

Instituto São Paulo
Contra a Violência



Pesquisa Nacional Sobre as Centrais Disque Denúncia no Brasil

**Ministério da Justiça
Secretaria Nacional de Segurança Pública**

Portaria SENASP/MJ nº 10 de 25/04/2011

Considerando necessidade de:

- Intensificar medidas de enfrentamento à criminalidade
- Criar mecanismos que garantam ao cidadão anonimato e segurança para formular denúncias
- Construir diagnóstico e fixar diretrizes para implantação de projeto padrão de Disque Denúncia para todo o Brasil

Foi criada a:

Comissão de Avaliação dos serviços Disque Denúncia

SENASP - Departamento de Políticas, Programas e Projetos
Instituto São Paulo Contra a Violência
Instituto Brasileiro de Combate ao Crime
Instituto Minas pela Paz

Objetivos da Comissão:

- 1) Diagnóstico resultados obtidos nos locais onde já existe o serviço DD
- 2) Fixar diretrizes para implantar o programa
- 3) Indicar mecanismos de implantação e funcionamento
- 4) Estimular instalação do serviço DD em todos os Estados



SERVIÇOS DISQUE DENÚNCIA EXISTENTES

Pesquisa : 12/05 a 29/6/11

27 questionários enviados às SSP

22 questionários respondidos

19 Estados tem central DD

Estados sem centrais DD :

Acre

Amapá

Paraíba

Piauí

Rondônia

Rio Grande do Norte

Santa Catarina

Sergipe

CRONOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DOS DISQUES DENÚNCIA NO BRASIL

Período de criação:

1995-1998 = 4 centrais

1999-2002 = 7 centrais

2003-2006 = 6 centrais

2007-2010 = 3 centrais

- **Primeiro Plano Nacional de Segurança Pública – Ano 2000 (Governo FHC)**
Reaparelhamento da Polícia Federal
- **Segundo Plano Nacional de Segurança Pública – Ano 2002 (Governo Lula)**
Investimentos no Sistema Penitenciário Nacional

Ambos os planos não fizeram menção ao serviço Disque Denúncia

MOTIVAÇÃO PARA CRIAÇÃO DO SERVIÇO

Política de Segurança Pública passou a estimular e valorizar compartilhamento de problemas e soluções com a sociedade :

- Criação de Ouvidorias das Polícias
- Estímulo criação instrumentos de participação social : Conseg's

Fatores que motivaram a criação dos Disque Denúncia:

- Necessidade aumentar ferramentas de trabalho para polícias (principalmente investigação)
- Reconhecimento da participação social como mecanismo de sucesso no trabalho policial
- Fomento na criação de ferramentas para controle da Polícia
- Ocorrência de fato criminoso de grande clamor público
- Altos índices de criminalidade de algumas cidades
- Aumento no índice de sequestros (influencia atuação empresários na criação do DD)

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

METODOLOGIA = 35% (7) implantação com metodologia pré-existente

GRAU DE INSTITUCIONALIDADE (há previsão legal) = 50% (10)

NÚMERO TELEFONE UTILIZADO

181 = 52% (12) 3 utilizam também outro número

0800 = 18% (4)

Número tarifado = 30% (7)

SIGILO DA INFORMAÇÃO

100% (20) : MANTÉM O ANONIMATO

15% (3) : UTILIZA IDENTIFICADOR DE CHAMADAS (MT, AL e AM)

5% (1) : LIGAÇÃO É GRAVADA (MT)

FUNCIONAMENTO

- **90 % (18) : 7 DIAS POR SEMANA (exceto GO e TO)**
- **75% (15) : 24 HORAS DIA**
- **85% (17) : ABRANGÊNCIA TODO O ESTADO (exceto RJ, DF e Campinas)**

ESTRUTURA UTILIZADA

QUANTIDADE PESSOAS QUE TRABALHAM NO SERVIÇO

TOTAL BRASIL = 570

46% EFETIVO CONCENTRADO REGIÃO SUDESTE

RIO DE JANEIRO = 94

SÃO PAULO = 85

MINAS GERAIS = 78

COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

100% (20) : TEM POLICIAIS

64% (13) : TEM TAMBÉM PROFISSIONAIS CIVIS

50% (10) : DISPÕEM DE MANUAL DE FUNCIONAMENTO

60% (12) : FAZEM TREINAMENTO DA EQUIPE

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

PRINCIPAL RESPONSÁVEL PELA GESTÃO

40% (8) : SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

25% (5) : ONG's

15% (3) : POLÍCIA CIVIL

COMPARTILHAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO

60% (12): SOMENTE PODER PÚBLICO

25% (5) : PODER PÚBLICO + OSCIP (RJ/SP/MG/ES/BA)

10% (2) : SOMENTE ONG (PE e Campinas)

5% (1) : SOMENTE OSCIP (MA)

- GESTÃO PÚBLICA: **FAVORECE INVESTIMENTOS CONTINUADOS E FACILIDADE INTERLOCUÇÃO COM POLÍCIAS**
- GESTÃO COMPARTILHADA: **FAVORECE INTERLOCUÇÃO COM A SOCIEDADE (ATENDIMENTO DEMANDAS)**
- INFLUÊNCIA EMPRESARIADO CRIAÇÃO DO SERVIÇO : **IMPORTANTE MANTER CARÁTER UTILIDADE PÚBLICA**
EVITAR PRIVATIZAÇÃO DO SERVIÇO E APROPRIAÇÃO PARTICULAR DAS INFORMAÇÕES

FINANCIAMENTO DO SERVIÇO

- **70% (14) : 100% SETOR PÚBLICO**
- **25% (4) : SETOR PÚBLICO + SETOR PRIVADO (MA/PE/MG/RJ)**
- **5% (2) : 100% SETOR PRIVADO (SP e Campinas)**

DIFICULDADES ENFRENTADAS NA OPERAÇÃO

- **RETORNO DA RESPOSTA DAS UNIDADES POLICIAIS = 95% (19)**
- **INSTALAÇÕES INADEQUADAS = 70% (14)**
- **ESCASSEZ DE RECURSOS FINANCEIROS = 70% (14)**
- **ESCASSEZ DE EQUIPAMENTOS = 65% (13)**
- **CONTRATAÇÃO PESSOAL QUALIFICADO = 55% (11)**
- **APOIO POLÍTICO = 50% (10)**
- **VALORIZAÇÃO DO SERVIÇO PELAS INSTITUIÇÕES = 50% (10)**
- **MOBILIZAÇÃO DA POPULAÇÃO PARA UTILIZAR SERVIÇO = 45% (9)**

CONCLUSÕES

CRITÉRIOS MÍNIMOS QUE DEVEM SER CONSIDERADOS NO MODELO DE DISQUE DENÚNCIA

- PREVISÃO LEGAL (INSTITUCIONALIZAÇÃO)
- TAMANHO DA EQUIPE
- CARGOS E FUNÇÕES
- GRAU DE PARTICIPAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA NA EQUIPE
- ORGÃO GESTOR RESPONSÁVEL
- CUSTO DE IMPLANTAÇÃO
- CUSTO DE MANUTENÇÃO
- FONTES DE RECURSOS E FORMA DE CAPTAÇÃO
- EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS
- METODOLOGIA DE TRABALHO

OBS: PROPOSTA ELABORAÇÃO DE TRES MODELOS (BÁSICO, INTERMEDIÁRIO E AVANÇADO)



INSTITUTO SÃO PAULO CONTRA A VIOLÊNCIA

(11) 3469-4000

www.ispcv.org.br