconvenientes de não se chegar aos crimes sem vítimas ou testemunhas aparentes (violência doméstica e extorsão, por exemplo). Um dos pontos mais importantes na equação apontada pelo autor é o fato de que muitos dos problemas levados às polícias não são crimes em sentido estrito, mas emergências sociais que envolvem uma ampla gama de demandas. Nesse sentido, a abertura para estratégias mais preventivas seria mais adequada, pois poderia estabelecer um padrão mais pró-ativo de atuação, em que a opinião dos cidadãos seria um importante insumo para o redirecionamento da ação policial.

Skogan (2006) sintetiza os elementos caracterizadores dessa política: 1 – descentralização administrativa, 2 – o engajamento da comunidade, e 3 – a idéia de resolução de problemas. Com relação ao primeiro aspecto, trata-se da descentralização das atividades dos distritos e da delegação de competências para os gestores de nível médio, além da adoção de métricas de monitoramento e avaliação da ação policial. A descentralização também é necessária para uma resposta mais eficiente e direta aos problemas de grande magnitude surgidos no cotidiano, o que permitiria um engajamento maior com comunidades específicas. Daí a segunda característica, o envolvimento com as comunidades e o estabelecimento de canais de interlocução, além de envolver o público em ações preventivas em relação ao crime. Por conseguinte, a resolução de problemas acentua, como dito anteriormente, a necessidade de envolvimento das comunidades na identificação e priorização de seus problemas, a fim de que causas possam ser atacadas.

Em resumo, o movimento em direção ao policiamento comunitário buscou incorporar tais práticas como instrumentos inovadores de políticas de segurança. Integração com a comunidade foi algo buscado em experiências díspares como Chicago, Bogotá ou Diadema,

que em contextos distintos buscaram adotar uma política mais responsiva. O presente trabalho não pretende discutir a fundo tais iniciativas ou similares. No entanto, ao se discutir o Disque-Denúncia é possível se afirmar, apesar de suas particularidades, que ele é uma iniciativa inscrita na lógica de ampliação e integração da sociedade na redução da criminalidade. Por suas características, faz uma interface entre indivíduos que percebem algo como danoso à sua comunidade, ou a si próprios, e as instituições estatais (destinatários finais de suas informações). O fato de essa interface ser realizada pela comunicação mediada (via telefone) indica uma possibilidade de capilaridade muito grande. Todavia, é importante registrar que essa relação é ainda pouco conhecida, e pelo fato de os instrumentos mediáticos serem vistos com desconfiança por gestores, operadores jurídicos e acadêmicos.

Risco, Crime e Sociedade Contemporânea

O processo de modernização e racionalização que acompanha as sociedades contemporâneas é marcado pelo desenvolvimento tecnológico cada vez mais acentuado, pelo câmbio das relações de trabalho e de suas formas organizacionais, e por profundas mudanças nas estruturas sociais (familiares, políticas, formas de dominação, estilos de vida). O desenvolvimento da produção e de suas técnicas permitiu o surgimento de preocupações ligadas não somente à distribuição dos recursos para as classes sociais, mas também dos riscos, reais e potenciais, para as sociedades. Eles não são limitados, devido à sua natureza, a um espaço territorial definido, ou a uma classe social específica, pois são difusos. De fato, os riscos são produtos de desenvolvimento técnico-econômico, que acabam por se traduzir em questões políticas e científicas. A preocupação crescente em evitá-los é marcada pela busca de novas formas de gestão, detecção, integração, escape e dissimulação de seus efeitos. Por isso, a opinião pública demanda constantemente o aumento da segurança, para conter as novas ameaças que surgem cotidianamente (Beck, 2001).

A presença do risco também se caracteriza por sua preocupação com o futuro, pois apesar de existirem perigos reais e presentes, a inquietação em relação a problemas vindouros é considerada cada vez mais pelos indivíduos e grupos sociais em suas decisões. A partir desta projeção é que as ações são esboçadas e definidas no presente. Tal fato, também está ligado à questão das divisões de classes, pois a tendência de se acumular os riscos nos extratos mais desprovidos da sociedade é visível nesse contexto. Por isso, estratégias privadas de prevenção e contenção do risco são construídas, apesar de suas limitações, pois em muitos casos os riscos se distribuem por todas as classes sociais (Beck, 2001).

No tocante à segurança pública isso é verificado no aumento constante dos serviços de vigilância privada, que apesar de diminuir localmente alguns tipos de ameaça, não eliminam a incidência de riscos a um número indeterminado de indivíduos. O caráter difuso dos riscos acaba por criar uma situação de desconfiança constante nas sociedades contemporâneas, que estão sempre construindo novas ameaças. A desconfiança vigente acaba levando-se a produzir juízos sobre os problemas e ameaças vivenciados no cotidiano. Contudo, este julgamento acaba por reproduzir não a ameaça original, mas os elementos que a exteriorizam. Nesse sentido, o uso de estereótipos sociais e de grupos estigmatizados para a materialização dessas ameaças é uma realidade, que acaba por criar a necessidade de gerir os medos e os perigos vivenciados no cotidiano. O problema é amplificado porque importa em uma nova cultura para a sociedade contemporânea, seja em função de seus aspectos individuais, seja em razão das novas formas políticas daí derivadas (Beck, 2001).

Ericson e Haggerty (1997) afirmam que o risco na sociedade contemporânea é baseado na identificação dos desvios sociais, seus problemas inerentes, e os processos que derivam de sua ocorrência. A sua incidência induz à construção de uma série de tecnologias capazes de estabelecer a sua natureza, as formas de prevenção, controle e gestão de sua ocorrência na sociedade contemporânea. A moralidade decorrente da adoção de tais modelos de gestão, segundo os autores, seria fundada no utilitarismo. O papel das instituições de segurança, em especial a polícia, neste tipo de sociedade passa a ser caracterizado pela vigilância constante das pessoas, e pela produção de informações destinadas ao seu controle.

Um fator importante, segundo Ericson e Haggerty (1997), é a natureza fragmentada do risco nas sociedades contemporâneas, que não estaria construído em torno de uma única e coesa noção de ordem. Ao invés desta lógica unitária, diversas ordens institucionais estariam presentes, cada qual com suas definições de risco e da maneira como tratá-los. Essa incidência se manifesta na percepção dos riscos acerca dos bens, carreiras e projetos futuros, como também em relação a identidades pessoais e culturais. Por esta razão, as instituições responsáveis pela segurança, especialmente as policiais, são delimitadas por elementos como tecnologias, formatos, regras de conhecimento que as conectam com outras, permitindo o conhecimento imediato dos riscos.

No caso das instituições policiais, os seus integrantes produzem e distribuem comunicações tecnologicamente mediadas e formatadas por outras instituições de risco, que interferem na maneira pela qual estas informações são produzidas e formatadas, a fim de cumprir seus objetivos (Ericson e Haggerty, 1997). A coleta de informações, por sua vez, não depende necessariamente do envolvimento das instituições policiais em um local específico,

mas pode ser feita via outras organizações burocráticas, ou pela comunicação mediada – um exemplo disso são os programas como o *Crime Stoppers*.

Programas dessa natureza, segundo os autores, estariam ligados ao que eles definem como vigilância, que é a produção burocrática de conhecimento sobre populações suspeitas, e a gestão de seus riscos respectivos. Essa tendência incorporaria novas formas de controle social, e mesmo as perspectivas de adoção do policiamento comunitário seriam uma expressão desse movimento. Os programas como o *Crime Stoppers* se encaixam neste quadro, pois buscam ampliar o componente de controle social por meio da participação anônima dos indivíduos, estimulados, principalmente, pelas mídias. As mídias se apresentam, neste contexto, como elementos de suporte ao discurso do direito e à promoção de coerência cultural, senso de ordem, e consensos públicos. Ou seja, a transmissão de notícias sobre crimes, ou desordens sociais, são pautadas por discursos reprodutores de sensações de insegurança, e da diminuição da confiança social. Tal característica reproduz a lógica dos riscos na sociedade contemporânea.

Carriere e Ericson (1989) realizaram um estudo a respeito do programa *Crime Stoppers* no Canadá, cuja análise foi baseada na ampliação das experiências de policiamento comunitário, buscando observar os interesses das diversas instituições financiadoras do programa, como as instituições policiais, as empresas privadas patrocinadoras, e as mídias. Na estrutura do programa, se verificava a seleção e exibição de um crime por semana (*crime of week*), geralmente caracterizado como um ato criminoso violento contra alguma pessoa. O discurso derivado desta estrutura de exposição é marcado pela valorização da idéia de ordem, sem outros tipos de mediação, e centrado na concepção de dissuasão como elemento central de qualquer tipo de política criminal.

A experiência do *Crime Stoppers*, segundo os autores, foi caracterizada por uma presença de crimes violentos no destaque dos crimes da semana, que veio acompanhada da ausência de crimes de colarinho branco. Os crimes exibidos pelo programa sempre apresentavam um componente de violência, que, por sua natureza, apresentava uma perspectiva mais “mecânica” de justiça². Ou seja, o seu impacto na sociedade é sentido com muito maior intensidade que uma violação de normas de conduta do mundo corporativo, cujo grau de abstração é maior se comparado a violações da integridade dos indivíduos. A crítica

² A perspectiva mecânica aqui destacada está relacionada à definição clássica de Durkheim (1999), que vê no direito penal o elemento que trata com os laços básicos de sociabilidade. Seu rompimento desperta a necessidade de respostas imediatas à sua ocorrência, e nos casos em que há violência esse sentimento é despertado com maior intensidade.

recai justamente nesse aspecto, pois ao destacar somente este viés, o programa *Crime Stoppers* estaria reproduzindo a lógica dos riscos da sociedade contemporânea.

Além disso, na distribuição da incidência de eventos dispostos nos crimes da semana, grande maioria estava relacionada a roubos de negócios ou crimes envolvendo perdas de propriedades. Em suma, o argumento desenvolvido pelos autores indica que no caso da experiência canadense, o programa *Crime Stoppers* tinha sua ênfase na gestão de riscos privados. Na situação descrita, os interesses privados, geralmente cobertos por apólices de seguro, eram aqueles que tinham o maior destaque. Assim, a experiência canadense seria marcada por forte interesse privado.

O trabalho clássico de Carriere e Ericson indica que experiências desta natureza acabariam por ampliar o espaço de governança na sociedade contemporânea. O recurso ao anonimato também aumentaria a cultura de desconfiança de nossos tempos. Lippert (2002) ao comentar o trabalho dos autores citados, afirma que a experiência do *Crime Stoppers* não seria exclusivamente promotora de uma política de dissuasão ou de uma ideologia da “lei e da ordem” como sugeriria a exibição dos crimes da semana. Ao contrário, a característica de um programa como o *Crime Stoppers* teria a combinação entre a adoção de diversas técnicas de governança, como o oferecimento anônimo de recompensas, que não são auto-evidentes, lineares, mas caracterizadas por diversas contradições em sua implementação cotidiana. A ênfase no risco é também acompanhada de discursos morais. O anonimato, por seu turno, não serviria somente para a obtenção de informações sobre crimes contra a propriedade, mas também promoveria a desmoralização da relação entre a polícia e seus informantes.

A discussão aí estabelecida trata de como um programa como o *Crime Stoppers* se estrutura em um país de economia e instituições avançadas como o Canadá, em que os riscos intercalados com o discurso moral são mediados por aparatos técnicos e aplicados por meio de técnicas administrativas. Essa combinação de um contexto marcado por uma acentuada lógica dos riscos, por grande desconfiança, e pela adoção de instrumentos de mediação para a recepção de informações seria uma ferramenta válida para manutenção de laços sociais? A questão permanece sem respostas conclusivas, mas algumas questões podem ser incorporadas à pergunta, como por exemplo, a dinâmica política e cultural de uma sociedade que se situa fora dos padrões das de liberalismo avançado, e a maneira pela qual estas inovações podem fornecer outros espaços para ultrapassar barreiras burocráticas estabelecidas por uma tradição política mais centralizadora e recortada por experiências autoritárias.

Nesse sentido, a discussão aqui proposta busca resgatar uma experiência surgida não pela necessidade primária de proteger bens assegurados por companhias de seguros, mas

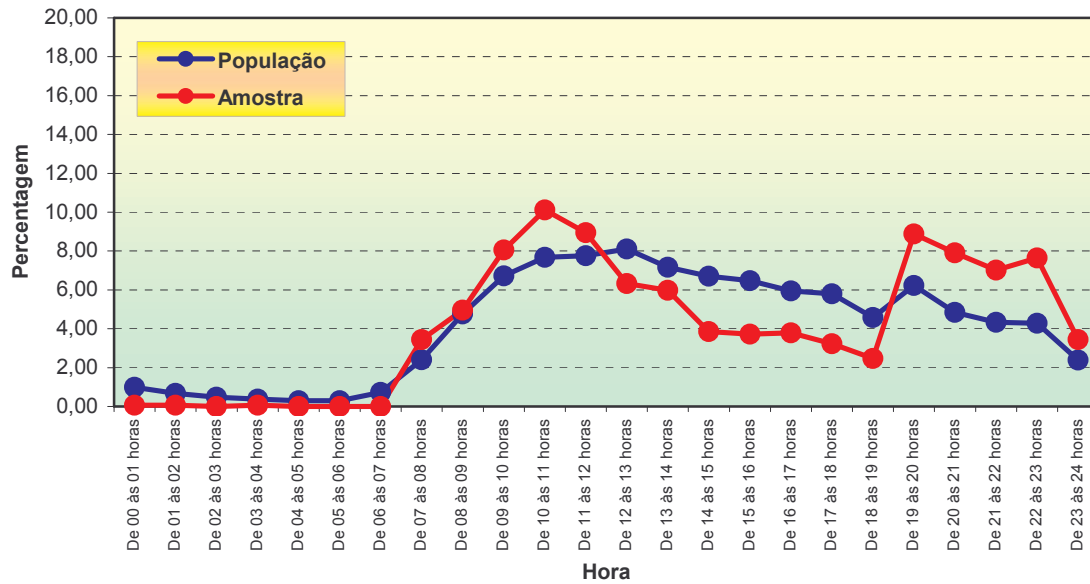
nascidas da carência de maior eficiência institucional, como é o caso do sistema de segurança brasileiro. Todavia, é importante explorar as motivações dos usuários deste tipo de serviço, características sociais, valores pessoais, e relação com instrumentos de comunicação de massas, e a sua relação entre a decisão em oferecer uma informação e a confiança em relação às instituições estatais. Com relação ao Disque-Denúncia o presente trabalho adota esta perspectiva e procura analisar os seus impactos junto aos usuários, objeto da próxima seção.

A Pesquisa com os Usuários

A pesquisa foi realizada em dois meses, sendo a base de dados composta por 1453 entrevistas. Os critérios utilizados pelo *survey* para a seleção da amostra foram os seguintes: 1 - garantia de anonimato para os usuários do Disque-Denúncia; 2 – perguntou-se após o término da ligação se o usuário gostaria de responder a uma entrevista. Além disso, é importante registrar que o *survey* passou por um período de testes por uma semana, no qual 4 operadores, em 2 turnos (diurno e noturno) aplicaram os questionários. Após o treinamento, a pesquisa foi posta em prática, e todos os atendentes aplicaram o questionário.

Para o teste de validação da amostra foi utilizado o horário da denúncia como variável de interesse. Isto é, o percentual de denúncias da amostra foi comparado com o percentual das chamadas do banco de dados do Disque-Denúncia. Ou seja, as amostras foram analisadas levando-se em conta a sua distribuição em relação à sua incidência em função do conjunto total das denúncias contidas no banco de dados. As comparações foram realizadas hora a hora, de forma a medir se a população da amostra correspondia à população do universo pesquisado. Como a amostra foi retirada da população, sem nenhum viés de seleção, a distribuição de seus dados é similar à distribuição dos dados da população. O instrumento adotado para certificar a confiabilidade da amostra foi o qui-quadrado. Assim, o teste validou a amostra estabelecida para a pesquisa. Cabe ressaltar que foi feita uma análise gráfica da distribuição da amostra e população como preparação para a coleta de dados. O gráfico abaixo ilustra a comparação realizada:

Gráfico 1 - Distribuição dos dados por faixa de horas da amostra e da população no período da coleta de dados

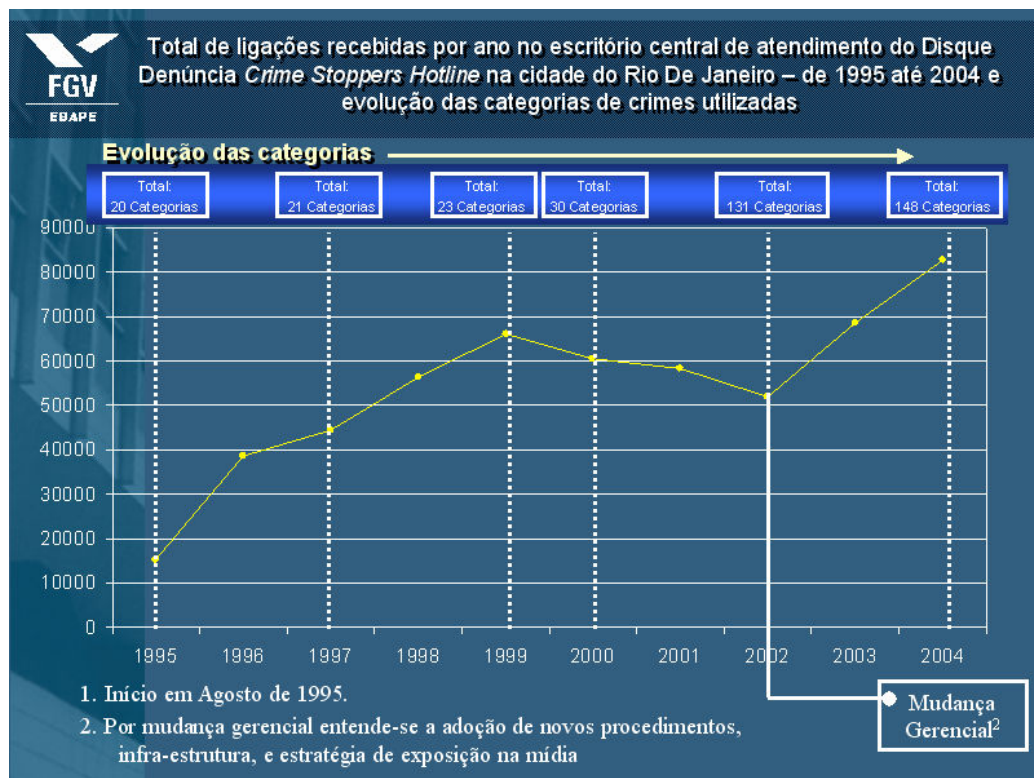


Uma questão importante que deriva da natureza das denúncias é o fato de que elas não traduzem um retrato exato da ocorrência de um crime, mas a percepção das pessoas a respeito de eventos que provavelmente são crimes, ou indicativos de problemas. Isso não significa que as ligações destinadas ao Disque-Denúncia devam ser descartadas. Ao contrário, elas são importantes e coletam informações efetivas na resolução de crimes. O cuidado metodológico sugerido aqui é não se aceitar a relação “denúncia-crime” como lados da mesma moeda. Estudos realizados sobre as chamadas às centrais telefônicas das polícias indicam que as ligações são reclassificadas posteriormente. Segundo Ericson e Haggerty (1997), diversas questões de natureza não criminal são objeto de atendimento dessas centrais telefônicas, da mesma maneira as classificações iniciais são mudadas para outros tipos penais, muitas vezes em um grau de menor ofensividade. Assim, a ligação (denúncia) deve ser percebida como uma primeira, e relevante, impressão a respeito da incidência de crimes e demais problemas de uma comunidade.

As percepções dos indivíduos são um importante instrumento de compreensão da inserção de um serviço como o Disque-Denúncia em uma comunidade, e de que maneira valores, cultura, e mobilização são articulados cotidianamente no ato da ligação. O questionário aplicado junto aos usuários do serviço procurou abordar estas questões, como também levantou as fontes de conhecimento do Disque-Denúncia junto à população

analisada. O quadro abaixo indica a evolução do número de ligações e das categorias utilizadas:

Figura 2



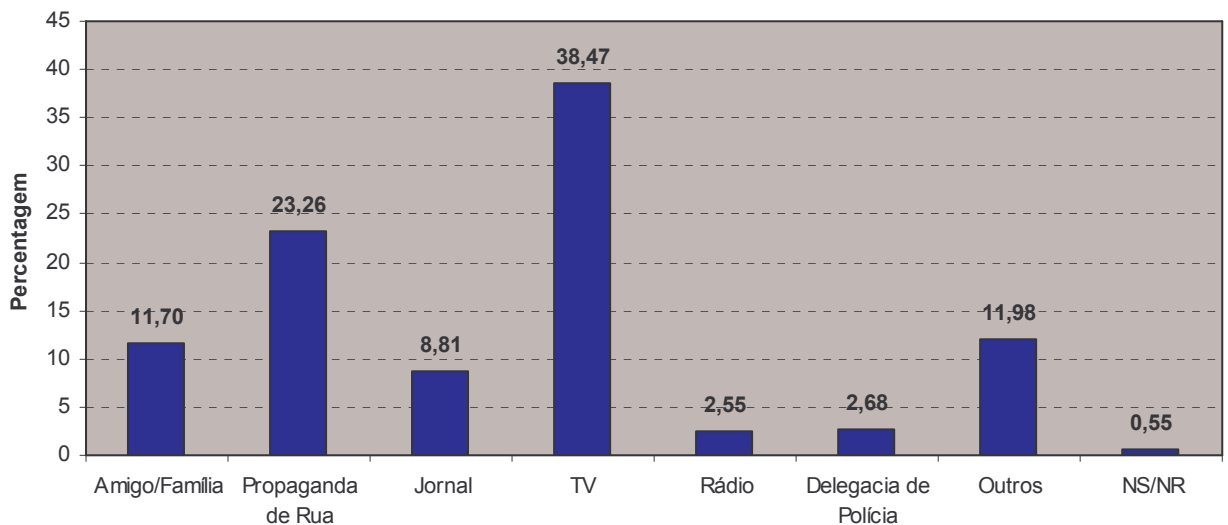
Como é possível se observar, em seu primeiro ano o Disque-Denúncia contou com um número próximo de 15.330 chamadas telefônicas, evoluindo para 38.679 no ano seguinte (1996). A curva é ascendente até 1999, quando são registradas 65.978 ligações. No período compreendido entre os anos 2000, 2001, e 2002 uma queda é verificada, e ao final deste intervalo de tempo 51.836 chamadas foram anotadas. Nesse momento, ocorreu uma mudança gerencial que aumentou a capacidade de atuação do Disque-Denúncia. A partir de então, o número de ligações retoma a curva ascendente, com 68.702 chamadas em 2003 e 82.687 em 2004. O quadro demonstra que efetivamente o Disque-Denúncia se enraizou na vida cotidiana da cidade do Rio de Janeiro, e aumentou significativamente o alcance do serviço.

A primeira questão feita aos entrevistados, destacada neste relatório, são os instrumentos que os levaram a procurar o Disque-Denúncia. Como é possível se observar abaixo, as alternativas buscaram contemplar as redes familiares e sociais dos respondentes, a publicidade realizada pelo Disque-Denúncia, a divulgação pelas mídias, e a instituição

policial. A partir das respostas, é possível se destacar o papel da televisão, que aparece como o principal instrumento de procura, com 38,47% das opções. Em seguida vem a publicidade de rua, com 23,26%. Em sua divulgação publicitária, o Disque-Denúncia lança mão de diversos expedientes, como a fixação de seu número em ônibus, em sacolas de supermercados e nos mais diversos tipos de estabelecimentos comerciais.

Os entrevistados apontaram os amigos e a família em 11,70% das respostas, indicando o grau de persuasão destes grupos no tocante ao conhecimento do Disque-Denúncia. A imprensa escrita corresponde a 8,81% das respostas, e vem seguida pelo rádio com 2,55% (em se considerando as mídias). As Delegacias de Polícia foram apontadas por 2,68% dos entrevistados. Os dados coletados indicam que 11,98% dos respondentes mencionaram outras respostas diferentes das alternativas elencadas. Por fim, somente 0,55% não souberam ou não indicaram nenhuma razão para procurar o Disque-Denúncia. O gráfico abaixo ilustra essa questão:

Figura 1-Dentre as opções a seguir, qual fez procurar o disque-denúncia?



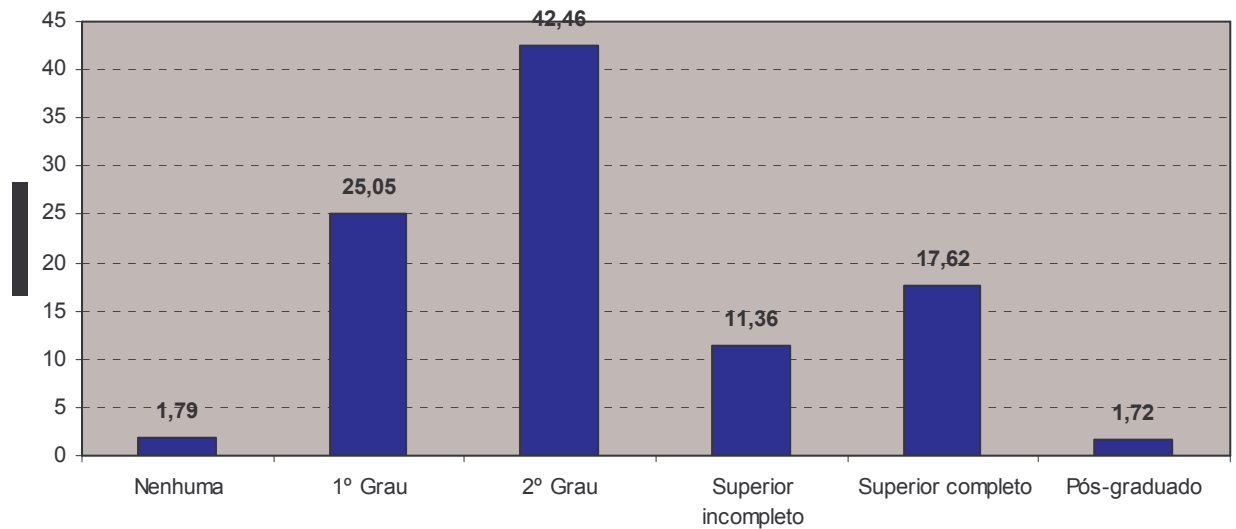
O gráfico demonstra que a mídia é o principal instrumento de fomento à procura pelo Disque-Denúncia. Em se considerando os veículos de comunicação, a televisão, o jornal, e o rádio correspondem 49,83% das respostas. O destaque é a televisão, que se apresenta como o principal instrumento de conhecimento sobre o Disque-Denúncia. As demais mídias, rádio e jornal, não têm um impacto tão acentuado quanto o da televisão. Ademais, se a publicidade realizada pelo Disque-Denúncia for adicionada ao resultado precedente, a parcela da comunicação mediada sobe para 73,09% das respostas.

O ponto de relevo que se observa a partir do gráfico é a presença das mídias, em especial da televisão na sociedade brasileira. Como um veículo que rompe com as limites impostos pelo tempo e o espaço, a televisão permite que diversas interações sejam estabelecidas em relação a acontecimentos distintos de seu lugar e momento de origem. No tocante ao crime, essa característica é potencializada em função de seu impacto na sociedade, e no significado atribuído à sua incidência por parte dos indivíduos. Innes e Fielding (2002) argumentam que na sociedade contemporânea o conhecimento do crime se dá, principalmente, por meio das mídias de massa. Dessa forma, é possível se falar no crime percebido localmente, baseado na maior parte das vezes em experiências pessoais e co-presentes, e no crime ‘desenraizado’ que é altamente mediatizado. Em muitos casos, crimes altamente divulgados na mídia têm a capacidade de articular temores dispersos socialmente. Assim, o lugar de destaque na televisão verificado na pesquisa indica a sua presença no cotidiano e o seu potencial de explicitar questões de natureza pública.

Outro aspecto abordado no *survey* foi nível de escolaridade dos usuários do serviço. O nível educacional no Brasil é um dos fatores indicativos da classe social à qual pertencem os indivíduos. Segundo Rocha (2003) a correlação entre educação e pobreza é tão acentuada no Brasil, que entre os pobres do País 70,4% são analfabetos, e as pessoas com nível superior (pobres) correspondem a 2,1% da população. Assim, o quadro abaixo permite uma análise do perfil sócio-econômico daqueles que responderam à pesquisa.

O grupo de maior destaque é composto por aqueles que possuem o ensino médio (antigo 2º grau.), com 42,46% dos entrevistados. Em segundo lugar, o grupo daqueles que cursaram o ensino fundamental (antigo 1º grau), com 25,05% dos respondentes. Na terceira posição se encontram as pessoas com formação superior, correspondendo a 17,62% dos entrevistados. Aqueles com estudos superiores incompletos são 11,36%, na quarta colocação. Pessoas sem qualquer tipo de escolaridade foram 1,79% da amostra, na penúltima posição. Por fim, os pós-graduados com 1,72% da população analisada. O quadro abaixo ilustra a questão:

Figura 2- Escolaridade dos denunciantes



Em que medida a utilização do Disque-Denúncia não estaria ligada a outras formas de participação comunitária? Foi com base nessa preocupação que o trabalho pretendeu fazer uma relação entre estas duas questões. A idéia de participação como um instrumento de desenvolvimento social, é considerada como um fator importante na construção de relações sociais e de políticas públicas. Putnam (1993) argumenta que comunidades estruturadas em torno de mecanismos participativos são mais desenvolvidas, pois suas instituições são baseadas em confiança mútua que geram capital social. Assim, comunidades democraticamente desenvolvidas seriam àquelas mais afeitas à participação, compreendida aqui em sentido lato.

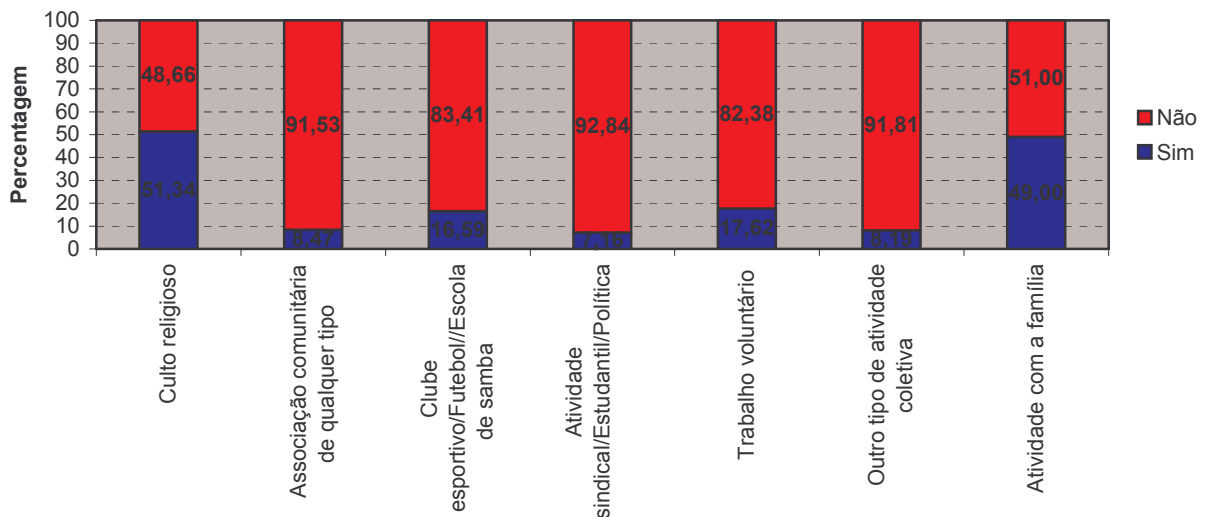
As respostas compiladas abaixo estão estruturadas em um modelo binário. As alternativas eram lidas aos respondentes e estes diziam se praticavam ou não algumas das atividades citadas. Dentre as ações mais relatadas pelos entrevistados estão a participação em cultos religiosos (51,34%), e atividades em família (49%). Ou seja, nos dois casos a religião e a família aparecem como elementos centrais na vida das pessoas. Como uma manifestação coletiva, os cultos religiosos são espaços de discussão de questões espirituais, como também temporais. O peso da religião e da família se sobressai em relação às demais formas de participação, sejam elas ligadas ao lazer, ou a atividades mais politizadas como associações comunitárias de qualquer tipo (8,47%), ou atividade sindical, estudantil, política (7,16%). Estes dados indicam uma perspectiva de ação coletiva mais centrada em espaços mais

‘tradicionais’ da vida social, do que em virtude de manifestações políticas de natureza explicitamente mais reivindicativas.

O terceiro tipo de atividade mais citado pelos entrevistados é o trabalho voluntário (17,62%). A característica deste empreendimento social aponta para um parâmetro em que a participação é concentrada em espaços menos ideológicos, em se considerando a tradição política construída em uma dicotomia de classes sociais. Nesse aspecto mais fundado no cotidiano, as atividades ligadas ao lazer, esporte, ou escolas de samba, são apontadas por 16,59% dos respondentes.

As atividades comunitárias em geral foram apontadas por 8,47% dos casos, da mesma forma que as atividades sindicais, estudantis e políticas, que vieram logo abaixo com 7,16% das respostas. Outras atividades foram indicadas por 8,19% dos entrevistados, e entraram no cômputo do trabalho. A descrição inicial deste quadro permite observar o predomínio de pessoas que participam de atividades mais tradicionais. A figura abaixo ilustra a distribuição das respostas:

Figura 3-Quais das atividades coletivas que vou citar a seguir você participa regularmente? (Construção de Capital Social)

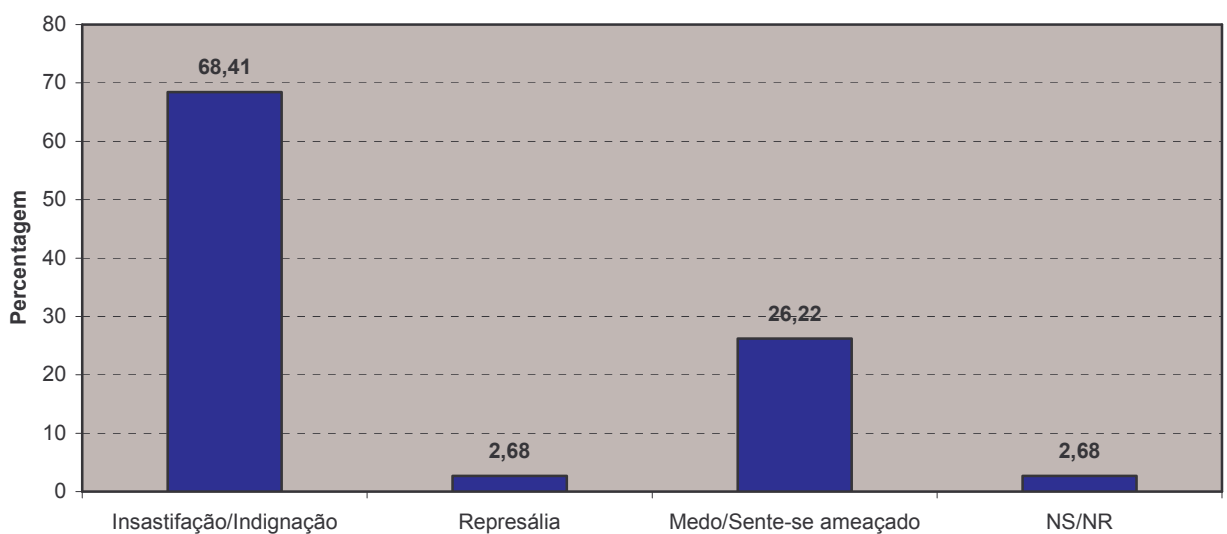


A motivação dos indivíduos em ligar foi objeto de uma pergunta aos usuários do serviço. As alternativas buscaram contemplar a questão da insatisfação/indignação com o crime; a represália em relação a uma dada conduta; e o medo. O principal motivo que levou as pessoas a ligar foi a indignação e a insatisfação com algum fato, e obteve 68,41% das

respostas. A partir deste dado, é possível afirmar que a postura das pessoas não é, necessariamente, de passividade pura e simples em relação ao crime. A indignação e a insatisfação comportam um grau de autonomia, no qual existe um desejo de ação por parte das pessoas.

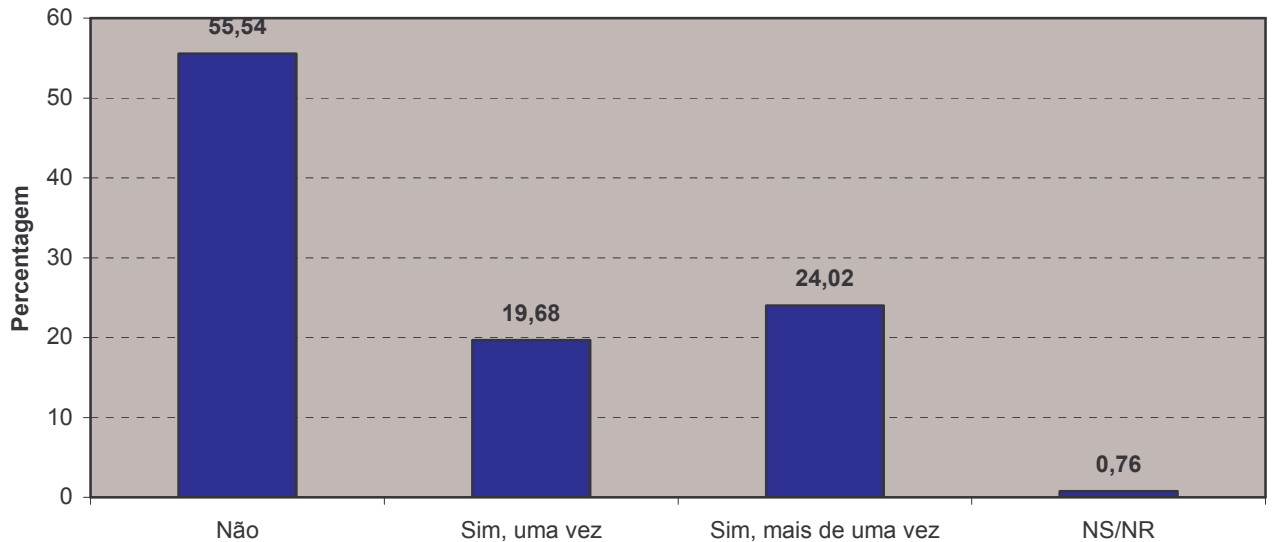
O medo e a sensação de ameaça, por seu turno, foram apontados por 26,22% dos respondentes. Tal índice permite destacar que parcela significativa dos entrevistados observa com grande desconfiança a ocorrência de crimes na sociedade, e os percebem como ameaças constantes e presentes no cotidiano. O Disque-Denúncia aparece como um canal em que uma resposta a este tipo de sentimento pode ser obtida. Em certa medida, ele consegue ser um espaço confiável para pessoas que sentem medo ou algum tipo de ameaça para relatar um fato. O medo de represálias motivou os entrevistados em 2,68% dos casos a chamar o Disque-Denúncia, e isso pode sugerir que em casos mais críticos a entidade é vista como uma espécie de anteparo a ameaças concretas. Por fim, cabe o registro de 2,68% daqueles que responderam ao questionário não souberam responder ou não responderam à questão. O gráfico abaixo representa esta pergunta:

Figura 4- Dos motivos que vou citar, o que leva você a ligar para o Disque-Denúncia?



A pesquisa também procurou analisar a frequência e o hábito em ligar para o Disque-Denúncia. Parcela considerável dos respondentes (55,54%) ligou pela primeira vez. Em torno de 24,02% já haviam utilizado o serviço mais de uma vez, e 19,68% tinham telefonado uma única vez. Somente 0,76% dos entrevistados não responderam ou não souberam responder a questão. A figura abaixo ilustra a questão:

Figura 5 - Você já ligou anteriormente para o disque-denúncia?

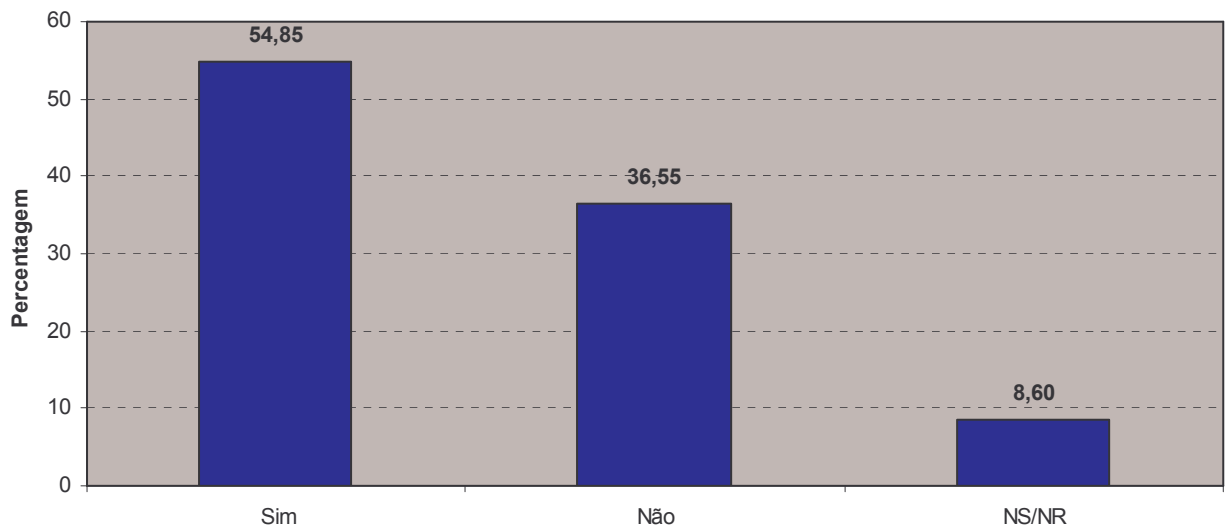


O Disque-Denúncia é uma organização nascida na sociedade civil e esta característica é pouco divulgada. Pelo fato de trabalhar em parceria com os órgãos de segurança pública, a sua natureza é pouco conhecida pelo público. Por esta razão, foi perguntado aos entrevistados se o Disque-Denúncia era um órgão do governo ou não (o termo governo foi utilizado segundo a aceção do senso comum – envolvendo o Estado). Daqueles que responderam à questão, 54,85% consideram o Disque-Denúncia como um órgão do governo (Estado). Aqueles que não o consideram um ente estatal correspondem a 36,55% dos respondentes. Os que não souberam ou não responderam à questão foram 8,6%.

A primeira evidência observada com a resposta da pergunta é a associação entre o Disque-Denúncia e o Estado. Um traço cultural que se revela na resposta à questão é a presença do Estado na cultura nacional. Uma instituição destinada a coletar informações sobre crimes estaria ligada, necessariamente, ao poder público. Ordem pública, neste viés, é algo somente acessível ao Estado. Todavia, o Disque-Denúncia nasce de uma manifestação legítima da sociedade civil justamente para atuar em uma seara até então exclusiva do Estado.

Tais questões merecem aprofundamentos posteriores. Para concluir o ponto, o quadro abaixo é apresentado:

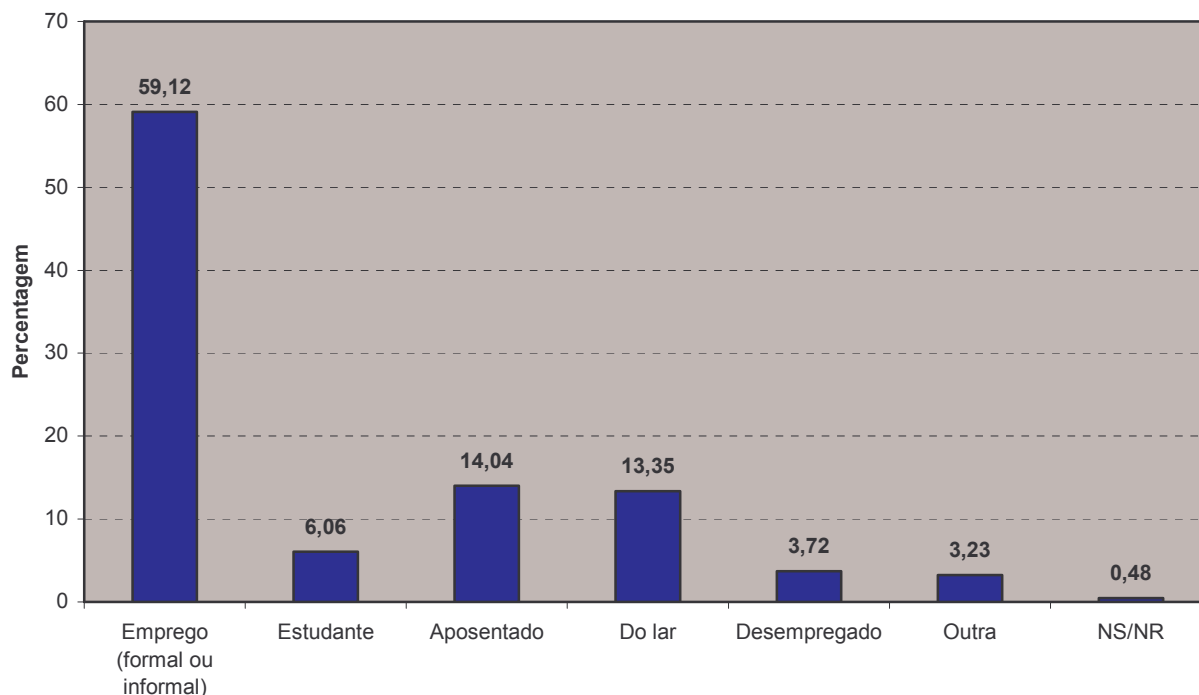
Figura 6- Na sua opinião, o Disque-Denúncia é um órgão do governo ou não?



Por fim, cabe o registro do perfil profissional dos entrevistados. A grande maioria está empregada formalmente (59,12%), o que aponta para um perfil de usuário com uma inserção no mercado de trabalho mais qualificada. Em segundo lugar, com 14,04% estão os aposentados. Na terceira posição as donas de casa, que registraram 13,35%. Os estudantes vêm em quarto lugar, com 6,06%. Em seguida, há os desempregados registrando 3,72%, indicando um pequeno percentual. Outras ocupações marcaram 3,23%, e aqueles que não souberam responder ou não responderam tiveram o índice de 0,48%.

O ponto mais importante que se observa a partir dos dados é que o público mobilizado pelo Disque-Denúncia, em sua maioria, possui vínculo empregatício formal. Tal característica indica um corte em relação à população brasileira, pois há uma divisão entre aqueles que possuem emprego formal e informal. Em geral, os que estão inseridos na informalidade possuem uma situação de precariedade maior, em relação à sua empregabilidade e renda. A figura abaixo ilustra o ponto:

Figura 7- Qual sua ocupação?



Conclusões

Ao final, pode-se afirmar que o Disque-Denúncia é uma experiência inovadora na sociedade brasileira. Inspirado em um programa originado nos Estados Unidos, ele se adaptou à realidade nacional, e mais especificamente carioca, segundo as demandas oriundas de seu meio social. O foco nos crimes permanece, e se amplia para outras questões de relevo na sociedade. A articulação com as mídias, em especial a televisão, tem papel importante na divulgação da instituição na sociedade, como também na obtenção de respostas às suas ações. Religião e atividades em família constituem os principais elementos de participação entre os usuários do sistema. A indignação e a insatisfação são os principais motivos que levam as pessoas a ligar para o Disque-Denúncia, ao contrário do medo. Tais resultados indicam o enraizamento do Disque-Denúncia no ambiente social da região metropolitana do Rio de Janeiro, em que uma experiência inspirada em um modelo estrangeiro vai se adaptando e se moldando em função de seus desafios cotidianos.

Além disso, é importante observar que no caso brasileiro, a experiência do Disque-Denúncia, marcada pela participação cívica e a utilização das mídias, pode indicar uma lógica em que não há somente a reprodução do discurso moralista ameaçador, mas um espaço no

qual barreiras burocráticas historicamente estabelecidas na sociedade brasileira podem ser ultrapassadas. Tal aspecto é especificamente importante em virtude da amplitude da participação cívica conseguida a partir do Disque-Denúncia, englobando distintas classes sociais, e construindo pontes com outros segmentos sociais. Isso não significa que discursos moralizadores tenham desaparecido, mas aponta para uma relação complexa entre o indivíduo e as mídias, que é marcada pela dinâmica do processo de democratização da sociedade brasileira como também pelo aumento da criminalidade em anos recentes.

Referências

- BECK, Ulrich. *La Société du Risque : sur la Voie d'une autre modernité*. Paris, Champs-Flammarion, 2001.
- BRITTO, Angela. *Criminalidade e Sociedade: Uma Análise sobre a Prática da Denúncia Anônima de Crimes no Município do Rio de Janeiro*. Dissertação de Mestrado, ENCE, 2005.
- DURKHEIM, Émile. *Da Divisão do Trabalho Social*. Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo, Martins Fontes, 1999.
- CARRIERE, Kevin. & ERICSON, Richard. *Crime Stoppers: A Study in the Organization of Community Policing*. Toronto: Centre of Criminology, University of Toronto, 1989.
- ERICSON, Richard & HAGGERTY, Kevin. *Policing the Risk Society*. Toronto, University of Toronto Press, 1997.
- INNES, Martin & FIELDING, Nigel. "From Community to Communicative Policing: 'Signal Crimes' and the problem of public reassurance". *Sociological Research Online*, vol. 7, nº 2, in: <http://www.socresonline.org.uk/7/2/innes.html>.
- LIPPERT, Randy. "Policing Property and Moral Risk Through Promotions, Anonymization and Rewards: Crime Stoppers Revisited" *Social & Legal Studies* vol. 11, nº 4, p. 475-502, 2002.
- MOORE, Mark Harrison, "Policiamento Comunitário e Policiamento para a Solução de Problemas", in: TORNY, Michael & MORRIS, Norval (orgs.). *Policiamento Moderno*. Tradução de Jacy Cardia Ghirotti, São Paulo, Edusp, 2003.
- OLIVER, Willard M., "The Third Generation of Community Policing: Moving Through Innovation, Diffusion, and Institutionalization". *Police Quarterly*, vol. 13, nº 4, p. 367-388, December 2000.

PUTNAM, Robert. *Comunidade e Democracia: a experiência da Itália Moderna*. Rio de Janeiro, Editora FGV.

ROCHA, Sônia. *Pobreza no Brasil: Afinal, de que se trata?* Rio de Janeiro, Editora da FGV, 2003.

SKOGAN, Wesley. *Police and Community in Chicago: A Tale of Three Cities*. Oxford, Oxford University Press, 2006.

ZOUAIN, Deborah; RICCIO, Vicente & ZAMITH, José Luiz Cardoso. “Policimento Comunitário: Fator Estratégico para Implantação de Política Pública de Segurança”. *Revista Alcance*, vol. 13 – n.3, p.373-388, set/dez 2006.