



Secretaria da
Segurança Pública



DISQUE DENÚNCIAS

O NOVO MODELO DE ATENDIMENTO NO RIO GRANDE DO SUL

JUAREZ PINHEIRO, SECRETÁRIO ADJUNTO
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
juarezpinheiro@spp.rs.gov.br
<http://www.spp.rs.gov.br>



Secretaria da
Segurança Pública

Vinheta de Atendimento



DISQUE DENÚNCIAS

O NOVO MODELO DE ATENDIMENTO NO RIO GRANDE DO SUL

JUAREZ PINHEIRO, SECRETÁRIO ADJUNTO

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

juarezpinheiro@spp.rs.gov.br

<http://www.spp.rs.gov.br>



O que é um Disque Denúncias ?

- O Disque Denúncias é um **serviço público** que está à disposição da população para receber informações, anonimamente, sobre atividades criminosas.
- O cidadão participa ativamente da segurança da sua comunidade provendo informações relevantes e objetivas às autoridades policiais.
- O modelo de Disque Denúncias surgiu nos Estados Unidos, chamados **CrimeStoppers**, em 1975 – Albuquerque, Novo México, sob alguns princípios:
 - Confiabilidade
 - Acompanhamento pelo denunciante
 - [Sigilo absoluto](#)



Secretaria da
Segurança Pública

A necessidade de fortalecimento dos Disque Denúncias nos Estados

- O serviço de Disque Denúncia visa mobilizar a sociedade e promover a colaboração entre a população e a polícia na luta contra o crime e a violência.
- **Objetivos:**
 - Desenvolver uma cultura do cidadão colaborando com a segurança pública ;
 - Aumentar a eficiência da polícia e melhorar a investigação criminal ;
 - Facilitar a apreensão de armas, drogas e captura de foragidos ;
 - Diminuir a impunidade ;
 - Desencorajar a prática de crimes, transferindo a sensação de insegurança para o criminoso que estará se sentido vigiado.



Panorama Nacional do Disque Denúncias

- O Sistema do Disque Denúncias opera em diversos estados da federação, sendo reconhecido como importante instrumento de combate ao crime à disposição da população.
- No nível de excelência de atendimento e efetividade destaca-se o Disque Denúncias do ISPCV (São Paulo). Ao seu lado, ainda, o Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Espírito Santo.
- A partir das primeiras experiências exitosas, outros estados também implementaram o projeto, ex:
 - Rio Grande do Sul, 1995
 - Pernambuco, em 2000
 - Campinas/São Paulo, em 2002
 - Salvador/Bahia, em 2005



Secretaria da
Segurança Pública

O Disque Denúncias no RS

- Serviço criado em 12/12/1995, após um grande roubo a carro forte
- Atualmente é regido pela Portaria nº163, de 22/12/2004
- Opera através do nº 181 (ligação gratuita)
- Instalado no âmbito do Departamento de Inteligência da Secretaria de Segurança Pública – DISP/SSPRS
- Regime de funcionamento de 24h x 7 dias na semana
- Abrangência em todo o território estadual
- Não há identificação do interlocutor, garantindo-se o **sigilo do denunciante**



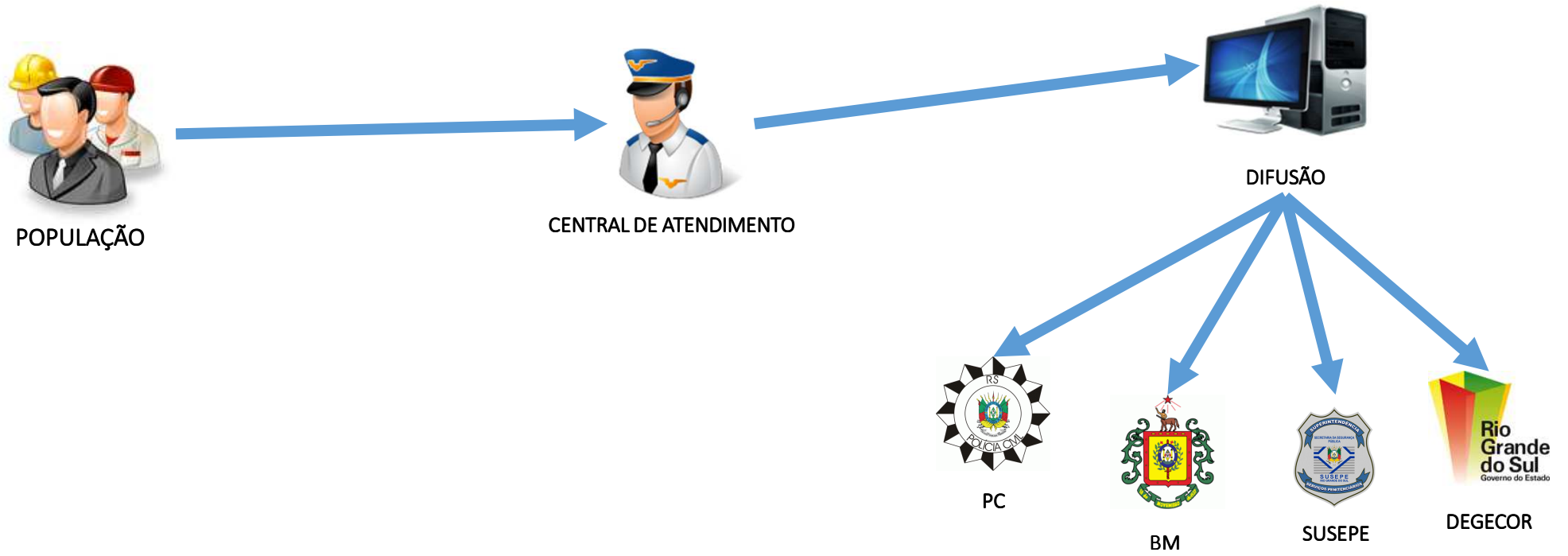
Identificando o problema

- Até o início do ano (2013) o Disque Denúncias era considerado ineficiente por questões de falta de efetivo para atendimento e dificuldades no fluxo da informação recebida;
- O software de gerenciamento das denúncias era obsoleto e não permitia análise quantitativa ou qualitativa dos dados inseridos no banco de dados;

Solucionando o problema

- A partir de março começamos a reorganizar a pasta com a ampliação da quantidade de atendentes (dobramos a capacidade de atendimento) e a respectiva capacitação para o atendimento diferenciado;
- Fizemos uma parceria com o Instituto São Paulo contra a Violência para transferência de conhecimento e tecnologia, e instalação do software do Disque Denúncias no âmbito da Secretaria.
- Investimos na criação de um software de inteligência para registro das denúncias e produção de conhecimento, integrando quatro Agências centrais e suas subordinadas (Polícia Civil, Brigada Militar, SUSEPE e DEGECOR)

MODELO ANTERIOR DE ATENDIMENTO



Slide 8

CR1

No modelo atual de atendimento, a população liga para o Disque Denúncias 181 e é atendido pela equipe de atendimento, que registra os dados no sistema e faz a difusão para os órgãos responsáveis pela execução.

Cristiano .; 29/05/2013

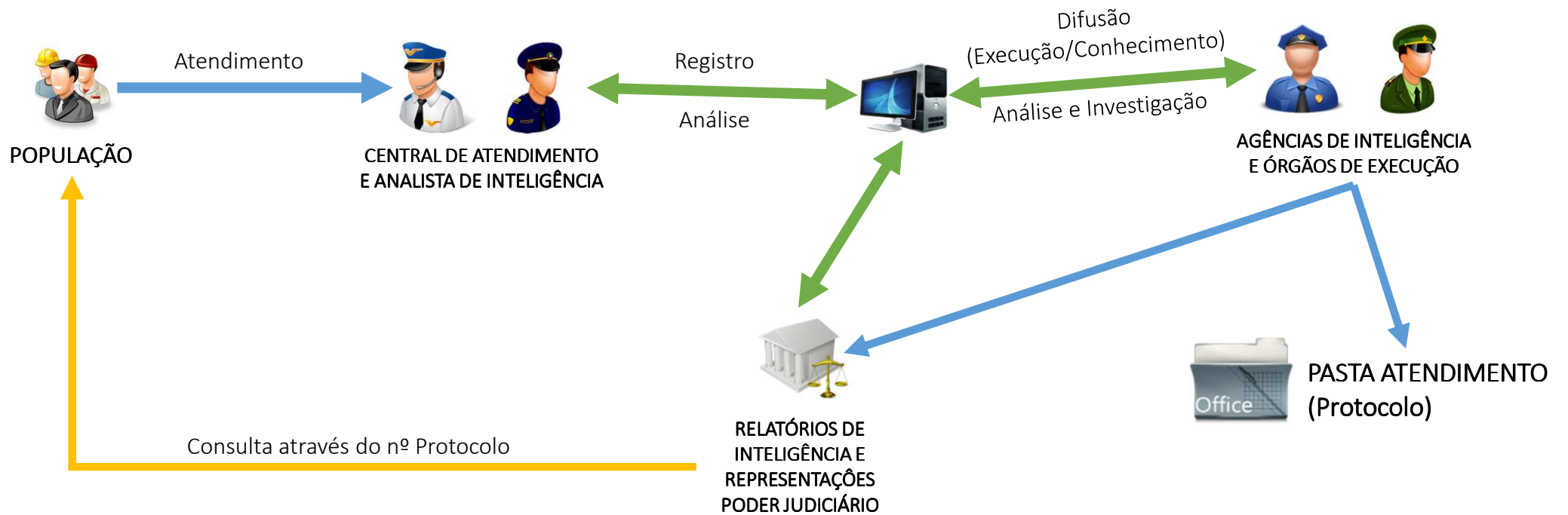
NOVO MODELO



Secretaria da
Segurança Pública



NOVO MODELO





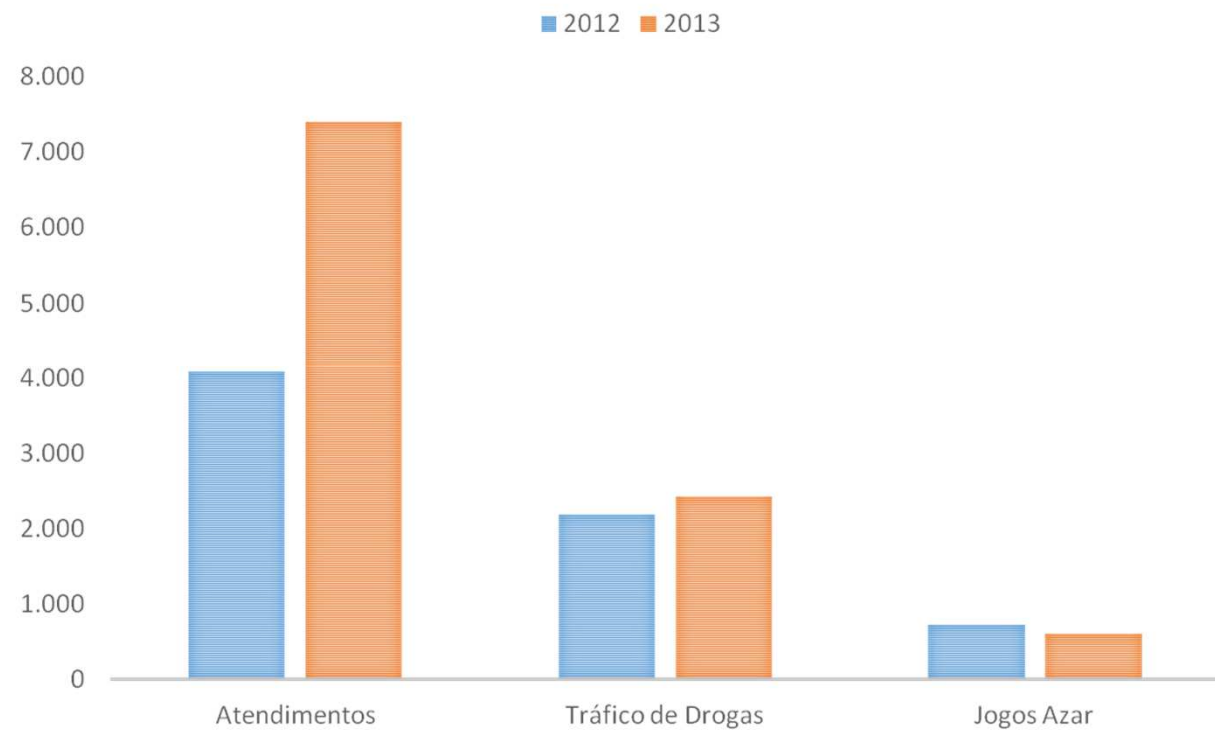
PLANO DE AÇÕES

AÇÃO	DESCRIPTIVO	STATUS	PRAZO
ÓRGÃOS PARA DIFUSÃO	Expandir os órgãos que recebem as denúncias, incluindo SUSEPE e DEGECOR	Concluído	
IMPLANTAÇÃO DE NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO	Dobrar o número e capacitar todos os atendentes	Em andamento	
ROTINAS DE ATENDIMENTO	Criar e padronizar a rotina de atendimento com base em melhores práticas	Em andamento	
SOFTWARE DE GERENCIAMENTO	Desenvolver o software para gerenciar as denúncias desde o atendimento até a execução e retroalimentação pelos órgãos operacionais	Em andamento	04/07/2013
CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS AGENTES DE SEGURANÇA PÚBLICA	Capacitar os agentes de segurança pública sobre a importância das informações provenientes do sistema 181	Em andamento	
CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS	Criação de campanhas publicitárias para estimular a população a utilizar o sistema 181	Não iniciado	

DISQUE DENÚNCIA EM NÚMEROS

	2012	2013	%
Atendimentos	4.074	7.402	81%
Tráfico #1	2.178	2.422	11%
Jogos Azar #2	726	602	-17%

Os temas Tráfico de Drogas e Jogos de Azar são os que representam a maior quantidade de denúncias nos últimos anos





Secretaria da
Segurança Pública

<http://www.disquedenuncia.org.br>

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS DIRECIONADAS

EXPLORAÇÃO E ABUSO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES É CRIME.

18 DE MAIO DIA NACIONAL DE COMBATE AO ABUSO E À EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

ABCDEFGHIJKLMN
OPQRSTUVWXYZ
DENUNCIE

DISQUE DENÚNCIA
2253 1177
RIO DE JANEIRO - RJ



DISQUE DENÚNCIA
2253 1177
RIO DE JANEIRO - RJ

SE () O

VOCÊ ESCOLHE FAZER OU NÃO.
DENUNCIE CRIMES SEXUAIS.
DISQUE DENÚNCIA
2253 1177
RIO DE JANEIRO - RJ



DISQUE DENÚNCIA
2253 1177
RIO DE JANEIRO - RJ



Secretaria da
Segurança Pública

<http://www.disquedenuncia.org.br>

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS DIRECIONADAS



Clique sobre a imagem