



Universidade de Brasília
Faculdade UnB Planaltina
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública

Josafá Leite Ribeiro

DENÚNCIA ANÔNIMA:
A importância da participação cidadã na elucidação de crimes

Brasília/DF
2025

Josafá Leite Ribeiro

DENÚNCIA ANÔNIMA:

A importância da participação cidadã na elucidação de crimes

Dissertação *multipaper* apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. André Nunes

Brasília/DF
2025

Ficha catalográfica gerada automaticamente por meio do Sistema para Geração Automática de Ficha
Catalográfica de Teses e Dissertações da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

RR484d Ribeiro, Josafá Leite
Denúncia anônima: a importância da participação cidadã na
elucidação de crimes / Josafá Leite Ribeiro; orientador
André Nunes . Brasília, 2025.
151 p.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública)
Universidade de Brasília, 2025.

1. segurança pública. 2. denúncia anônima. 3.
participação cidadã. 4. Polícia Civil do Distrito Federal.
I. Nunes , André , orient. II. Título.

Josafá Leite Ribeiro

DENÚNCIA ANÔNIMA:
A importância da participação cidadã na elucidação de crimes

Banca examinadora:

Prof. Dr. André Nunes – PPGP/FUP/UnB
Presidente

Prof.^a Dra. Andrea Fellipe Cabello – PPGP/FUP/UnB
Membro Interno

Prof. Dr. Gonçalo Alves de Sousa Santinha – Universidade de Aveiro/Portugal
Membro Externo

Prof. Dr. Celso Vila Nova de Souza Junior – PPGP/FUP/UnB
Membro interno (Suplente)

Aprovada em ____ de _____ de 2025.

Brasília/DF
2025

AGRADECIMENTOS

A busca por novos conhecimentos torna-se ainda mais fascinante a cada meta conquistada. Após um longo período atuando na área operacional da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), assumi o desafio de liderar uma das unidades mais estratégicas da instituição: a Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe).

Foi então necessário aprofundar meus estudos em temas como: tecnologias da informação e comunicação, inteligência policial, atendimento ao cidadão e, especialmente, em gestão – área que abrange o relacionamento com pessoas, a análise de grandes volumes de dados e a operação de sistemas digitais complexos.

Atualmente, com mais de seis anos de experiência à frente da Dicoe, tive a oportunidade de implementar e ampliar os canais de interação disponíveis para que o cidadão possa registrar denúncias anônimas com segurança e facilidade. Também foi possível produzir conhecimento estratégico por meio de sistemas avançados de extração de dados, além de desenvolver pesquisas sobre o Programa Disque-Denúncia e temas correlatos em âmbito nacional. Diante dessa trajetória, afirmo com convicção: a denúncia anônima é uma ferramenta indispensável para a elucidação de crimes.

Esta caminhada só foi possível com fé, amor, compreensão, abnegação, colaboração e obstinação.

Fé – em Deus, que me levou a momentos de oração (solitária), agradecendo e rogando por forças para enfrentar todas as provações que a vida revela. Nada que não possa ser superado pela confiança no Senhor.

Amor e compreensão – sem eles nada fazia sentido. Agradeço a minha esposa, Renata (obrigado pela paciência e força em todos os momentos da nossa jornada – te amo); meus filhos, Luíza e João Neto (lindos, alegres, parceiros, amorosos, compreensivos – amo vocês); minha mãe, Maria José (*in memoriam*); e a minha tia Francisca. A meus familiares, em especial João Franco e Idelma.

Abnegação – renunciar aos momentos ao lado da família, de lazer com as pessoas queridas, as poucas horas de sono em alguns dias, as viagens, foi difícil, mas valeu assistir às aulas do mestrado e desenvolver cada parágrafo desta dissertação.

Colaboração – reconhecimento especial a meu orientador prof. André Nunes (as conversas, conselhos e orientações foram essenciais para fortalecer a confiança e parceria no desenvolvimento da pesquisa – tornou-se realmente um amigo). Aos membros da banca: profa. Andrea Cabello, prof. Gonçalo Santinha, prof. Celso Vila Nova e aos professores e funcionários do PPGP/UNB. Não posso deixar de agradecer aos amigos que me apoiaram nessa jornada: Saulo, Maurílio, Luís Monteiro, Daniel Marwell, Ana Carolina e tantos outros – minha sincera gratidão. À PCDF e à Escola Superior de Polícia Civil do Distrito Federal (ESPC) pela oportunidade de participar do programa.

Obstinação – o conhecimento é a única riqueza que ninguém pode nos tirar, por isso, sigo firme na minha busca incansável por aprender e evoluir.

RESUMO

Neste trabalho, a denúncia anônima é examinada sob uma perspectiva estratégica, destacando-se a atuação da Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal (Dicoe/PCDF). O estudo parte da premissa de que a efetividade do serviço de captação de denúncias anônimas depende da confiança do cidadão e da modernização tecnológica. Por meio de uma abordagem qualitativa e exploratória, inicialmente, fica evidente que a modernização dos canais de atendimento, com uso de inteligência artificial e ferramentas de comunicação digital, tem aprimorado a experiência do cidadão, promovendo maior acessibilidade, agilidade e resposta institucional. Além disso, estratégias inspiradas no setor privado, como o atendimento omnicanal e por *chatbot*, mostraram-se promissoras na aproximação entre população e autoridades policiais. Na sequência, e complementada por levantamento quantitativo por intermédio da observação estruturada, foram analisados dados do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) entre 2018 e 2022, utilizando a plataforma de *business intelligence* QlikView para gerar correlações e *insights* operacionais, avançando na extração do conhecimento. Diante da expertise alcançada pela Dicoe em duas décadas de atuação, foi possível avançar em uma análise da atuação das centrais Disque-Denúncia nos estados brasileiros, com a aplicação de um questionário com questões do tipo aberta, que abarca desde os canais oficiais apresentados a população até o posicionamento dos crimes mais denunciados pela população. Os resultados também evidenciam a ausência de um marco normativo nacional que regule e padronize o funcionamento dessas centrais nos entes federados. A aplicação de questionário a 17 unidades da Federação revelou heterogeneidade institucional, uso de canais informais e fragilidades na proteção do anonimato. Diante disso, a experiência da PCDF se apresenta como referência para a estruturação de diretrizes nacionais, promovendo maior segurança jurídica, qualificação das centrais e fortalecimento da confiança pública no serviço. O estudo destaca, assim, a urgência de políticas integradas para institucionalizar e ampliar a efetividade das denúncias anônimas como instrumento de participação cidadã e controle da criminalidade.

Palavras-chave: segurança pública; denúncia anônima; participação cidadã; Polícia Civil do Distrito Federal.

ABSTRACT

This study examines anonymous crime reporting from a strategic standpoint, with a particular focus on the operations of the Complaint Control Division of the Civil Police of the Federal District (Dicoe/PCDF) in Brazil. It is grounded on the premise that the effectiveness of anonymous tip services relies on public trust and technological modernization. Employing a qualitative and exploratory methodology, the research reveals that advancements in service channels – especially through the integration of artificial intelligence and digital communication tools – have improved citizen engagement by enhancing accessibility, responsiveness, and institutional efficiency. Furthermore, private-sector-inspired strategies, such as omnichannel support and chatbot interfaces, have shown promise in narrowing the gap between the public and law enforcement agencies. Building on this foundation, the study also incorporates a quantitative component through structured observation of data from the Complaint Control System (Sconde) between 2018 and 2022. Using the QlikView business intelligence platform, the analysis generated correlations and operational insights, contributing to knowledge development in this domain. Given Dicoe's two decades of experience, the research expanded to assess anonymous reporting systems across Brazilian states, utilizing a questionnaire with open-ended questions. Topics included the official communication channels available to the public and the most commonly reported crimes.

Findings underscore the absence of a national regulatory framework governing and standardizing these systems across jurisdictions. A survey of 17 Brazilian states revealed institutional inconsistencies, reliance on informal communication channels, and vulnerabilities in safeguarding anonymity. In this context, the PCDF experience emerges as a potential reference for the development of national guidelines aimed at enhancing legal certainty, improving reporting infrastructure, and fostering public confidence. The study emphasizes the urgency of integrated public policies to institutionalize and strengthen anonymous reporting as a legitimate mechanism for citizen participation and crime control.

Keywords: public security; anonymous reporting; citizen engagement; Civil Police of the Federal District.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Denúncias anônimas recebidas e registradas, por canal de interação (2017-2024)	35
Figura 2 – Dez crimes mais denunciados (2018-2022).....	51
Figura 3 – Número de denúncias de tráfico de drogas, por região administrativa (2018-2022) ..	56
Figura 4 – Mapa das regiões com maior incidência de denúncias de tráfico de drogas no DF	56
Figura 5 – Modelo de questionário para levantamento de dados da pesquisa.....	75
Figura 6 – Nuvem de palavras sobre os crimes mais denunciados nos estados	83

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de denúncias recebidas e registrados nos canais de interação (2017-2024)....	34
Tabela 2 – Número de interações, por canais de denúncias (2018- 2022)	51
Tabela 3 – Denúncias registradas e dados populacionais em UFs selecionadas (2023).....	83

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Canais oficiais de denúncias anônimas vinculados às UFs brasileiras.....	18
Quadro 2 – Referenciais metodológicos das pesquisas	21
Quadro 3 – Tema central e eixos que fundamentam a pesquisa	28
Quadro 4 – Denúncias anônimas de crimes, por região administrativa e <i>renda per capita</i> ...	53
Quadro 5 – Respostas do questionário: compilação de dados das UFs brasileiras	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BI	Business Intelligence
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CI	Canais de interação
CSI	Crime Stoppers International
CV	Canais de denúncias vinculados a batalhões militares e delegacias
CX	Customer experience
DE	Crimes mais denunciados nos estados
Deam	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher
DF	Distrito Federal
DGI	Departamento de Inteligência, Tecnologia e Gestão da Informação
Dicoe	Divisão de Controle de Denúncias
IA	Inteligência artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Interpol	Organização Internacional de Polícia Criminal
LAI	Lei de Acesso à Informação
MPDFT	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
Nuiam	Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
PCDF	Polícia Civil do Distrito Federal
PDISP	Plano Distrital de Segurança Pública e Defesa Social
PLN	Processamento de linguagem natural
PNSPDS	Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social
PR	Quadro de pessoal responsável pela captação das denúncias
QA	Quantidade de denúncias por ano
RA	Região administrativa
RAV	Relatório de análise de vínculos
RISP	Regiões Integradas de Segurança Pública
Sconde	Sistema de Controle de Denúncias
Senasp	Secretaria Nacional de Segurança Pública
ST	Sistemas tecnológicos para controle e difusão das denúncias
Susp	Sistema Único de Segurança Pública

TIC	Tecnologia de informação e comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
UCDA	Unidades de Captação de Denúncias Anônimas
UNODC	United Nations Office on Drugs and Crime
VI	Vínculo institucional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Ordem moral e ética nas denúncias anônimas.....	14
1.2 Problema de pesquisa	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo geral	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificativa e relevância	17
1.5 Estruturação da pesquisa.....	21
2 ARTIGO 1: Denúncia anônima na era digital: a evolução dos canais de atendimento na Polícia Civil do Distrito Federal.....	23
2.1 Introdução	23
2.2 Referencial teórico	25
2.3 Metodologia	26
2.4 Revisão da literatura	29
2.4.1 Política de Atendimento ao Cidadão na Polícia Civil do Distrito Federal	29
2.4.2 Recursos tecnológicos de informação e comunicação para atendimento na PCDF ..	30
2.4.3 Melhores práticas utilizadas nas corporações para atendimento ao cliente.....	32
2.5 Resultados e discussões.....	33
2.6 Considerações finais	38
Referências	39
3 ARTIGO 2: Data mining como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal.....	41
3.1 Introdução	41
3.2 Metodologia	43
3.3 Referencial teórico	44
3.3.1 Ciência de dados e <i>data mining</i>	46
3.3.2 Agrupamento de dados com o algoritmo K-Means (QlikView).....	48
3.3.3 Denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal	49
3.4 Resultados e discussão	52
3.4.1 Decisões orientadas por dados oriundos das denúncias anônimas de tráfico de drogas no Distrito Federal	55
3.5 Considerações finais	58
Referências	60
4 ARTIGO 3: A justiça anônima: os desafios operacionais e regulatórios do Programa Disque-Denúncia no Brasil	62
4.1 Introdução	62
4.2 Referencial teórico	65
4.2.1 Ponto de inflexão do Programa Disque-Denúncia.....	65

4.2.2 Participação cidadã e monitoramento inteligente de crimes	68
4.3 Metodologia	72
4.3.1 Estratégia de coleta e análise de dados	73
4.4 Resultados e discussões.....	78
4.4.1 Canais utilizados e grau de digitalização	79
4.4.2 Estruturas institucionais e recursos humanos	80
4.4.3 Tipos de crimes mais reportados	81
4.4.4 Relação entre participação cidadã e captação de denúncias	83
4.4.5 Rumos para a governança dos canais de denúncia anônima no Brasil	84
4.5 Considerações finais	85
Referências	88
5 REFLEXÕES FINAIS	90
REFERÊNCIAS GERAIS	94
APENDICE A – Estados respondentes ao questionário.....	99
Acre	99
Alagoas	101
Bahia	106
Distrito Federal	108
Espírito Santo.....	110
Goiás.....	116
Maranhão	120
Minas Gerais	127
Mato Grosso	130
Mato Grosso do Sul.....	133
Pará	135
Paraíba.....	138
Paraná.....	140
Rondônia.....	143
Rio Grande do Sul.....	146
Santa Catarina	148
Tocantins.....	150

1 INTRODUÇÃO

As pessoas costumam ter receio de reportar fatos criminosos que porventura tenham conhecimento às autoridades incumbidas da apuração por se preocuparem com potenciais riscos a sua segurança e integridade física. Para contornar esse problema, foram concebidos os canais de denúncias anônimas, que atuam como organismos de estreita colaboração entre a população, os meios de comunicação social e as instituições de segurança pública.

O desafio está em convencer o denunciante a partilhar os informes com as organizações policiais e de segurança pública, demonstrando que somente informações imprescindíveis para a elucidação dos crimes serão utilizadas, deixando que seus dados pessoais e/ou qualquer possibilidade de identificá-los sejam preservados. Trata-se de certificar que as atuações dessas instituições são pautadas pelos imperativos da probidade e integridade no trato das notícias anônimas, visando eliminar possíveis obstáculos que impeçam o colaborador de interagir com as unidades de recebimento de denúncias.

Com o propósito de evitar a impunidade, todas as pessoas têm o direito inerente de proteger o bem-estar dos outros e da sociedade em geral e, em alguns casos, têm o dever de denunciar irregularidades. Esse direito é compreendido como uma extensão da livre manifestação do pensamento, corolário dos princípios constitucionais ínsitos na Carta Magna brasileira. Assim entendido, é essencial que o Estado proporcione meios eficientes de captação das informações anônimas e os dados sejam registrados, analisados e difundidos para os responsáveis pelas apurações dos crimes. Para a Segurança Pública, a implantação dos canais de denúncia pode contornar ineficiências existentes nas investigações policiais, gerando economia de recursos e diminuindo o tempo de resposta na elucidação das infrações penais.

Envolto nesse raciocínio, desenvolveu-se uma pesquisa— aqui apresentada em três artigos, em formato *multipaper* —, concernente à atuação e à gestão das informações nas unidades responsáveis pelo recebimento de denúncias anônimas na Segurança Pública brasileira, com foco na governança orientada por resultados, na experiência de atendimento ao cidadão e na utilização de tecnologias avançadas para garantir o sigilo e confiabilidade na interação. A pesquisa se mostra pertinente e relevante uma vez que há uma descaracterização do Programa Disque-Denúncia nos estados e municípios brasileiros, onde diversos entes estatais anunciam canais de captação de informes anônimos sem estarem respaldados por um instrumento legal de proteção de suas atuações e, mais importante, sem garantir o sigilo dos dados e o anonimato do denunciante.

Diante dessa realidade, o primeiro artigo, intitulado “Denúncia anônima na era digital: a evolução dos canais de atendimento na Polícia Civil do Distrito Federal”, examina o impacto da digitalização dos serviços públicos na modernização do atendimento ao cidadão, com foco na experiência oferecida pela Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) por meio da plataforma multicanal operada pela Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe). Aqui, a pesquisa se concentra em analisar a evolução dos canais de denúncia anônima, destacando o papel dos recursos tecnológicos na ampliação da eficiência e transparência da comunicação entre a população e a instituição policial. A abordagem do estudo fundamenta-se na analogia com estratégias do setor privado voltadas ao aprimoramento da experiência do cliente, defendendo que esses princípios podem ser adaptados ao setor público para qualificar o atendimento ao cidadão. A investigação, de caráter qualitativo e exploratório, estrutura-se em torno de três eixos analíticos: a política de atendimento ao cidadão da PCDF; os recursos tecnológicos disponíveis para a comunicação com o público; e as melhores práticas de atendimento utilizadas em organizações públicas e privadas. A análise foi conduzida com base em revisão bibliográfica de fontes especializadas, priorizando publicações recentes, revisadas por pares e com alta relevância científica.

O segundo artigo, “*Data mining* como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal”, valida o uso de técnicas de extração do conhecimento (*data mining*) na descoberta de informações estratégicas provenientes de denúncias anônimas registradas no Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). Diante do crescente volume e da complexidade dos dados criminais, o estudo busca demonstrar como ferramentas como o QlikView podem apoiar a gestão da informação, contribuindo para o fortalecimento da inteligência policial e a tomada de decisões mais assertivas no enfrentamento da criminalidade. Utilizando método quantitativo e observação de dados estruturados em painéis, gráficos e mapas, o estudo seleciona variáveis relevantes como tipo de crime, local de ocorrência e frequência dos registros, com ênfase especial nas denúncias de tráfico de drogas no período de 2018 a 2022.

Por fim, o terceiro artigo, “A justiça anônima: os desafios operacionais e regulatórios do Programa Disque-Denúncia no Brasil”, tem como foco investigar os efeitos da ausência de normatização e os desafios operacionais enfrentados pelas centrais de Disque-Denúncia no Brasil. Inspirado em modelos internacionais, como o programa Crime Stoppers International, e embasado na teoria do *crowdsourcing*, o trabalho ressalta a importância da participação cidadã na prevenção e repressão de crimes. Ao longo de mais de três décadas de existência no

país, as centrais se consolidaram como canais fundamentais para o recebimento de denúncias anônimas, embora careçam de padronização e estrutura equitativa entre os entes federados. Foi adotada a metodologia de métodos mistos, com coleta simultânea de dados qualitativos e quantitativos por meio de um questionário enviado a todos os estados brasileiros. A análise temática permitiu interpretar de forma sistemática as respostas das unidades estaduais, revelando diferenças significativas nos recursos humanos, tecnológicos e operacionais disponíveis. Verificou-se, ainda, a proliferação de canais informais de denúncia, como perfis em redes sociais e aplicativos de mensagens, que, na ausência de regulamentação específica sobre suas atuações, comprometem a segurança do denunciante.

Não obstante, a partir da análise das fragilidades institucionais enfrentadas pelas unidades de captação de denúncias anônimas no Brasil, este estudo reforça a urgência de regulamentar e padronizar sua atuação no âmbito da segurança pública. A ausência de normatização específica compromete não apenas a efetividade da coleta e uso das informações recebidas, mas também enfraquece a confiança do cidadão no sistema. Nesse cenário, a modernização dos canais de atendimento, por intermédio da adoção de plataformas digitais multicanais e da utilização de sistemas inteligentes, torna-se uma estratégia fundamental para garantir acessibilidade, agilidade e confiabilidade no processo de recebimento das denúncias. A implementação de recursos de *data mining* nesses sistemas possibilita a identificação de padrões, o cruzamento de informações e a geração de *insights* valiosos que podem auxiliar na elucidação de crimes e no direcionamento mais eficiente das investigações. E a regulamentação, ao alinhar os procedimentos das unidades estaduais, fortalece a integração nacional das ações de controle do crime, em conformidade com os princípios de cooperação do Sistema Único de Segurança Pública (Susp), promovendo sinergia entre os entes federativos.

Nesse contexto, torna-se indispensável que o fortalecimento institucional dos canais de denúncia anônima venha acompanhado de princípios éticos e do respeito à ordem moral que deve nortear sua utilização, aspectos que serão aprofundados no tópico seguinte.

1.1 Ordem moral e ética nas denúncias anônimas

A conduta do cidadão em denunciar crimes de forma anônima deve refletir a expressão da vontade racionalmente livre de colaborar com a segurança pública, orientado por um juízo ético que pressupõe valorar esse comportamento como algo correto e justo (Medeiros, 2017). Cinge também compreender quais as motivações que levam alguém a praticar ações anonimamente, que podem ressoar como ataques inverídicos ao denunciado, tornando-se um

ato de desvalor por si só, que, conseqüentemente, clama ao ordenamento jurídico que demonstre a mínima preocupação com os direitos fundamentais dos acusados em geral.

O filósofo Immanuel Kant, em sua ética deontológica, argumentava que as ações humanas devem ser orientadas por deveres e princípios morais inerentes, independentemente das conseqüências, traduzido na aderência estrita às regras e regulamentos (Pereira, 2024). Portanto, as unidades de recebimento de denúncias anônimas devem pautar suas atuações na responsabilidade ética de agir de acordo com os aparatos normativos, não apenas para evitar sanções legais, mas também para cumprir um imperativo moral.

Para Bugarin e Bugarin (2017), a denúncia se consubstancia em atitude informada por valores admiráveis e pela boa consciência do denunciante. Por essa razão, o anonimato não deve ser utilizado para propósitos negativos e casos de ações criminosas em que o denunciante utiliza os subterfúgios da preservação de sua identidade para imputar situações desabonadoras que podem, por exemplo, ocasionar ao denunciado a demissão do trabalho ou mesmo o constrangimento de ser investigado criminalmente sem necessidade.

O raciocínio anterior encontra respaldo na ética consequencialista, de Jeremy Bentham, desenvolvida a partir da doutrina moral do utilitarismo, que se baseia no princípio da utilidade ou da maior felicidade. Para Bentham, um dos maiores defensores da teoria utilitarista, a finalidade moral das ações é alcançar a felicidade do maior número de pessoas. Por conseguinte, o utilitarismo clássico afirma a existência de apenas um único bem, a felicidade e um único mal, a dor (Santos, 2022). Diante dessas considerações, o cidadão deve sentir que sua motivação para denunciar crimes revela, de forma ampla, uma satisfação cívica no sentido de se envolver no esforço social de combate à criminalidade. Sua ação gera benefícios para toda a sociedade em detrimento do custo pessoal de revelar seus conhecimentos, que deverá ser respaldada e protegida pelas unidades de recebimento de denúncias a partir da omissão de sua identidade.

Noutro giro, o cidadão pode decidir não cumprir com suas obrigações cívicas se os custos ou riscos envolvidos no cumprimento delas forem elevados. Em uma sociedade com elevada desigualdade de renda, é perceptível que os mais humildes convivem diretamente com a delinquência e, em muitos casos, percebem de maneira mais acentuada a omissão do poder público em controlar a criminalidade em suas áreas residenciais, propiciando um desincentivo moral em delatar as infrações (Bugarin; Bugarin, 2017).

Em verdade, as unidades de recebimento de denúncias anônimas quando oportunizam a participação de todos os cidadãos, disponibilizando diversos canais para o registro das

informações e salvaguardando as identidades e dados dos denunciante, estão imbuídas de uma virtude conhecida como equidade ética. Ghisleni e Spengler (2011) aclaram o conhecimento sobre a teoria da equidade de John Rawls apresentando-a alicerçada por princípios que asseguram as liberdades individuais e a diminuição das desigualdades sociais, legitimando a existência de uma sociedade democrática que almeja a paz social.

Tendo em vista a justiça por equidade, Rawls formula que a sociedade é interpretada como um empreendimento cooperativo para a vantagem do todo, buscando assegurar que o sistema solidário e justo almeja a satisfação das reivindicações de indivíduos nele engajados (Ghisleni; Spengler, 2011). A bem ver, o instituto da denúncia anônima funciona como um mecanismo da democracia participativa, em que o cidadão está ombreado com o Estado no controle social da criminalidade.

A responsabilização do Estado na proteção do denunciante não exime a necessidade de refletir sobre os limites do anonimato, especialmente diante do risco de uso indevido do instrumento para fins de retaliação, vingança ou difamação. A construção de um ambiente de denúncia confiável requer, portanto, não apenas estrutura técnica e regulação normativa, mas também uma cultura institucional que valorize o uso ético da informação, assegure a boa-fé dos relatos e promova a justiça como valor coletivo, e não como instrumento de exposição ou perseguição pessoal.

1.2 Problema de pesquisa

A condução desta pesquisa, imbuída inclusive de reflexões filosóficas, justifica-se pela necessidade de enfrentar a ausência de normatização e de estrutura adequada nos canais de denúncia anônima mantidos por diversos estados e municípios brasileiros. Portanto, a apresentação de milhares de canais vinculados a batalhões das polícias militares, guardas civis, polícias penais, secretarias de justiça entre outros descaracteriza seu propósito. Notadamente, em alguns estados brasileiros, as unidades de recebimento de denúncias estão vinculadas às secretarias de Segurança Pública, que, após o recebimento dos dados, promovem as devidas análises e os encaminham para apuração. No entanto, o suporte fático de sua essência está na elucidação dos crimes por meio das apurações preliminares das informações, função precípua da polícia judiciária.

Desse modo, com base em diretrizes jurisprudenciais e conceitos interdisciplinares, formulou-se o seguinte questionamento norteador: De que maneira a atuação da Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal (Dicoe) pode servir de referência

para o aprimoramento institucional e normativo dos canais oficiais de recebimento de denúncias anônimas no Brasil?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Em face do problema de pesquisa formulado, esta pesquisa teve como objetivo principal analisar de que maneira a Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal (Dicoe), na condição de órgão oficial, exerce suas atribuições com foco em um atendimento moderno e qualificado ao cidadão, na gestão estratégica das informações recebidas e na contribuição para a formulação de diretrizes voltadas à padronização e regulamentação nacional dos canais oficiais de denúncias anônimas.

1.3.2 Objetivos específicos

A fim de alcançar o objetivo geral proposto, foram estabelecidos objetivos específicos que se configuram como necessários à análise proposta. São eles:

- Examinar de que forma a modernização da plataforma multicanal da Dicoe, inspirada em práticas do setor privado, contribui para a qualificação do atendimento ao cidadão e o fortalecimento institucional da PCDF na recepção de denúncias anônimas.
- Validar como a aplicação de técnicas de *data mining*, por meio da plataforma QlikView, permite transformar dados provenientes de denúncias anônimas em conhecimento e inteligência estratégica para a Polícia Civil do Distrito Federal.
- Investigar os efeitos da ausência de normatização e os obstáculos operacionais na atuação das unidades responsáveis pela recepção de denúncias anônimas no âmbito da Segurança Pública brasileira, a partir de uma análise qualificada em dados coletados por meio de um questionário enviado, por e-mail, a todos os entes federados brasileiros.

1.4 Justificativa e relevância

Num país de dimensões continentais como o Brasil, os comportamentos sociais são heterogêneos e o grande desafio está em compreender como o cidadão de cada estado manterá

a confiança nos órgãos de Segurança Pública, para denunciar crimes, sem afetar a convivência na localidade em que reside.

A justificativa para produção desta pesquisa se pautava na relevância de se qualificar os canais de denúncia anônima como instrumentos essenciais de participação cidadã e inteligência institucional no enfrentamento à criminalidade, paralelamente à aplicação de técnicas de mineração de dados, por meio do uso da plataforma QlikView, nos registros do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde). Na sequência, e utilizando a expertise da Dicoe, a pesquisa busca aprofundar a compreensão sobre a ausência de regulamento e padronização das unidades de captação de denúncias anônimas na Segurança Pública Brasileira.

Neste último caso, em um levantamento em fontes abertas nos *sites* dos estados brasileiros, utilizando como descritor “canal de denúncia anônima”, foram identificados 67 meios oficiais para interação e vinculados a diversos órgãos como secretarias de segurança, justiça, defesa social, polícias civis, polícias militares e organizações não governamentais, conforme dispostos no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Canais oficiais de denúncias anônimas vinculados às UF's brasileiras

REGIÃO SUL		
UF	Órgão responsável	Canais
Santa Catarina	Polícia Civil SC	Telefone: 181 WhatsApp: (48) 98844-0011
Rio Grande do Sul	Polícia Civil RS	Telefone: 181 WhatsApp: (51) 98444-0606 Web: https://www.pc.rs.gov.br/faca-uma-denuncia
Paraná	Polícia Civil PR	Telefone: 181 Web: https://www.policiacivil.pr.gov.br/
REGIÃO SUDESTE		
UF	Órgão responsável	Canais
Espírito Santo	SESP-ES	Telefone: 181 (Sesp-ES) Web: https://disquedenuncia181.es.gov.br/
Minas Gerais	SEJUSP-MG PCMG	Telefone: 181 Telefone: 197 – Informações
São Paulo	SSP-SP	Telefone: 181 Webdenuncia.org.br
Rio de Janeiro	disquedenuncia.org.br Polícia Civil	Telefone: (21) 2253-1177 WhatsApp: (21) 2253-1177 Telefone: 197
REGIÃO CENTRO-OESTE		
UF	Órgão responsável	Canais
Goiás	Polícia Civil SSP-GO	Telefone: 197 Web: https://www.policiacivil.go.gov.br/pc-197 WhatsApp: (62) 98581-8197 Telefone: 181 – combate corrupção
Mato Grosso	Sesp-MT Polícia Civil	Telefone: 181 Web: https://portal2.sesp.mt.gov.br/e-denuncias/servlet/ssp.edenuncia.home Telefone: 197 (capital)

Mato Grosso do Sul	Sesp-MS	Telefone: 181 Web: https://www.181.ms.gov.br/denuncia/
Distrito Federal	PCDF	Telefone: 197 WhatsApp: (61) 98626-1197 E-mail: denuncia197@pcdf.df.gov.br Web: https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/197
REGIÃO NORDESTE		
UF	Órgão responsável	Canais
Bahia	SSP-BA	Telefone: 181 Web: https://disquedenuncia.com/denuncie-aqui/
Sergipe	Sesp-SE	Telefone: 181 Aplicativo: https://bit.ly/2vrmxvc
Alagoas	SSP-AL	Telefone: 181 Web: https://disquedenuncia.seguranca.al.gov.br/start
Pernambuco	SDS-PE PCPE	Telefone: 181 Web: www.disquedenunciape.com.br Telefone: 197 Web: https://197denuncias.pc.pe.gov.br/
Paraíba	PCPB	Telefone: 197 Web: https://197.pc.pb.gov.br/
Rio Grande do Norte	Sesed-RN	Telefone: 181 WhatsApp: (84) 98132-6057
Ceará	SSPDS-CE	Telefone: 181
Piauí	SSP-PI PCPI PM-PI	WhatsApp: (86) 99410-9389 Web: https://portal.pi.gov.br/pc/denuncia-anonima/ Web: https://www.pm.pi.gov.br/denuncia.php
Maranhão	SSP-MA	Telefone: 181 Web: https://www.ssp.ma.gov.br/disque-denuncia WhatsApp: (98) 992248660
REGIÃO NORTE		
UF	Órgão responsável	Canais
Amazonas	SSP-AM	Telefone: 181 Web: https://www.ssp.am.gov.br/faca-sua-denuncia/
Acre	Sesp-AC PCAC	Telefone: 181 Telefone: 197 WhatsApp: (68) 99922-1111
Amapá	SEJUSP PM-AP	Telefone: 181 WhatsApp: (96)99157-3131
Tocantins	PCTO	Telefone: 197 e 0800631190 WhatsApp: (63) 3218-6986
Pará	Segup	Telefone: 181 Web: https://sistemas.segup.pa.gov.br/181/denuncie.html Whatsapp: (91) 98115-9181
Rondônia	PCRO PM-RO	Telefone: 197 Whatsapp: (69) 98418-7820 E-mail: 197@pc.ro.gov.br Whatsapp: (69) 98471-1861
Roraima	Sesp-RR PM-RR	Telefone: 181 Whatsapp: (95) 98401-1203

Fonte: dados da pesquisa realizada em fontes abertas na internet. Elaboração própria.

Além dos meios de interação apresentados no quadro anterior, há milhares de canais de denúncia não oficiais, ligados a batalhões das polícias militares, delegacias de polícias civis, guardas municipais e outros entes estatais espalhados nos 5.568 municípios brasileiros. Essa assimetria vai de encontro ao que preconiza o Sistema Único de Segurança Pública

(Susp), instituído pela Lei n.º 13.675/2018, que prevê a criação de uma arquitetura uniforme para a Segurança Pública em âmbito nacional, a partir de ações de compartilhamento de dados, operações integradas e colaborações nas estruturas de Segurança Pública federal, estadual e municipal (Brasil, 2018a).

Na lei de criação do Susp, também foram elaboradas as bases da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), regulamentada pelo Decreto n.º 9.489, de 30 de agosto de 2018 (Brasil, 2018b). Entre as diretrizes e metas propostas estão a participação social nas questões de Segurança Pública e o fortalecimento dos mecanismos de investigação de crimes.

A carência de regras para o ajustamento de atuação das unidades de captação de denúncias anônimas nos municípios, estados e União, como estratégia essencial de controle da criminalidade, pode gerar obstáculos importantes, como a baixa adesão da população no repasse das informações, a perda da confiança e a falta de transparência na execução desse serviço de utilidade pública.

Adotando o Distrito Federal como referência, tem-se que, em 17 de dezembro de 2021, foi aprovado o Decreto Distrital n.º 42.831, que valida o Plano Distrital de Segurança Pública e Defesa Social (PDISP): 2022-2031. Nesse dispositivo legal foram apresentadas sete tendências de futuro relacionadas à área de Segurança Pública, sendo que duas despontam como insumos importantes para o estudo (Distrito Federal, 2021).

A terceira tendência, conforme o Decreto n.º 42.831/21, aborda as novas metas e condicionantes vindas da esfera federal, que buscam reduzir as subnotificações dos tipos penais, em especial de violência contra a mulher e crimes contra o patrimônio. Visa, assim, o maior acesso da população às informações e uma melhoria do percentual de confiabilidade nas instituições responsáveis por gerir e operar a política de Segurança Pública.

Já a quinta tendência evidencia o aumento das possibilidades de colaboração em tempo real, ou seja, de participação cidadã (gravação de eventos em tempo real nas redes sociais e compartilhamento de imagens entre o setor público e estabelecimentos privados) e de integração entre órgãos/entidades de esferas administrativas distintas (sistemas e bancos de dados interconectados, câmeras e cidades inteligentes), qualificando a atuação preventiva e reativa das forças de segurança.

É preciso então que tanto do governo federal quanto dos governos estaduais e municipais envidem esforços para fluidez das ações de controle da criminalidade e de participação do cidadão como colaborador nas denúncias anônimas. E, a fim de garantir

confiabilidade, faz-se necessária uma legislação específica para a estruturação e monitoramento das informações nas unidades de recepção de denúncias anônimas criminais, bem como de proteção aos denunciante, pois o que se verifica no Brasil são abordagens fragmentadas e setoriais sobre um tema de grande relevância para a Segurança Pública.

Por conseguinte, a importância desta pesquisa envolve a atuação pública para ajudar a garantir que os denunciante tenham proteção adequada e oportunidades de divulgação de seus conhecimentos, norteadas por princípios que orientem a formulação e melhoria das legislações sobre as ações dos colaboradores. Serão inclusive trazidas lições aprendidas com os estudos de pesquisadores nacionais e estrangeiros sobre a implementação e prática de programas que incentivem a colaboração da população por meio das denúncias anônimas. Esses princípios devem ser atualizados e aperfeiçoados à medida que as experiências com a legislação e as práticas continuam a se desenvolver, possibilitando utilizar os dados captados para que a Segurança Pública atue de forma precisa nos crimes que mais afetam a sociedade.

1.5 Estruturação da pesquisa

No Quadro 2 são demonstrados o objetivo geral, os objetivos específicos e a metodologia que permeará toda a construção da pesquisa.

Quadro 2 – Referenciais metodológicos das pesquisas

Objetivo Geral			
Analisar a atuação da Divisão de Controle de Denúncia da Polícia Civil do Distrito Federal no aprimoramento do atendimento ao cidadão, na gestão e avaliação dos dados e na promoção de diretrizes para a padronização e regulamentação nacional dos canais oficiais de recebimento de denúncias anônimas			
Artigo 1			
Objetivo Específico	Título	Metodologia	
Examinar de que forma a modernização da plataforma multicanal da Dicoe, inspirada em práticas do setor privado, contribui para a qualificação do atendimento ao cidadão e o fortalecimento institucional da PCDF na recepção de denúncias anônimas.	Denúncia anônima na era digital: a evolução dos canais de atendimento na Polícia Civil do Distrito Federal	Local	Dicoe/PCDF
		Método	Qualitativa
		Natureza	Exploratória
		Instrumento	Revisão bibliográfica e análise documental
		Coleta dos dados	Portais Capes, Google Scholar e Scopus
		Fonte dos dados	Secundária
		Base da pesquisa	Artigos de periódicos publicados nos últimos três anos

Artigo 2			
Objetivo Específico	Título	Metodologia	
Validar como a aplicação de técnicas de Data Mining, por meio da plataforma QlikView, permite transformar dados provenientes de denúncias anônimas em conhecimento e inteligência estratégica para a Polícia Civil do Distrito Federal.	Data mining como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal	Local	Dicoe/PCDF
		Método	Quantitativo
		Natureza	Descritiva de corte longitudinal
		Instrumento	Ferramenta QlikView
		Coleta dos dados	Observação estruturada em painéis analíticos
		Fonte dos dados	Primária: Banco de dados do Sconde
		Base da pesquisa	Google Scholar
Artigo 3			
Objetivo Específico	Título	Metodologia	
Investigar os efeitos da ausência de normatização e os obstáculos operacionais na atuação das unidades responsáveis pela recepção de denúncias anônimas no âmbito da segurança pública brasileira.	A justiça anônima: os desafios operacionais e regulatórios do Programa Disque-Denúncia no Brasil	Local	Estados brasileiros
		Método	Misto
		Natureza	Concomitante
		Instrumento	Questionário
		Coleta dos dados	<ul style="list-style-type: none">• Qualitativa: exploratória e análise temática• Quantitativa: indutiva e análise dos indicadores
		Fonte dos dados	<ul style="list-style-type: none">• Primária: respostas dos questionários• Secundária: pesquisa na literatura
		Base da pesquisa	SciELO, Scopus, Google Scholar e Portal de Periódicos Capes

Fonte: Elaboração própria.

2 ARTIGO 1: Denúncia anônima na era digital: a evolução dos canais de atendimento na Polícia Civil do Distrito Federal

RESUMO

A denúncia anônima desempenha um papel essencial na segurança pública, mas sua efetividade depende da confiança do cidadão e da eficiência tecnológica na recepção e tratamento das informações. Este estudo investiga como a modernização dos canais de denúncia da Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal (Dicoe/PCDF) pode aprimorar a interação com o público, garantindo maior acessibilidade e agilidade na resposta institucional. O estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, apropriada para investigar áreas com pouca sistematização do conhecimento, como a modernização dos canais de denúncias anônimas. A revisão bibliográfica foi utilizada para contextualizar o estudo, identificar lacunas e construir uma base teórica sólida para análise. Os resultados indicam que a incorporação de tecnologias avançadas de comunicação e inteligência artificial melhora a experiência do usuário, promovendo maior agilidade e efetividade nas respostas institucionais. Além disso, a adoção de estratégias do setor privado para atendimento omnicanal demonstra potencial para otimizar a interação entre cidadãos e autoridades policiais. A confiança do cidadão no sistema de denúncias anônimas é fundamental para a atuação da segurança pública. A modernização dos canais de atendimento fortalece esse vínculo, garantindo um fluxo contínuo de informações estratégicas para a segurança pública, aprimorando a capacidade da PCDF de responder de forma eficiente às demandas da sociedade.

Palavras-chave: canais de atendimento; denúncia anônima; evolução tecnológica; experiência do usuário.

ABSTRACT

Anonymous reporting plays an essential role in public security, but its effectiveness depends on citizen trust and technological efficiency in receiving and processing information. This study investigates how the modernization of the reporting channels of the Complaints Control Division of the Civil Police of the Federal District (DICOE/PCDF) can improve interaction with the public, ensuring greater accessibility and agility in institutional response. The study adopts a qualitative and exploratory approach, appropriate for investigating areas with little systematization of knowledge, such as the modernization of anonymous reporting channels. The literature review was used to contextualize the study, identify gaps and build a solid theoretical basis for analysis. The results indicate that the incorporation of advanced communication technologies and artificial intelligence improves the user experience, promoting greater agility and effectiveness in institutional responses. Furthermore, the adoption of private sector strategies for omnichannel service demonstrates potential for optimizing interactions between citizens and law enforcement authorities. Citizen trust in the anonymous reporting system is fundamental to public security operations. The modernization of service channels strengthens this link, ensuring a continuous flow of strategic information for public security and improving PCDF's ability to respond efficiently to society's demands.

Keywords: service channels; anonymous reporting; technological evolution; user experience.

2.1 Introdução

A digitalização dos serviços públicos tem transformado profundamente a relação entre o cidadão e a administração pública, impulsionando novas formas de interação, maior eficiência no atendimento e aprimoramento da transparência institucional. No contexto da Segurança Pública, esses avanços são essenciais para modernizar os canais de comunicação entre a população e as autoridades.

A Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF), por intermédio do *Contact Center* da Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe), atende toda a população disponibilizando uma plataforma multicanais para a captação de denúncias anônimas criminais, com a finalidade de contribuir em uma das atividades fins da Polícia Judiciária, que é a elucidação dos crimes. Nesse contexto, o assunto central da presente pesquisa está em delimitar e adequar os estudos referentes à evolução dos canais de atendimento da Dicoe e o emprego de recursos tecnológicos na modernização do suporte ao público pela PCDF.

A linha de estudo fundamenta-se em demonstrar que as estratégias utilizadas pelo setor empresarial, na melhoria do desempenho no atendimento de seus clientes, podem ser adaptadas à administração pública, cabendo ao gestor tornar satisfatória a experiência do cidadão, que é um consumidor de serviços públicos. A demanda do usuário é um parâmetro de entrada essencial para a tomada de decisão sobre como expandir os modelos de atendimento.

A razão de conduzir uma análise qualitativa de natureza exploratória sobre a evolução da plataforma multicanal na Dicoe pauta-se em comparar os resultados de reflexões desenvolvidas sobre a evolução nos canais de atendimento em diversas áreas de relacionamento com o cliente de organizações privadas, com o repasse de informações pelo cidadão para a PCDF.

Diante dessa proposição, busca-se responder ao seguinte questionamento: de que maneira o alinhamento entre a Política de Atendimento ao Cidadão da PCDF, os recursos tecnológicos disponíveis e as melhores práticas de atendimento podem tornar mais eficiente a interação do denunciante com a Dicoe?

Visando permitir uma compreensão mais profunda do problema de pesquisa, optou-se pelo foco em três objetivos categorizados para assimilar o conhecimento: Política de Atendimento ao Cidadão da PCDF; recursos tecnológicos de comunicação e informação para atendimento na PCDF; e melhores práticas utilizadas nas corporações para atendimento ao cliente. Como instrumento de análise será utilizada a revisão bibliográfica, que situa o estudo dentro do contexto existente, fornecendo uma base teórica e conceitual para a pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por meio de fontes secundárias disponíveis nos portais Capes, Google Scholar e Scopus, em que a seleção dos artigos com proposições mais expressivas, revisados por pares e com maior número de citações garantiu a atualidade e a relevância das referências utilizadas.

O estudo foi organizado, conforme requisitos da análise metodológica anteriormente mencionada, da seguinte forma: na primeira seção é apresentado o referencial teórico, que traz

todas as bases conceituais que norteiam o tema central; na segunda seção está a metodologia, detalhando as etapas do desenvolvimento do projeto; a terceira seção concentra a revisão bibliográfica, sistematizada em três eixos, nos quais foram desenvolvidos os objetivos da pesquisa; na quarta seção, apresentam-se os resultados e discussões, expondo os argumentos dos estudos classificados e conjugando com a atuação da Dicoe/PCDF; a quinta seção revela as considerações finais com as reflexões e a resposta ao problema da pesquisa. Por fim, apresentam-se as referências utilizadas no artigo.

2.2 Referencial teórico

A Política de Atendimento ao Cidadão da Polícia Civil do Distrito Federal, disposta na Portaria n.º 86/2020-DG/PCDF, relata que a satisfação do usuário é um reflexo de como ele é tratado desde o primeiro contato, seja em uma delegacia, por meio de canais digitais ou no atendimento telefônico. A qualidade na interação também tem um impacto direto na efetividade da investigação criminal, pois pessoas que se sentem bem atendidas estão mais propensas a colaborar com a polícia, fornecendo dados, testemunhos e provas.

Atendendo a esses ditames, a interação da Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe) com a população é realizada por intermédio de seu *Contact Center*, que é uma central de atendimento projetada para gerenciar as comunicações entre a PCDF e a população, utilizando diversos canais, incluindo telefone, *e-mail*, *chat on-line*, redes sociais e aplicativos de mensagens. A operação de um *Contact Center* envolve a integração complexa de tecnologia, processos e pessoal treinado.

A segurança e a privacidade dos informes são prioritárias em uma unidade de captação de denúncias anônimas que opera por meio de *Contact Center*. Medidas rigorosas são implementadas para proteger os dados pessoais do colaborador, sendo que o sistema deve permitir a autenticação e o controle de acesso apenas para pessoal autorizado, assegurado por meio de mecanismos de autenticação multifatorial e políticas de acesso com privilégios mínimos.

Para incentivar o envolvimento do cidadão no repasse de informações, através das denúncias anônimas, a PCDF proveu um movimento de mudança para o suporte digital, com foco nos dispositivos móveis inteligentes e nas redes sociais. Picek, Peras e Mekovec (2018) abordam o atendimento digital ao cidadão explorando como a tecnologia pode transformar a prestação de serviços públicos. Os autores destacam a importância de criar sistemas digitais que sejam acessíveis, intuitivos e centrados nas necessidades dos usuários.

O objetivo principal dos modernos canais de atendimento é acolher as expectativas dos usuários, fator conhecido como *customer experience* (CX), buscando garantir um relacionamento duradouro desenvolvido a partir de respostas sensoriais, afetivas, cognitivas, relacionais e comportamentais em diferentes momentos da interação (Bueno *et al.*, 2019).

Vasconcelos *et al.* (2015) refinaram o conceito de experiência do usuário, dividindo-o em três dimensões na prestação do atendimento. A primeira dimensão é a *predisposição*, que se refere a questões pessoais que o usuário já possui e que influenciam sua experiência do serviço, tais como o contexto sociocultural, imagens preconcebidas e/ou práticas anteriores. A segunda dimensão, apresentada pela *interação*, identifica o momento em que o serviço é prestado, ou seja, o usuário entra em contato com a instituição. Já a terceira dimensão, denominada *reações*, vislumbra como a experiência muda o usuário desencadeando emoções, decisões, desejos e aprendizagem que podem solidificar ou alterar a imagem que possui em relação à organização.

Perfilando esses conhecimentos, a evolução da plataforma multicanal para a omnicanalidade vem acompanhada de desafios tecnológicos e organizacionais significativos. Assim a definição de estratégia *omnichannel* apresenta-se como a oportunidade de a organização explorar processos integrados e sistemas de informação para realizar uma experiência de interação contínua e consistente em uma plenitude de canais digitais e físicos (Picek; Peras; Mekovec, 2018).

Diante dessas perspectivas, a comunicação 360 graus é definida como um método que busca integrar os variados canais que uma organização disponibiliza para interagir com seus diferentes públicos, sejam eles internos ou externos. O trabalho de comunicação 360 graus pode envolver mais de um departamento da organização, sendo que os pontos de contato operam de forma alinhada, permitindo que sejam dadas respostas rápidas e um atendimento mais eficiente (Costa; Oliveira, 2023).

Nessa esteira, o *feedback* contínuo atua como uma ferramenta estratégica para ajustar aspectos essenciais da comunicação, além de identificar oportunidades de melhoria e inovação. Implica que a instituição deve estar não apenas aberta ao diálogo, mas também preparada para escutar ativamente seus usuários permitindo receber, analisar e responder de forma eficiente aos reportes.

2.3 Metodologia

A pesquisa foi centrada na atuação da Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) buscando compreender a evolução dos canais de

atendimento em centrais de captação de denúncias anônimas na Segurança Pública, baseando-se em uma abordagem qualitativa e exploratória. A abordagem qualitativa foi escolhida por permitir uma análise aprofundada dos processos e estratégias utilizados pela Dicoe, com base em diretrizes metodológicas de Creswell (2010). Como parte do estudo exploratório, foram utilizadas a revisão bibliográfica e análise documental para identificar conceitos e práticas relevantes na interação entre cidadãos e serviços públicos, bem como no uso de tecnologias aplicadas a comunicação em *Contact Centers*.

Para garantir a qualidade e relevância das fontes utilizadas, foram estabelecidos critérios específicos para a seleção dos artigos. A busca foi realizada em bases de dados acadêmicas reconhecidas, como o Portal de Periódicos da Capes, Google Scholar e Scopus. Foram incluídos estudos que abordam interação entre serviço público e cidadão, especialmente os adaptáveis aos canais de denúncia anônima, bem como aqueles que discutem estratégias do setor privado aplicáveis ao atendimento no setor público. Além disso, foram considerados artigos sobre a experiência do usuário em *Contact Centers* e a implementação da abordagem *omnichannel*, bem como estudos que tratam da segurança e privacidade na recepção de dados. Foram excluídos estudos restritos à interação via *Call Centers* tradicionais, artigos sem revisão por pares, publicações comerciais e jornalísticas, além de trabalhos em idiomas diferentes de português, inglês e espanhol ou aqueles cujas proposições não fossem adaptáveis ao atendimento realizado pela PCDF.

Para evitar vieses na seleção, foram utilizados conectores *booleanos* complexos e refinamento dos filtros de busca. Os descritores utilizados na pesquisa foram selecionados estrategicamente após uma pré-análise das publicações relevantes na área e a identificação de termos-chave amplamente utilizados em estudos acadêmicos. A escolha dos termos (*contact center OR customer experience OR artificial intelligence OR omnichannel*) foi baseada na recorrência desses conceitos na literatura, que apontam para as tendências contemporâneas na gestão de serviços de atendimento e na aplicação de soluções tecnológicas na comunicação com os cidadãos. O intervalo temporal adotado para a revisão foi de 2015 a 2024, garantindo que os estudos analisados refletissem os avanços mais recentes na área.

Na base Scopus, a pesquisa, delimitada pelos filtros, retornou 1.603 resultados, enquanto no Portal da Capes foram 1.577 e no Google Scholar foram 236.000. Cabe ressaltar que os filtros da última base são limitados e, por isso, os resultados foram selecionados pelos títulos com maior relevância e concatenados ao tema deste trabalho. As análises indicam que esses conceitos são centrais para a compreensão da eficiência de sistemas de atendimento público e privado,

especialmente no contexto de Segurança Pública e políticas de atendimento ao cidadão. Além disso, a seleção dos descritores foi validada por meio da análise de artigos de alto impacto acadêmico, revisado por pares, com um número significativo de citações, garantindo que os estudos selecionados fossem alinhados às discussões mais atuais sobre o tema.

A análise das fontes foi conduzida por meio da síntese temática, buscando correlacionar os achados dos estudos revisados com o contexto operacional e estratégico da Dicoe/PCDF, promovendo uma integração entre conceitos teóricos e sua aplicabilidade na realidade institucional. A obtenção dos informes numéricos se deu pela análise do banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde), da PCDF, onde são registradas todas as denúncias oriundas da população do Distrito Federal.

Os textos correlacionados em cada eixo temático foram resumidos, trazendo clareza e objetividade nos pontos de interesse da pesquisa. Esse processo envolveu a identificação de padrões recorrentes nos estudos selecionados, destacando como diferentes abordagens metodológicas contribuem para a eficiência dos canais de atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a síntese temática assegurou que a pesquisa não apenas sistematizasse o conhecimento existente, mas também contribuísse para sua aplicação prática, orientando recomendações embasadas em dados concretos. A sistematização dos dados extraídos foi realizada por meio de um quadro analítico (Quadro 3), classificando os estudos dentro dos três eixos temáticos previamente definidos. Esse processo assegurou uma compreensão aprofundada dos temas abordados e facilitou a formulação das conclusões do estudo. Com essa abordagem, a pesquisa busca contribuir para o entendimento e aprimoramento dos canais de atendimento da Dicoe, fornecendo uma base de conhecimento sólida para o aperfeiçoamento das práticas de atendimento ao cidadão na Segurança Pública.

Quadro 3 – Tema central e eixos que fundamentam a pesquisa

Assuntos	Autor	Descrição
Eixo 1: Política de Atendimento ao Cidadão da PCDF	<ul style="list-style-type: none"> - PCDF, 2020 - PCDF, 2024 - Filgueiras; Palotti; e Nascimento, 2022 - Marques, 2018 - Costa e Oliveira, 2023 	<ul style="list-style-type: none"> - Portaria n.º 86, de 30 de setembro de 2020 – DG/PCDF. Política de Atendimento ao Cidadão da Polícia Civil do Distrito Federal - Plano Estratégico Institucional – Programa Avançar 3º Ciclo (2024-2027) - <i>Policy design</i> e uso de evidências: o caso da plataforma Gov.br - Marketing Digital 360 - Comunicação 360 graus: desafios e oportunidades para instituições e empresas

Assuntos	Autor	Descrição
Eixo 2: Recursos tecnológicos de comunicação e informação para atendimento na PCDF	- Di Fabrizio, 2005 - Hoyer <i>et al.</i> 2020 - Bhale, 2019 - Wiener <i>et al.</i> 2018	- <i>Intelligent virtual agents for contact center automation</i> - <i>Transforming the customer experience through new technologies</i> - <i>Enhancing value proposition through AI strategy: a case-study on a targeted application of AR in field support</i> - <i>Omnichannel businesses in the publishing and retailing industries: synergies and tensions between coexisting online and offline business models</i>
Eixo 3: Melhores práticas utilizadas nas corporações para atendimento ao cliente	- Hosseini <i>et al.</i> , 2018 - Picek; Peras; Mekovec, 2018 - Borges <i>et al.</i> , 2021 - Banerjee, 2014 - Brynjolfsson; McAfee, 2017 - Bueno <i>et al.</i> , 2019 - Vasconcelos <i>et al.</i> , 2015	- <i>Mindfully going omni-channel: an economic decision model for evaluating omni-channel strategies</i> - <i>Opportunities and challenges of applying omnichannel approach to contact center</i> - <i>The strategic use of artificial intelligence in the digital era: systematic literature review and future research directions</i> - <i>Misalignment and its influence on integration quality in multichannel services. Journal of Service Research</i> - <i>Artificial intelligence, for real</i> - <i>Measuring customer experience in service: a systematic review</i> - Conceituação da experiência de serviço por meio de revisão de literatura

Fonte: Elaboração própria.

2.4 Revisão da literatura

2.4.1 Política de Atendimento ao Cidadão na Polícia Civil do Distrito Federal

O Eixo 1 tem como proposição examinar as diretrizes e políticas que orientam o atendimento ao cidadão na PCDF, com foco na transparência, eficiência e acessibilidade. Propõe ainda avaliar como essas políticas estão sendo aplicadas nos canais de denúncia da Dicoe e sugere melhorias para alinhar as práticas de atendimento com as expectativas e necessidades da população. A qualidade no atendimento ao cidadão, como conduta estratégica da PCDF, é um princípio fundamental para a prestação de serviços públicos, sendo caracterizada pelo tratamento respeitoso, pela tempestividade na resposta às demandas e pela efetividade na solução dos problemas apresentados pelo público.

A base da política de atendimento eficaz, estabelecida por uma plataforma digital unificada, visa otimizar a interação entre o cidadão e a instituição, proporcionando o acesso a serviços de maneira ágil e centralizada, simplificando os procedimentos que, antes, poderiam

ser fragmentados e burocráticos. Portanto, essa transformação gera uma experiência mais acessível e personalizada, já que permite que dados dos usuários sejam coletados, armazenados, processados e compartilhados de forma segura e integrada (Filgueiras; Palotti; Nascimento, 2022).

Após a coleta, os dados precisam ser minuciosamente analisados para identificar padrões e tendências que possam influenciar a tomada de decisão gerencial. Ferramentas analíticas são fundamentais nesse processo, permitindo transformar grandes volumes de dados brutos em *insights* acionáveis, que podem revelar quais tipos de crimes são mais reportados em determinadas regiões ou em que horários o atendimento ao cidadão é mais demandado, oportunizando uma alocação mais precisa dos recursos.

Outro ponto fundamental é a adoção do modelo de comunicação 360 graus, segundo o qual todas as mensagens enviadas ao público externo devem ser coerentes e alinhadas com as diretrizes estratégicas da instituição, criando uma imagem sólida e confiável. Marques (2018) expõe que a consistência na mensagem é um dos pilares da comunicação 360 graus, justificando que, em qualquer ponto de contato, seja em um *e-mail*, em redes sociais, atendimento telefônico ou em uma comunicação interna, a organização deve transmitir uma mensagem alinhada com sua visão, missão e valores.

Mais um traço distintivo da comunicação 360 graus é a necessidade de que todos os departamentos, de *marketing* a recursos humanos, passando por logística, tecnologia da informação (TI) e atendimento ao cliente, trabalhem em harmonia. Não basta que apenas uma área da organização se comunique bem, sendo essencial que todos os setores compartilhem uma mesma visão e utilizem os mesmos princípios de comunicação (Costa; Oliveira, 2023).

2.4.2 Recursos tecnológicos de informação e comunicação para atendimento na PCDF

No entendimento de Di Fabbrizio (2005), a evolução do serviço de comunicação, ao longo do século passado, resultou em uma nova e vasta indústria conhecida como contato eletrônico ou *eContact*, que facilita a interlocução digital entre pessoas e organizações. O progresso, especialmente nos campos de tecnologia de fala e linguagem, possibilitou o desenvolvimento de serviços inteligentes, que permitem conversas naturais e contínuas. Atividades que atuam com agentes virtuais são capazes de reconhecer e entender a fala conversacional natural e aprendem com os dados, sendo que cada vez menos necessitam da intervenção humana, o que possibilita extrair informações inteligentes para melhorar as operações e os negócios que atendem.

A explosão de dados multimídia, o crescimento contínuo do poder computacional, os avanços no aprendizado de máquina, processamento de fala e linguagem natural estão possibilitando a criação de uma nova geração de agentes virtuais inteligentes. Eles são capazes de executar tarefas sofisticadas e complexas, transformando radicalmente os *Contact Centers*, e não se limitam a funcionalidades multimodais, multimídia e multilinguísticas, possuindo também capacidades avançadas de aprendizado e prospecção de dados. Isso lhes permite escalar, automanter-se e extrair informações valiosas de *business intelligence*, que podem ser reportadas para melhorar a tomada de decisões.

O estudo desenvolvido por Hoyer *et al.* (2020) oferece várias contribuições significativas para o campo da tecnologia aplicada à experiência do cliente. Inicialmente, foi desenvolvida uma nova tipologia para categorizar e compreender as tecnologias emergentes, impulsionadas pela inteligência artificial (IA), que ajudam a identificar as diferentes formas como elas podem ser implementadas em diversos setores e como transformam as interações entre usuários e instituições. As novas tecnologias, como IA, aprendizado de máquina e assistentes virtuais, estão mudando a forma como as empresas gerenciam suas operações e oferecem serviços personalizados.

Dando sequência à análise dos autores mencionados, os assistentes virtuais são programas de computador que entendem as consultas do usuário e concluem um conjunto limitado de tarefas, em que as pesquisas podem incluir perguntas baseadas em fatos e as tarefas podem compreender instruções simples, como enviar uma mensagem. Assistentes virtuais, *chatbots* e robôs são alimentados por IA e desenvolvem ações que incluem análise, interpretação e aprendizado com dados, visando atingir objetivos e tarefas específicas. Os *chatbots* são soluções que conduzem conversas com usuários, por meio de áudio ou texto, simulando interações humanas e são amplamente utilizados em atendimentos ao cliente, sendo alimentados por algoritmos de processamento de linguagem natural (PNL) que permitem interpretar e responder às solicitações dos usuários.

Hoyer *et al.* (2020) destacam a relevância de integrar diferentes áreas de estudo para explorar as complexidades dessas interações, propondo que a combinação de *insights* de diversas disciplinas pode oferecer uma compreensão mais abrangente e profunda das expectativas dos consumidores, bem como das implicações éticas, comportamentais e econômicas associadas ao uso da IA. A interseção entre psicologia, ciência de dados e economia comportamental, por exemplo, pode fornecer novas perspectivas sobre as motivações e reações dos usuários diante de experiências mediadas por tecnologia.

2.4.3 Melhores práticas utilizadas nas corporações para atendimento ao cliente

O Eixo 3 aborda as estratégias e métodos eficazes adotados por empresas privadas para aperfeiçoar o atendimento ao cliente, customizando serviços e integrando plataformas de atendimento com a modernização dos canais de interação.

Em um ambiente de negócios em rápida mudança, as organizações devem ser capazes de medir e monitorar o valor gerado por diferentes canais de atendimento. Isso envolve métricas financeiras e não financeiras que indicam a contribuição de cada modo de interação. Com base nos princípios de gerenciamento baseado em valor, o modelo de decisão recomenda escolher os canais de atendimento com a maior contribuição para o valor da empresa, com foco contínuo na análise do comportamento do cliente (Hosseini *et al.*, 2018).

O gerenciamento baseado em valor enfatiza que as decisões estratégicas, incluindo a escolha de canais de atendimento, devem ser orientadas para maximizar os retornos financeiros da organização e de seus acionistas. Hosseini *et al.* (2018) destacam que, ao expandir e integrar canais, as organizações precisam avaliar quais deles contribuem mais para o valor total da empresa, ou seja, considerar quais geram mais receita, quais são mais eficientes em termos de custo e quais melhoram a experiência do cliente, resultando em maior lealdade e retenção. E, uma vez identificados os canais que mais contribuem, a empresa deve alocar recursos de forma prioritária, incluindo investimentos em tecnologia, treinamentos de equipes e estratégias de *marketing* direcionado para maximizar seus impactos.

Noutro giro, Picek, Peras e Mekovec (2018) discutem a implementação de uma abordagem omnicanal em *Contact Centers* com o objetivo de melhorar a experiência do cliente e maximizar a eficiência dos agentes de atendimento. Eles destacam a importância de uma integração fluida entre diversos canais de comunicação como *e-mail*, *chat* e redes sociais para criar uma atmosfera contínua e integrada que atenda às expectativas modernas dos consumidores. A omnicanalidade surge como uma solução para oferecer uma experiência mais coesa, eliminando a fragmentação típica dos canais de interação isolados.

Os usuários, por sua vez, não se preocupam necessariamente com os canais, mas sim com os seus objetivos e estão focados em obter valor, seja em forma de respostas rápidas, facilidade de navegação, usabilidade de sistemas ou suporte eficiente. O que realmente importa é a conveniência, uma experiência agradável e a percepção de que seu tempo e dinheiro estão sendo bem utilizados. Dessa forma, os consumidores desejam escolher o meio de interação que melhor se adapta às suas necessidades, em cada situação específica, podendo

transitar facilmente entre diferentes canais sem perder a continuidade da comunicação ou o conteúdo já compartilhado (Picek; Peras; Mekovec, 2018).

Na mesma medida, o ajustamento entre as áreas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e de estratégia de negócios comporta uma concepção amplamente analisada, centrada em como as organizações podem utilizar a TIC para apoiar e impulsionar seus objetivos estratégicos. O êxito desse alinhamento depende de fatores como liderança, governança e a habilidade de responder rapidamente às mudanças do mercado. Para tanto, é fundamental ressaltar a importância da comunicação eficaz entre os executivos de negócios e de TIC, assegurando que as iniciativas tecnológicas estejam plenamente integradas às prioridades estratégicas da organização. A área de TIC deve ser percebida não apenas como uma função de suporte, mas como um elemento estratégico essencial, atuando como um verdadeiro catalisador para o sucesso organizacional (Borges *et al.*, 2021).

Em contextos organizacionais, o desenvolvimento de sistemas baseados em inteligência artificial (IA) pela área de tecnologia da informação e comunicação tem se consolidado como uma abordagem estratégica para emular o desempenho humano, permitindo a aprendizagem contínua e a geração autônoma de conclusões por meio de algoritmos avançados. O potencial de aprendizado contínuo torna a IA uma ferramenta poderosa para complementar a cognição humana, e até mesmo, em alguns casos, substituir o ser humano em tarefas que demandam processamento cognitivo intensivo. O crescimento da IA nos últimos anos e seu desenvolvimento em diversos campos do conhecimento são impulsionados principalmente por três fatores: o volume crescente de dados, o aprimoramento dos algoritmos e os avanços significativos no *hardware* computacional (Brynjolfsson; McAfee, 2017).

O uso de ferramentas de IA para melhorar a experiência do usuário, fornecendo atendimento personalizado, com qualidade e sem complicações, advém de estudos em que pesquisadores incluíram seu uso estratégico em aplicações como análise de sentimentos, detecção de emoções e análise de conteúdo dos dados (Bhale, 2019).

2.5 Resultados e discussões

A PCDF tem priorizado, em seu atendimento, a melhoria da experiência do cidadão ao longo dos anos, adotando princípios baseados no acolhimento, acessibilidade e confidencialidade no trato das informações recebidas dos denunciantes. A convergência entre política de atendimento ao cidadão, avanços tecnológicos e práticas consolidadas de interação, sintonizadas com as demandas da população, confluem com as tendências globais de

modernização dos serviços públicos. A evolução dos processos de suporte com o uso de IA, automação de procedimentos e análise de dados em tempo real permitem à instituição antecipar demandas, resolver questões de maneira célere e garantir que o *feedback* do cidadão seja levado em consideração no aprimoramento contínuo dos serviços.

O atendimento no *Contact Center* da PCDF é marcado pelo elo de confiabilidade entre o público e a polícia, sendo que os agentes são instruídos para que promovam uma interação com linguagem simples, demonstrando que o denunciante será ouvido com atenção e respeito, independentemente da gravidade ou natureza da denúncia. Nessa lógica, a clareza na comunicação é essencial e o policial deve explicar todos os passos do ciclo da denúncia anônima, o que pode incluir como as informações serão utilizadas, quais medidas podem ser tomadas e que unidade será responsável pela investigação (PCDF, 2020).

A PCDF ofertou quatro canais de comunicação para o público, que estão disponíveis 24 horas. Todos os atendimentos são realizados por policiais civis, com conhecimentos em atividades de inteligência, aptos a manejar dados sensíveis nos diversos sistemas corporativos e conveniados de pesquisas, com o fito de subsidiar as unidades responsáveis pelas investigações das denúncias. A Tabela 1 oferece uma melhor visualização das interações nos respectivos canais.

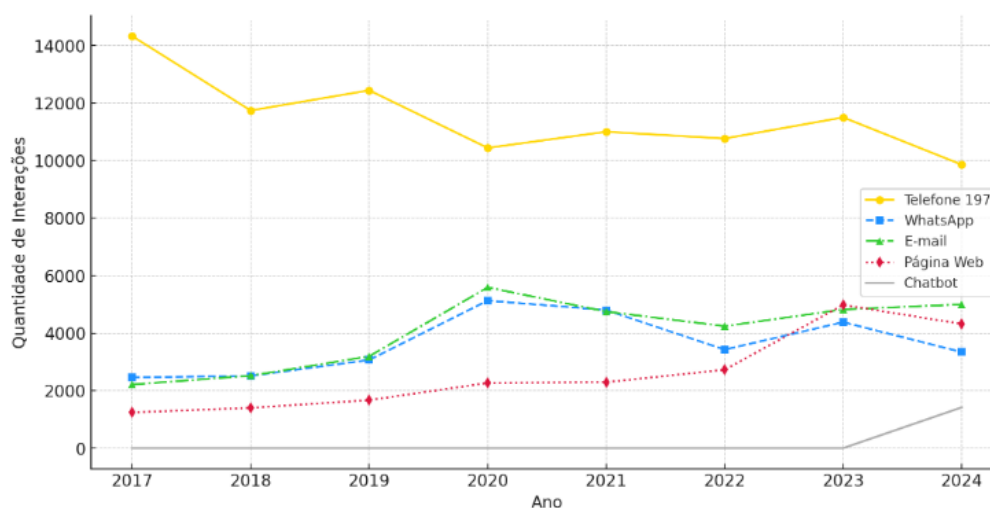
Tabela 1 – Número de denúncias recebidas e registrados nos canais de interação (2017-2024)

Ano	Canais de interação da Dicoe	Quantidade das interações por canais	Percentual das interações por canais
2017	Telefone 197	14.326	70,79%
	WhatsApp	2.458	12,15%
	E-mail	2.212	10,92%
	Página web	1.242	6,14%
	Chatbot	*	
2018	Telefone 197	11.740	64,59%
	WhatsApp	2.514	13,83%
	E-mail	2.520	13,87%
	Página web	1.401	7,71%
	Chatbot	*	
2019	Telefone 197	12.442	61,08%
	WhatsApp	3.066	15,05%
	E-mail	3193	15,67%
	Página web	1.670	8,20%
	Chatbot	*	
2020	Telefone 197	10.440	44,56%
	WhatsApp	5.131	21,90%
	E-mail	5.591	23,86%
	Página web	2.268	9,68%
	Chatbot	*	

Ano	Canais de interação da Dicoe	Quantidade das interações por canais	Percentual das interações por canais
2021	Telefone 197	11.002	48,16%
	WhatsApp	4.801	21,02%
	E-mail	4.748	20,78%
	Página web	2.293	10,04%
	Chatbot	*	
2022	Telefone 197	10.766	50,88%
	WhatsApp	3.426	16,19%
	E-mail	4.241	20,05%
	Página web	2.726	12,88%
	Chatbot	*	
2023	Telefone 197	11.501	44,78%
	WhatsApp	4.381	17,06%
	E-mail	4.822	18,77%
	Página web	4.980	19,39%
	Chatbot	*	
2024	Telefone 197	9.859	41,19%
	WhatsApp	3.342	13,96%
	E-mail	4.999	20,89%
	Página web	4.319	18,04%
	Chatbot	1.417	5,92%

Fonte: Relatório do Sistema Contact Center Avaya e do Sistema Sconde. Elaboração própria.

Figura 1 – Denúncias anônimas recebidas e registradas, por canal de interação (2017-2024)



Fonte: Sistema de Controle de Denúncias/PCDF. Elaboração própria.

A análise da Tabela 1 e da Figura 1 permite constatar que os canais digitais (WhatsApp, *e-mail*, *web* e *chatbot*), ao longo do período de 2017-2024, concentram mais de 50% das interações após 2019, tornando-os preferenciais entre os denunciante, posto que em 2017 os canais digitais representavam 29% das interações. Essa perspectiva traz a lume o conceito de

cidadão digital, entendido como a capacidade de uma pessoa utilizar as tecnologias digitais para participar ativamente na sociedade (Picek; Peraz; Mekovec, 2018).

Os usuários das plataformas digitais da PCDF desempenham um papel crucial nas investigações de crimes ao fornecerem informações que podem ser determinantes para a apuração das infrações. Os diferentes canais permitem o envio de arquivos diversos como áudios, fotos, vídeos, documentos e coordenadas geográficas, aumentando a qualidade e a riqueza dos dados nas denúncias, o que possibilita investigações mais detalhadas e ágeis por parte das autoridades policiais.

O acolhimento empático do denunciante, em qualquer de suas plataformas de contato, é fundamental para estabelecer a segurança necessária no fornecimento das informações. A experiência do usuário começa com sua predisposição em utilizar o serviço de denúncia, evolui por meio da interação direta e personalizada com os policiais e/ou atendentes virtuais e culmina no desencadeamento de reações emocionais, afetivas e cívicas, que influenciam a percepção do cidadão sobre o atendimento, levando a novos contatos e a divulgação social positiva do serviço (Vasconcelos *et al.*, 2015).

Já a comunicação 360 graus mencionada por Costa e Oliveira (2023) correlaciona-se diretamente com a abordagem *omnichannel* ao integrar todos os canais e partes envolvidas no processo de atendimento, elaboração da denúncia e investigação. Assim como no *omnichannel*, em que o foco é oferecer uma experiência fluida e contínua entre diferentes meios de contato, a comunicação 360 graus busca alinhar as intenções do denunciante, do atendente policial e do investigador, projetando potencializar a elucidação dos crimes com a garantia de que todas as partes recebam e transmitam informações consistentes e inequívocas.

A evolução na forma de interação representa um novo desafio, ao facilitar a comunicação digital por meio do *chatbot*, que é oferecido aos denunciantes como um inovador serviço inteligente. De acordo com a Figura 1, em menos de um ano, o canal foi responsável por quase 6% das interações, revelando ser um mecanismo com grande aceitabilidade pelo usuário. Nesse cenário, o uso de agentes virtuais que compreendem a fala conversacional natural é crucial para promover o engajamento e, aliado com a capacidade de aprendizado contínuo, estes conseguem processar as informações fornecidas pelos cidadãos de maneira precisa e autônoma, reduzindo a necessidade constante de intervenção humana (Hoyer *et al.*, 2020).

Hoyer *et al.* (2020) ensinam que a troca de informações mediada por tecnologias, como aquelas presentes nos canais de denúncias, combinam *insights* de disciplinas como psicologia e ciência de dados que podem oferecer uma visão mais completa das expectativas e

comportamentos dos cidadãos que utilizam o serviço. A aplicação de conceitos da psicologia pode ajudar a interpretar as motivações dos denunciante como o medo de retaliação, a necessidade de sigilo ou o desejo de justiça. Por outro ângulo, a ciência de dados quando aplicada ao *Big Data* da Dicoe, permite identificar propensões delitivas difíceis de identificar somente com a percepção humana.

Destarte, em um cenário dinâmico de comunicação, é essencial que a PCDF tenha a capacidade de avaliar e acompanhar continuamente o valor produzido por cada um de seus canais de atendimento. O gerenciamento baseado em valor, aplicado aos sistemas de captação de denúncias anônimas, destaca que as decisões estratégicas relacionadas à escolha e otimização dos meios de interação devem focar não apenas no cumprimento de exigências legais e éticas, mas também na maximização dos benefícios para a organização (Hosseini *et al.*, 2018).

Hosseini *et al.* (2018) destacam que a decisão da organização em incluir, integrar ou excluir canais de atendimento deve partir de uma análise sobre quais deles agregam maior valor, considerando dispêndio com pessoal, com tecnologias e com a melhoria da experiência do usuário. Aplicando essa abordagem aos canais de denúncias anônimas, a PCDF deve identificar quais meios são mais eficientes para coletar informações críticas, mitigar riscos de vazamento de dados, reduzir custos operacionais e promover uma experiência de confiança e facilidade para os denunciante.

Para uma análise da percepção de importância e usabilidade dos canais, por exemplo, não é possível minorar a credibilidade do canal de voz para denunciar crimes, por meio de uma linha telefônica dedicada. Mesmo com uma redução de quase 30% nas interações por telefone no período apresentado na Tabela 1, ela absorve aproximadamente 41% das interações com a Dicoe, mesmo aparentando ser um recurso obsoleto. Na perspectiva do usuário, a comunicação telefônica oferece um diálogo direto e imediato entre o denunciante e o policial, permitindo o trato pessoal e empático, em que o interlocutor pode expressar suas preocupações de forma clara e obtém respostas ou orientações em tempo real. Esse tipo de relacionamento também transmite maior confiança, já que o denunciante percebe que está sendo ouvido por uma autoridade qualificada, capaz de tomar medidas necessárias para resguardo do anonimato, ofertando uma camada de segurança psicológica para aqueles que temem represálias ou desconforto ao formalizar a denúncia de outras formas.

2.6 Considerações finais

Considerando os apontamentos expostos na pesquisa, a Dicoe tem investido na modernização dos seus canais de atendimento para fortalecer a participação do cidadão na Segurança Pública, garantindo um serviço mais acessível e eficiente. Os princípios e diretrizes para melhorar a comunicação com o cidadão devem facilitar sua participação indireta na investigação e no combate à criminalidade.

Entender a denúncia anônima como efeito do relacionamento entre denunciante e polícia, em que o primeiro se apresenta como elemento estratégico que move o aparato público da segurança estatal, ascende sua importância dentro desse panorama. Há uma gama enorme de dados que podem ser transformados em informações de inteligência, com o objetivo de subsidiar as ações da PCDF.

Em consequência, a transformação na cultura gerencial da instituição, focando a experiência do cidadão como eixo central das estratégias organizacionais e incorporando a tecnologia e os dados como motores de evolução contínua, é essencial para fortalecer a integração dos canais de atendimento com a inteligência artificial. E ainda, contar com servidores policiais engajados e preparados para utilizar as soluções tecnológicas, maximizando seu potencial e impacto na captação das denúncias anônimas, é adicionalmente relevante.

A adoção da interação mediada por IA no *chatbot*, a integração dos canais de atendimento dentro da abordagem *omnichannel* e a utilização de ferramentas de análise de dados evidenciam que os recursos tecnológicos de informação e comunicação utilizados nos ambientes corporativos não só facilitam a interação dos denunciantes como também incentivam novos contatos e um envolvimento permanente da população com a PCDF, respondendo dessa maneira ao questionamento do estudo.

Por fim, as tecnologias baseadas em IA desempenharão um papel significativo na comunicação da polícia com os denunciantes, projetando que os cientistas de dados e os desenvolvedores devem continuamente aperfeiçoar os algoritmos específicos para captação de informações criminais, visto que os usuários podem sentir-se desconfortáveis se não conseguirem compreender as diretrizes criadas pelo sistema de atendimento virtual, dificultando conciliar as recomendações do algoritmo com as suas próprias escolhas. Portanto, a adoção de soluções tecnológicas avançadas, não só aprimora os canais de denúncia da PCDF, como também representa um passo essencial para a construção de um serviço público mais eficiente, acessível e orientado à cidadania.

Referências

- BANERJEE, M. Misalignment and its influence on integration quality in multichannel services. **Journal of Service Research**, v. 17, n. 4, p. 460-474, 2014. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670514539395>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BHALE, S. Enhancing value proposition through AI strategy: a case-study on a targeted application of AR in field support. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-EDUCATION, E-BUSINESS, E-MANAGEMENT AND E-LEARNING, 10., 10-13 jan. 2019, Tokyo. **Proceedings** [...] New York: Association for Computing Machinery, 2019. P. 453-457. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/proceedings/10.1145/3306500>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BORGES, A. F. S.; LAURINDO, F. J. B.; SPÍNOLA, M. M.; GONÇALVES, R. F.; MATTOS, C. A. The strategic use of artificial intelligence in the digital era: Systematic literature review and future research directions. **International Journal of Information Management**, v. 57, p. 1-16, abr. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219317906>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BRYNJOLFSSON, E.; MCAFEE, A. Artificial intelligence, for real. **Harvard Business Review**, v. 1, p. 1-31, 2017. Disponível em: <https://starlab-alliance.com/wp-content/uploads/2017/09/AI-Article.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BUENO, E. V.; WEBER, T. B. B.; BOMFIM, E. L.; KATO, H. T. Measuring customer experience in service: a systematic review. **The Service Industries Journal**, v. 39, n. 3, p. 779-798, 2019. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02642069.2018.1561873>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- COSTA, E.; OLIVEIRA, T. da S. **Comunicação 360 graus**: desafios e oportunidades para instituições e empresas. Curitiba: Atena Editora, 2023.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Penso Editora, 2010.
- DI FABBRIZIO, G. Intelligent virtual agents for contact center automation. **IEEE Signal Processing Magazine**, v. 22, n. 5, p. 32-41, set. 2005. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/1511822>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- FILGUEIRAS, F.; PALOTTI, P. L. M.; NASCIMENTO, M. I. B. **Policy design e uso de evidências**: o caso da plataforma gov.br. Brasília: Ipea, 2022. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11121>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- HOSSEINI, S.; MERZ, M.; ROGLINGER, M.; WENNINGER, A. Mindfully going omni-channel: an economic decision model for evaluating omni-channel strategies. **ScienceDirect**, v. 109, p. 74-88, maio 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923618300204>. Acesso em: 12 nov. 2023.

HOYER, W. D.; KROSCHE, M.; SCHMITT, B.; KRAUME, K.; SHANKAR, V. Transforming the customer experience through new technologies. **Journal of Interactive Marketing**, v. 51, p. 57-71, ago. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1094996820300827>. Acesso em: 12 nov. 2023.

MARQUES, V. **Marketing digital 360**. 2. ed. Rio de Janeiro: Leya, 2018.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano de Desenvolvimento de Pessoas**. Brasília: PCDF, 2022.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano Estratégico Institucional: Programa Avançar 2º Ciclo (2019-2023)**. Brasília: PCDF, 2021.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria n.º 86, de 30 de setembro de 2020**. Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Cidadão da Polícia Civil do DF (PACPCDF) e dá outras providências. Brasília: PCDF, 2020. Disponível em: https://www.pcdf.df.gov.br/images/DIVICOM/Portaria_86.pdf. Acesso em: 12 nov. 2023.

PICEK, R.; PERAS, D.; MEKOVEC, R. Opportunities and challenges of applying omnichannel approach to contact center. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION MANAGEMENT – ICIM*, 4., 25-27 maio 2018, Oxford. **Proceedings [...]** New Jersey: IEEE Xplore, 2018. p. 231-235. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8392841>. Acesso em: 12 nov. 2023.

VASCONCELOS, A. M.; BARICHELLO, R.; LEZANA, A.; FORCELLINI, A.; FERREIRA, M. G. G.; MIGUEL, P. A. C. Conceptualisation of the service experience by means of a literature review. **Benchmarking: An International Journal**, v. 22, n. 7, p. 1301-1314, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/bij-08-2013-0078/full/html>. Acesso em: 12 nov. 2023.

WIENER, M.; HOBACH, N.; SAUNDERS, C. Omnichannel businesses in the publishing and retailing industries: Synergies and tensions between coexisting online and offline business models. **Decision Support Systems**, v. 109, p. 15-26, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923618300186>. Acesso em: 12 nov. 2023.

3 ARTIGO 2: *Data mining* como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal

RESUMO

As agências de segurança pública enfrentam uma complexa tarefa na coleta de informações e na análise precisa e eficiente dos progressivos volumes de dados criminais. *Data mining*, também conhecida como extração de conhecimento, permite aos analistas explorarem grandes bancos de dados com rapidez e acurácia, diminuindo o tempo das repostas nas atuações estratégicas de repressão e prevenção dos eventos criminosos. O objetivo deste estudo é analisar como o uso das ferramentas de *data mining* pode revelar informações importantes, oriundas das denúncias anônimas, que são geridas pela Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). O banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) foi a fonte da pesquisa de levantamento quantitativo, tendo como recorte temporal os anos de 2018 a 2022. Empregou-se como forma de coleta dos dados a observação estruturada nos painéis, tabelas e gráficos estatísticos da plataforma de *business intelligence* denominada QlikView. A partir dessa solução, como instrumento de análise, foi possível correlacionar diversas variáveis que estruturam as denúncias anônimas, permitindo gerar *insights* para que os gestores da PCDF atuem de forma estratégica no controle da criminalidade.

Palavras-chave: *data mining*; denúncias anônimas; produção de conhecimento.

ABSTRACT

Law enforcement agencies face a complex task in collecting information and accurately and efficiently analyzing progressive volumes of crime data. Data mining, also known as knowledge extraction, allows analysts to explore large databases quickly and accurately, reducing response times in strategic actions to repress and prevent criminal events. The objective of this study is to analyze how the use of data mining tools can reveal important information arising from anonymous complaints, which are managed by the Complaints Control Division (DICOE) of the Civil Police of the Federal District (PCDF). The Whistleblower Control System (SCONDE) database was a source of quantitative survey research, with a time frame from 2018 to 2022. Structured observation in panels, tables and statistical graphics from the business intelligence platform called QlikView. Using this solution, as an analysis instrument, it was possible to correlate several variables that structure anonymous complaints, allowing insights to be generated so that PCDF managers can act strategically to control crime.

Keywords: data mining; anonymous communications; knowledge production.

3.1 Introdução

Os eventos criminais constituem um comportamento indesejado em todas as sociedades. Durante muito tempo, a denúncia anônima tem se mostrado como um instrumento útil de participação social no controle da criminalidade. Diariamente, grandes quantidades de dados estão sendo gerados e captados por meio dos sistemas da PCDF, e lidar com essa variedade de informes, de diferentes domínios, requer a integração e análise de múltiplas

técnicas de *data mining*, como classificação, regressão, agrupamento e descoberta de regras de associação.

O fundamento que justifica esta pesquisa está em descortinar informações que estão registradas no banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) e que sem a devida combinação e análise são inaptas a projetar compreensão ampla do fenômeno criminal de determinada região. Utilizando-se a plataforma QlikView como ferramenta de mineração de dados criminais, pretende-se selecionar, agrupar, modelar e avaliar os elementos colhidos nas denúncias anônimas pela Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal, com a intenção de fomentar a inteligência na atuação dessa instituição.

Para o desenvolvimento da pesquisa foi utilizado o método de levantamento quantitativo, a partir de observações estruturadas em painéis, gráficos e tabelas estatísticas das variáveis consideradas importantes no ordenamento das denúncias anônimas. Os dados foram coletados no Sistema de Controle de Denúncias (Sconde), onde são registradas as interações entre os colaboradores e a PCDF.

O objetivo deste artigo é analisar como o uso da *data mining* pode revelar informações importantes, oriundas das denúncias anônimas, para a tomada de decisão na Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF). Para tanto, pretende-se responder ao seguinte questionamento: como os informes captados nas denúncias anônimas, processados e analisados por ferramentas de *data mining*, podem subsidiar as investigações policiais e contribuir para decisões estratégicas, de controle da criminalidade, na PCDF?

Como perspectiva de responder a inquirição, serão apresentados quadros, gráficos e mapas com as variáveis selecionadas no estudo perpassando pelos crimes mais denunciados, buscando ao final demonstrar a correlação entre essas variáveis e a eficiência da atuação policial. Realizou-se uma revisão sistemática de literatura no portal Google Scholar, com protocolo de busca de artigos e livros publicados no Brasil e no exterior entre os anos de 2022 a 2024, dentre os mais citados e revisados pelos pares, além da análise do título e da introdução como norteadores do desenvolvimento da pesquisa. Cabe ressaltar que o objeto da denúncia anônima carece de publicações nacionais e em língua estrangeira, o que permitiu a introdução de algumas obras anteriores à 2022, por terem substancial impacto na construção do conhecimento.

O referencial teórico traz reflexões de autores nacionais e estrangeiros acerca da *data mining* e as inovações tecnológicos para extração e análise dos dados, bem como uma sucinta observação sobre a ciência de dados e *big data*. É importante demonstrar o instituto da

denúncia anônima como a fonte de conhecimento que traz a lume, por meio da série temporal 2018-2022, as informações que estavam ocultas nos bancos de dados da PCDF.

Destarte, o artigo está estruturado em sete seções, sendo a primeira esta introdução. Na sequência é apresentada a metodologia, trazendo observações sobre o local, o marco temporal, o objetivo, a abordagem utilizada no estudo e as ferramentas e soluções operadas na PCDF. Segue com o referencial teórico, as concepções sobre ciências de dados, *data mining* e denúncias anônimas. Logo após, parte para os resultados e discussões do trabalho, abarcando todo o conhecimento desenvolvido na pesquisa, onde também são apresentados dados e mapa das denúncias de tráfico de drogas, notificando os gestores da PCDF sobre os pontos de maiores incidências desse crime. Por fim, são reveladas as considerações finais e referências.

3.2 Metodologia

O local escolhido para o estudo foi à Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe) da Polícia Civil do Distrito Federal, unidade vinculada à Coordenação de Inteligência e subordinada ao Departamento de Inteligência, Tecnologia e Gestão da Informação. A Dicoe é responsável pela captação, registro, análise, difusão e produção de conhecimento das denúncias anônimas recebidas pelos canais de interação com a população.

Os dados primários que instrumentalizam a pesquisa advieram do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde), que é uma ferramenta para inserção de elementos estruturados e semiestruturados decorrentes da interação da Dicoe com a população. Dentro dos campos estruturados, são registrados os canais utilizados para as interações, endereços (estado, cidade, bairro, local e coordenada geográfica), delegacias responsáveis pelas apurações (circunscricional ou especializada), incidências criminais, envolvimento do denunciado (autor, coautor, violência doméstica, entre outros), conexão com outras denúncias já registradas e demais categorias.

Nos campos semiestruturados, os policiais têm a oportunidade de apresentar o histórico da interação, expondo a qualificação, descrição física, modos de atuação, comparsas, identificação de familiares, veículos, armas, entre outros. Em outra área, denominada de “análise preliminar”, é possível averiguar a autenticidade dos dados captados a partir de consultas em diversos sistemas corporativos e de entes públicos e privados conveniados, subsidiando as unidades responsáveis pelas investigações com informações relevantes.

O Sistema de Controle de Denúncias (Sconde), desenvolvido em 2012 pela própria PCDF, possui em seu banco de dados mais de seis milhões de informes, que servem para

contribuir com as apurações policiais e decisões gerenciais na PCDF. Com uma amostra tão grande para análise, optou-se pela pesquisa de levantamento quantitativo, que, conforme assevera Creswell (2010), apresenta uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, estudando-se uma amostra dela. Para tanto, a natureza do levantamento será de corte longitudinal, compreendendo o período entre os anos de 2018 a 2022, devido as bases de conhecimento estarem consolidadas para esses anos.

A observação estruturada foi definida como forma de coleta dos dados, a partir da consciência dos elementos específicos do objeto a ser observado (Creswell, 2010). Ela ajuda o observador a categorizar o material de estudo e a identificar relacionamentos para compreender como as variáveis independentes selecionadas (tipo criminal, período da pesquisa, canais de captação de denúncias, localidades onde ocorrem os crimes e renda *per capita*) influenciam a variável dependente (denúncia anônima) na elaboração de ações de Segurança Pública no Distrito Federal.

Quanto ao instrumento de análise, foram realizadas investigações no banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) utilizando a ferramenta QlikView. Trata-se de um *software de business intelligence* (BI), criado pela empresa sueca QlikTech, que possibilita analisar e visualizar dados de maneira eficiente e interativa. É possível extrair dados de diversas fontes distintas (SQL, MongoDB, Oracle, entre outras), os quais são unidos em métricas e gráficos, facilitando a visão do usuário e transformando em conhecimento de negócio (Leonhard, 2022).

Por ser uma solução de análise guiada, o QlikView viabiliza uma observação de todos os dados ou somente dos selecionados, por meio de mecanismos associativos, sendo possível criar tabelas e gráficos dinâmicos e executar análises estatísticas. Portanto, no decorrer do estudo, são apresentados resultados das observações relacionando, por exemplo, quantidade total de denúncias anônimas no ano pesquisado com os canais de interação entre a população e a PCDF. Em outro caso, conecta-se renda *per capita* e local do delito com a incidência criminal que mais afeta aquela comunidade. Com esse trabalho de inteligência orientada por dados, a Polícia Civil do Distrito Federal pode otimizar os recursos – que são escassos – para atuações pontuais.

3.3 Referencial teórico

A denúncia anônima deve partir de quem tem a responsabilidade de apresentá-la, o que, via de regra, corresponde a quem testemunha ou tem conhecimento dos fatos delituosos.

Mas ao denunciante, independentemente do compromisso genérico ou específico de denunciar, não se exige mais do que ele pode ou quer informar voluntariamente (Rodríguez, 2022). Os sistemas tecnológicos da Polícia Civil do Distrito Federal proporcionam, além de outras finalidades, recepcionar e depurar uma grande quantidade de dados e informações, oriundas das denúncias anônimas, que possibilitem subsidiar as unidades responsáveis pelas investigações com elementos imprescindíveis para elucidação dos crimes.

À medida que as informações chegam na PCDF, pela interação com a população, avolumam-se pilhas de dados com ampla diversidade, aptas a gerar conhecimento e inteligência para o deslinde das infrações. A obtenção de informações precisas é um fator essencial que afeta os processos de tomada de decisão, sendo que os dados criminais estão incluídos entre as áreas de aplicação da mineração de dados ou *data mining* (Ates; Bostanci; Guzel, 2020). De acordo com Ates, Bostanci e Guzel (2020) o campo da mineração de dados criminais é uma área de pesquisa relativamente nova, cujo objetivo é identificar padrões em comportamentos criminosos, a fim de prevenir e reprimir essas atividades. Portanto, dados extraídos e analisados com significado estão se tornando uma rica fonte de conhecimento a cada dia, por isso a mineração de dados também é conhecida como descoberta de conhecimento.

Na literatura criminológica, a relação entre crime e vários possíveis fatores determinantes tem sido intensamente analisada usando técnicas estatísticas e de mineração de dados. Novos algoritmos e sistemas foram desenvolvidos, como modelos de classificação de padrões e previsão de crimes. Técnicas de visualização em *dashboards* são usadas para explicar as relações estatísticas extraídas entre diferentes atributos dentro do enorme volume de dados (Feng *et al.*, 2019).

Uma estrutura de dados criminais adequada é projetada para armazenar informações espaciais e temporais, bem como proporcionar combinações de variáveis relacionadas aos eventos criminosos, permitindo a categorização de seus impactos sociais pela área de Segurança Pública. Investigações realizadas com dados criminais mostraram que, na grande maioria dos casos, os infratores cometem crimes de oportunidade, isto é, sem planejamentos rebuscados, dentro do seu limite de convívio social. Isso permite projetar e utilizar soluções de mineração e gestão de dados que possam identificar padrões em comportamentos ilegais (Xia *et al.*, 2022).

Com a disponibilidade de grandes conjuntos de dados e o incremento de recursos tecnológicos para análise e armazenamento, verificou-se uma mudança fundamental na utilização de processos analíticos que se tornaram cada vez mais comuns nas agências de

Segurança Pública. À medida que a perspectiva de descobrir conhecimentos ocultos e desenvolver políticas de controle do crime se tornam mais sólidas, baseadas em informações dos cidadãos, os organismos de aplicação da lei podem estabelecer processos de gerenciamento da chamada inteligência das multidões ou *crowdsourcing* (Oatley, 2022).

A adoção de uma cultura orientada por dados começa com o uso consistente de ferramentas de gerenciamento e visualização. É comum que os usuários finais simplesmente não consigam derivar qualquer interpretação ou ação significativa a partir dos dados brutos. Recursos visuais que enfatizam o poder, a influência e o impacto dos dados na obtenção de conclusões específicas, que demonstrem tendências e padrões nas informações, são peças essenciais para obtenção de conhecimento útil. Ferramentas de visualização, como o QlikView, permitem aos usuários converter dados brutos de qualquer tipo e torná-los mais interpretáveis para as partes interessadas em todos os níveis. Uma segunda vantagem da ferramenta é que ela permite a criação painéis interativos, com uma interface de *clicks* em que as informações são atualizadas quase em tempo real (Haase *et al.*, 2023).

Com a disponibilização das informações, é possível realizar o mapeamento da criminalidade como medida de auxílio aos cidadãos na tomada de decisões quanto a precauções adequadas para sua segurança pessoal. E com a consciência de atuação do aparato estatal na sua proteção, poderá haver uma maior participação na prevenção e na disponibilização de informações, em forma de denúncias anônimas, visando à repressão dos ilícitos criminosos (Carmo; Matos; Silva, 2023).

3.3.1 Ciência de dados e *data mining*

A novidade da ciência de dados não está enraizada no conhecimento científico mais recente, mas numa mudança disruptiva em nossa sociedade que foi causada pela evolução da tecnologia de datificação. Trata-se do processo de transformar em dados aspectos do mundo que nunca foram quantificados antes. A ciência de dados é comumente definida como uma metodologia pela qual *insights* acionáveis podem ser inferidos a partir dos dados. Operar essa ciência significa produzir crenças informadas por dados para serem utilizadas como base na tomada de decisão (Igual; Seguí, 2024).

Avançando no tema de *data science*, por intermédio da estatística descritiva, aplicam-se os conceitos, medidas e termos usados para descrever as características básicas das amostras em um estudo. Esses procedimentos são essenciais para fornecer resumos sobre as amostras como uma aproximação da população em estudo. Juntamente com gráficos simples,

eles formam a base de toda análise quantitativa de dados (Igual; Seguí, 2024). O uso de técnicas de *data science* não se limita a áreas como economia, finanças e negócios empresariais. Há também casos em que esses mesmos métodos foram utilizados para resolver problemas com um grande impacto social, como no caso da Segurança Pública.

O termo *big data* é usado para descrever a enorme quantidade de dados em todos os níveis, sejam brutos ou processados. Atualmente, muitos informes são coletados todos os dias, paralelamente ao desenvolvimento da tecnologia. Um problema particular que esse aumento no volume de dados traz é o da complexidade; portanto, dados analisados com significado estão se tornando uma fonte de riqueza para as organizações. Nessa construção, *big data* é definido como um conjunto de dados de difícil acesso por meio de tecnologias de informação padrão e que envolve o uso de métodos de captura, processamento, coleta, exibição e análise em grandes conjuntos (Ates; Bostanci; Guzel, 2020).

De acordo com Ates, Bostanci e Guzel (2020), os princípios que definem o *big data* são conhecidos como “5V” e expressam as seguintes premissas: volume, variedade, velocidade, veracidade e valor. O *volume* descreve uma quantidade de dados em constante crescimento, em que também começa a se formar uma massa de conhecimento. A *variedade* indica que os dados são produzidos em ambientes não estruturais, como computadores, redes sociais, celulares entre outras. A *velocidade* expressa a taxa de crescimento dos dados e a *veracidade* é importante para garantir que os dados estejam seguros durante seu fluxo. Por sua vez, o *valor* é a avaliação de grande quantidade de dados, transformando-os em informações e conhecimento.

Para assimilar e desenvolver conhecimento a partir de grandes volumes de dados, é imprescindível o entendimento de *data mining* ou mineração de dados como uma abordagem sistemática para analisar e identificar diferentes padrões e relações dentro do *big data*, sendo que a questão mais importante no método é a análise dos dados existentes. A principal razão pela qual a mineração de dados tem atraído muita atenção na indústria da informação nos últimos anos é a ampla disponibilidade de enormes quantidades de dados e a necessidade iminente de transformar esses dados em informações e conhecimentos úteis. A mineração de dados pode ser vista como resultado da evolução natural da tecnologia da informação. A abundância de dados, juntamente com a necessidade de ferramentas poderosas de análise, permite assegurar o conceito de extração do conhecimento (Han; Pei; Tong, 2022).

Data mining é um campo multidisciplinar, atraindo trabalhos nas áreas de tecnologia de banco de dados, inteligência artificial, aprendizado de máquina, redes neurais, estatística,

reconhecimento de padrões, sistemas baseados em conhecimento, recuperação de informações, computação de alto desempenho e visualização de dados. Como ciência, a mineração de dados se concentra em questões relacionadas à viabilidade, utilidade, eficiência e escalabilidade de técnicas para descoberta de padrões ocultos em grandes bancos de dados (Han; Pei; Tong, 2022).

Como diferentes usuários podem estar interessados em diferentes tipos de conhecimento, a mineração de dados deve abranger um amplo espectro de tarefas de análise e descoberta de conhecimento, incluindo caracterização, discriminação, associação, classificação, agrupamento, tendências, desvios e análise de similaridade. Essas tarefas podem usar o mesmo banco de dados de maneiras diferentes e exigir o desenvolvimento de inúmeras atividades de *data mining* (Oatley, 2022).

O uso de técnicas de mineração de dados oferece a capacidade de agir proativamente contra atividades criminosas e possíveis riscos à segurança, com a possibilidade de construir paradigmas e técnicas em vários campos para deduzir informações úteis e padrões ocultos dos dados. Qualquer organização, pública ou privada, para se tornar competitiva e eficiente, deve seguir uma jornada baseada em fatos e números, numa perspectiva mais científica, evitando tendências e padrões costumeiros fundados somente nas experiências e suposições (Feng *et al.*, 2019).

3.3.2 Agrupamento de dados com o algoritmo K-Means (QlikView)

A aplicação do algoritmo K-Means, no contexto da análise de denúncias anônimas geridas pela Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal (Dicoe/PCDF), representa um avanço significativo no uso de técnicas de mineração de dados para fins de segurança pública. O K-Means, amplamente utilizado em cenários de agrupamento não supervisionado, permite organizar grandes volumes de dados em conjuntos (*clusters*) com características semelhantes, facilitando a detecção de padrões relevantes que auxiliam na tomada de decisões estratégicas.

No caso específico da PCDF, os dados extraídos do Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) incluem variáveis como o tipo de crime denunciado, a localidade do fato, o canal de comunicação utilizado, a data e o horário da ocorrência. Após o processo de pré-processamento, essas informações são transformadas em vetores numéricos que permitem ao K-Means operar com base em medidas matemáticas, especialmente a distância euclidiana entre os dados e os

centroides definidos inicialmente. Com isso, é possível identificar grupos de denúncias que compartilham semelhanças, seja em termos espaciais, temporais ou temáticos.

A integração dessa técnica ao ambiente do QlikView amplia as possibilidades de análise, já que os *clusters* gerados podem ser visualizados por meio de gráficos interativos, mapas de calor e *dashboards* dinâmicos. Essa visualização facilita a interpretação dos resultados por parte dos gestores e analistas, permitindo identificar, por exemplo, zonas críticas de criminalidade, horários com maior incidência de determinados delitos ou mesmo correlações entre renda *per capita* e o tipo de crime denunciado.

A capacidade do K-Means de sintetizar grandes quantidades de dados em agrupamentos úteis transforma a abordagem da polícia sobre as denúncias anônimas. Em vez de tratar os registros de forma isolada, a análise passa a reconhecer padrões de comportamento coletivo, que indicam, por exemplo, a existência de redes criminosas atuando em determinadas regiões, ou, ainda, revelam áreas onde há maior propensão à reincidência de certos tipos criminais. Dessa forma, o K-Means não apenas organiza os dados, mas produz conhecimento acionável, capaz de orientar políticas públicas de repressão e prevenção da criminalidade.

Ao empregar a técnica de extração do conhecimento, de forma sistemática, a Dicoe consolida uma cultura de inteligência orientada por dados, na qual a tecnologia não substitui a atuação policial, mas a qualifica com base em evidências. O resultado é uma atuação mais precisa, com melhor alocação de recursos, maior impacto social e fortalecimento da confiança entre a instituição e a população, que passa a ver a denúncia anônima como um instrumento real de transformação da Segurança Pública.

3.3.3 Denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal

A Polícia Civil do Distrito Federal, como instituição responsável pela captação de milhares de dados diariamente, não pode basear suas decisões em estimativas ou mesmo presunções. Muitas revelações oriundas dos informes captados pelos canais de denúncias anônimas podem orientar a tomada de decisão dos gestores da PCDF, bem como colaborar com a prevenção e elucidação de crimes.

Em meados da década de 1990, a partir de um telefone analógico instalado na central de comunicação localizada na sede da Secretaria de Segurança Pública, começou a operar a primeira unidade de captação de denúncias anônimas no Distrito Federal. Por intermédio do Decreto n.º 26.321/05-DF, foi criada a Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe), que

atualmente está vinculada à Coordenação de Inteligência e subordinada ao Departamento de Inteligência, Tecnologia e Gestão da Informação (DGI) da Polícia Civil do Distrito Federal.

A Dicoe é a unidade oficial, no Distrito Federal, de captação, registro, análise e difusão das denúncias anônimas oriundas das interações com a população. Disponibiliza quatro canais de atendimento, quais sejam: telefone 197, WhatsApp, *e-mail* e página *web* da Polícia Civil. Também é o ponto focal das denúncias recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Governo Federal (Ligue 180/Disque 100), além das denúncias oriundas das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e da PCDF.

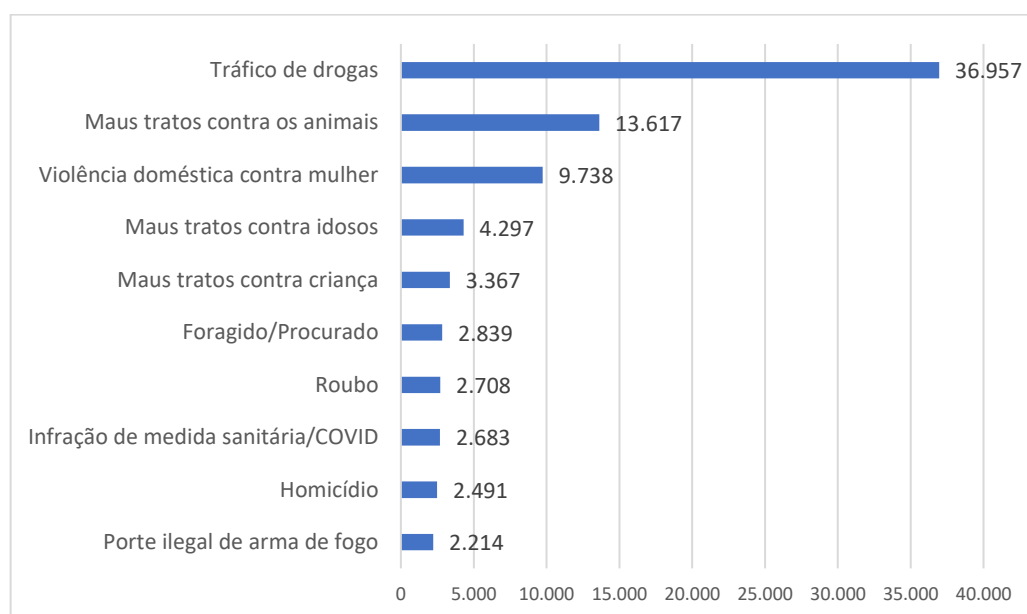
Não obstante, os servidores policiais devem estar engajados na aprendizagem e comunicação com dados, como parte da literacia que objetiva detectar novos padrões e evidências para que sejam tomadas decisões inovadoras desfrutando, inclusive, daqueles dados subutilizados. Por tudo isso, a alfabetização em dados torna-se competência essencial para todos os membros da instituição, pois desenvolve o pensamento crítico, criatividade e colaboração no alcance dos objetivos estratégicos da PCDF (Leonhard, 2022).

Um ponto de destaque nas organizações orientadas por dados é a escolha dos recursos tecnológicos aptos para atender as suas demandas por informações atuais e precisas. Para que haja confiança nos resultados, os dados devem estar saneados e, na medida do possível solidamente estruturados, pois, para extrair, analisar e produzir conhecimento, são necessários processos objetivos, que sirvam de suporte para o usuário do serviço prestado e para o consumidor interno dos dados corporativos (Han; Pei; Tong, 2022).

A descoberta de conhecimento relevante, decorrente dos dados captados nas denúncias anônimas pela Dicoe, pode identificar registros e extrair padrões que não foram incluídos em relatórios ou associações de informações. Tomando por base os anos de 2018 a 2022, foram registradas no Sistema de Controle de Denúncias (Sconde) da Polícia Civil do Distrito Federal, 105.979 denúncias anônimas. Os dez crimes mais denunciados estão dispostos em ordem decrescente e apresentados na Figura 2, importando ressaltar que as infrações expostas correspondem a mais de 76% do total das denúncias, ou seja, 80.911 registros, e os demais crimes totalizam aproximadamente 24%, isto é, 25.068 registros.

As denúncias são oriundas das interações dos policiais civis da Dicoe com a população. A PCDF disponibiliza quatro canais oficiais por onde os informes são captados e inseridos no banco de dados do Sconde. Em números, as interações relacionadas ao período analisado (2018-2022), estão representadas na Tabela 2.

Figura 2 – Dez crimes mais denunciados (2018-2022)



Fonte: Sconde/PCDF. Elaboração própria.

Tabela 2 – Número de interações, por canais de denúncias (2018- 2022)

Canais de interação	Ano					Total
	2018	2019	2020	2021	2022	
Telefone 197	11.740	12.442	10.440	11.002	10.766	56.390
WhatsApp	2.514	3.066	5.131	4.801	3.426	18.938
Internet (página web)	1.401	1.670	2.268	2.293	2.726	10.358
E-mail	2.520	3.193	5.591	4.748	4.241	20.293
Total	18.175	20.371	23.430	22.844	21.159	105.979

Fonte: Contact Center Avaya e Sconde/PCDF. Elaboração própria.

Conforme apresentado na Tabela 2, as denúncias por telefone correspondem a 53,85% das interações com a população, revelando a preferência do cidadão pelo trato mais direto com o policial. O canal WhatsApp é o segundo mais utilizado, com 17,19%, e viabiliza uma comunicação imediata com a oportunidade de encaminhamento de fotos e vídeos, que podem ser primordiais para as investigações criminais. Os canais da página web e e-mail representam 15,01% e 10,07% respectivamente, e complementam as opções de interlocução entre a PCDF e o cidadão.

A Polícia Civil do Distrito Federal progressivamente moderniza seus recursos de interação com a comunidade, através do atendimento multicanal, possibilitando realizar uma enorme variedade de tarefas de forma efetiva. Os sistemas de interações e gestão das informações na estrutura multicanal torna a comunicação mais dinâmica, ao passo que os

usuários dos serviços sentem confiança e se tornam mais fiéis. Oportunizando a interação na plataforma multicanais, a PCDF faculta ao denunciante escolher aquele que lhe for mais conveniente e, inclusive, promove a participação efetiva na elucidação dos crimes, mediante recursos que facilitam a usabilidade dos sistemas de comunicação (Make One, 2024).

3.4 Resultados e discussão

As ferramentas de tecnologia da informação e comunicação desempenham um papel fundamental no contexto das investigações criminais, principalmente quando é necessário o processamento de um número ilimitado de informações. A capacidade de vincular crimes, determinando evidências e padrões, propicia traçar perfis e analisar pessoas e redes criminosas, com a viabilidade de comunhão desses dados com sistemas de informações geográficas (Oatley, 2022).

Essas tecnologias têm a aptidão de gerar novos aprendizados com base no agrupamento dos dados criminais; entretanto, o analista ainda precisa ser interpretativo nessas situações. O problema é que a inferência humana compreende alguns vieses cognitivos que podem contaminar o processo e, em última análise, a decisão alcançada (Oatley; 2022). Assim, a padronização da captação, do registro, da análise e da difusão dos dados, em conjunto com o conhecimento de conceitos estatísticos básicos, com a capacidade de interpretar e visualizar gráficos e com a habilidade de utilizar ferramentas e tecnologias para mineração de dados consegue apontar para uma compreensão mais precisa sobre como abordar o fenômeno das infrações à lei.

Conforme retratado na Figura 2, o tráfico de drogas, os maus-tratos contra os animais e a violência doméstica contra as mulheres despontam como os mais denunciados, obedecendo estritamente essa ordem. Para o gestor da PCDF, é essencial identificar, através dos dados, que mais de 56% dos registros de denúncias anônimas, no período de 2018 a 2022, correspondem a esses três tipos criminais. Essa constatação decorre da utilização de *data mining*, favorecendo as ações baseadas em dados, que permitem que os recursos, que são escassos, sejam utilizados pela polícia de maneira efetiva (Leonhard, 2022).

Segundo o Escritório das Nações Unidas para Drogas e Crimes, o tráfico de drogas representa uma séria ameaça à segurança, à saúde e ao bem-estar dos indivíduos e de toda comunidade. Embora tenham sido feitos alguns progressos no fornecimento de intervenções baseadas em evidências para inibir o uso de drogas, tratar os distúrbios e prevenir danos associados ao consumo de entorpecentes tem sido um desafio para os governantes. Somente

com uma atuação integrada dos órgãos que compõem o sistema de justiça criminal, corroborado com uma representação estruturada dos dados de cada região, é possível traçar o funcionamento das redes criminosas e reprimi-las (UNODC, 2023).

Em 2020, houve um crescimento substancial no número de registros de denúncias anônimas relacionadas aos casos de maus-tratos contra animais, exatamente 103% a mais que 2019. De acordo com o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, atualmente, no Brasil, há mais lares com animais domésticos do que com crianças de até 14 anos, e 61% dos tutores consideram seus cães e gatos como membros da família, exigindo atenção, cuidados e políticas públicas. Logo após a entrada em vigor da Lei n.º 14.064/2020, que aumentou a pena nos casos de maus-tratos contra os animais, os registros de denúncias anônimas no ano de 2021 cresceram mais de 62% quando comparado ao ano de 2020, de acordo com os assentos no banco de dados do Sistema de Controle de Denúncias da PCDF (Brasil, 2023).

No que diz respeito aos crimes de violência doméstica contra as mulheres, a integração dos dados das ocorrências policiais e das denúncias anônimas torna-se salutar para que os vários registros convirjam para o enfrentamento da violência de gênero (Carmo; Matos; Silva, 2023).

É oportuno destacar a relação dos três crimes citados anteriormente com a renda *per capita* das regiões administrativas do Distrito Federal, que permite vislumbrar o panorama retratado no Quadro 4 a seguir.

Quadro 4 – Denúncias anônimas de crimes, por região administrativa e *renda per capita*

RA	Renda <i>per capita</i>	Crimes
Estrutural	570,30	1º - Tráfico de Drogas 2º - Violência doméstica e familiar contra mulher 3º - Maus-tratos aos animais
Riacho Fundo II	797,10	1º - Tráfico de Drogas 2º - Violência doméstica e familiar contra mulher 3º - Maus-tratos aos animais
Fercal	813,40	1º - Tráfico de Drogas 2º - Violência doméstica e familiar contra mulher 3º - Maus-tratos aos animais
Lago Sul	8.317,40	1º - Tráfico de Drogas 2º - Maus-tratos aos animais 3º - Violência doméstica e familiar contra mulher
Sudoeste	7.073,70	1º - Tráfico de Drogas 2º - Maus-tratos aos animais 3º - Violência doméstica e familiar contra mulher
Plano Piloto (Asa Sul e Norte)	6.778,00	1º - Tráfico de Drogas 2º - Maus-tratos aos animais 3º - Violência doméstica e familiar contra mulher

Fontes: Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio (Codeplan/DF, 2018); Sconde/PCDF. Elaboração própria.

O tráfico de drogas desponta em todas as faixas de renda como o crime mais denunciado. Para corroborar a importância da aplicabilidade de *data mining* com as ações orientadas em dados, a título de exemplo, no ano de 2021 foram desencadeadas 213 operações policiais contra o tráfico de drogas, com 1.365 traficantes presos, 7,5 toneladas de drogas apreendidas e estimadas em R\$ 21.303.000,00 e, ainda, 2.181 inquéritos policiais instaurados indiciando traficantes (PCDF, 2022).

Nas regiões administrativas do Lago Sul, Sudoeste e Plano Piloto, onde há a maior renda *per capita* da capital federal, o segundo crime mais denunciado é o de maus-tratos aos animais. O grande número de registros de denúncias está ligado ao fato de a legislação em vigor punir com mais severidade quem pratica esta conduta criminosa e também de campanhas de conscientização sobre a proteção dos animais (Brasil, 2023).

Por outro lado, nas três regiões administrativas do DF que possuem renda *per capita* menor, o segundo crime mais denunciado é o de violência doméstica e familiar contra a mulher. Geralmente, as mulheres dessa faixa de renda possuem dependência financeira do agressor, baixa escolaridade e muitos filhos, tornando-as excessivamente vulneráveis (Alves; Silva, 2023).

Segundo Souza e Farias (2022), os dados deixam evidente que a violência contra a mulher está fortemente presente entre a população economicamente mais pobre, de acordo com o estudo desenvolvido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Existe, portanto, correlação positiva entre a pobreza e a maior incidência de crimes praticados contra as mulheres no âmbito familiar.

Assentado no grande número de registros de ocorrências e denúncias anônimas, foi criado o Núcleo Integrado de Atendimento à Mulher (Nuiam), iniciativa da Polícia Civil do Distrito Federal para enfrentar a violência contra a mulher em parceria com os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), com as Promotorias de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). O Nuiam presta atendimento mais humanizado e acolhedor visando amparar a mulher/vítima e proporcionar a ela condições para interromper o ciclo de violência.

No ano de 2020, foi inaugurada a segunda delegacia especializada de atendimento à mulher (Deam II) e, em agosto de 2023, foi criada, no Distrito Federal, a primeira Delegacia de Repressão aos Crimes contra os Animais, decorrente do crescente número de ocorrências e registros de denúncias. O planejamento dessas ações, que permitiram a tomada de decisões estratégicas, foram orientadas pelo conjunto de informações mineradas dos bancos de dados

da PCDF e apresentadas em painéis, propiciando uma visão analítica das demandas da população por uma segurança pública mais atuante (Leonhard, 2022).

3.4.1 Decisões orientadas por dados oriundos das denúncias anônimas de tráfico de drogas no Distrito Federal

A tentativa de controle do Estado relacionado ao tráfico de drogas está associada ao enfrentamento de grandes interesses políticos e econômicos. O consumo crescente evidencia a existência de um mercado de drogas clandestino muito bem organizado em sua logística que permite a produção, distribuição e comercialização do entorpecente e seus subprodutos.

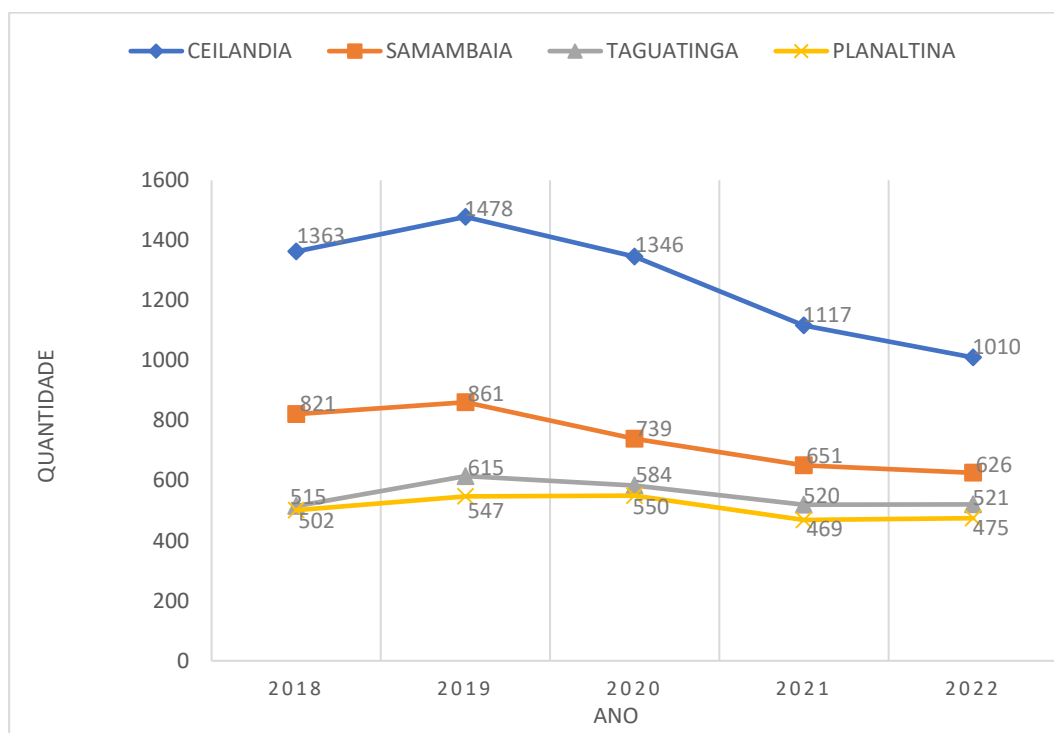
O relatório mundial sobre drogas, emitido pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes, informa que cerca de 284 milhões de pessoas, na faixa etária entre 15 e 64 anos, usaram drogas em 2020, com incremento de 26% a mais do que dez anos atrás. Esses dados têm feito com que as autoridades e especialistas se preocupem mais com o consumo de entorpecentes, pois eles têm sido a entrada para outros tipos de violências (UNODC, 2023).

O tráfico de entorpecentes e drogas afins desponta como o tipo criminal mais denunciado anonimamente nos cinco anos referentes a esta pesquisa, tendo sido registradas 36.957 denúncias anônimas na PCDF. Apoiado na ferramenta de mineração de dados QlikView e nas lições de Leonhard (2022), o Figura 3 apresenta os levantamentos estatísticos sobre as denúncias anônimas de tráfico de drogas, permitindo um mapeamento em quatro regiões administrativas (RA) do Distrito Federal com maiores incidências.

Consoante a utilização da ferramenta de *data mining* para gerar *insights* sobre os dados revelados na Figura 3, ficou evidenciado que, no período referente à pesquisa (2018-2022), as regiões administrativas de Ceilândia, Samambaia, Taguatinga e Planaltina concentram os maiores números de denúncias anônimas de tráfico de drogas, representando, em média, mais de 41% de todos os registros no Distrito Federal, que foi de 36.957.

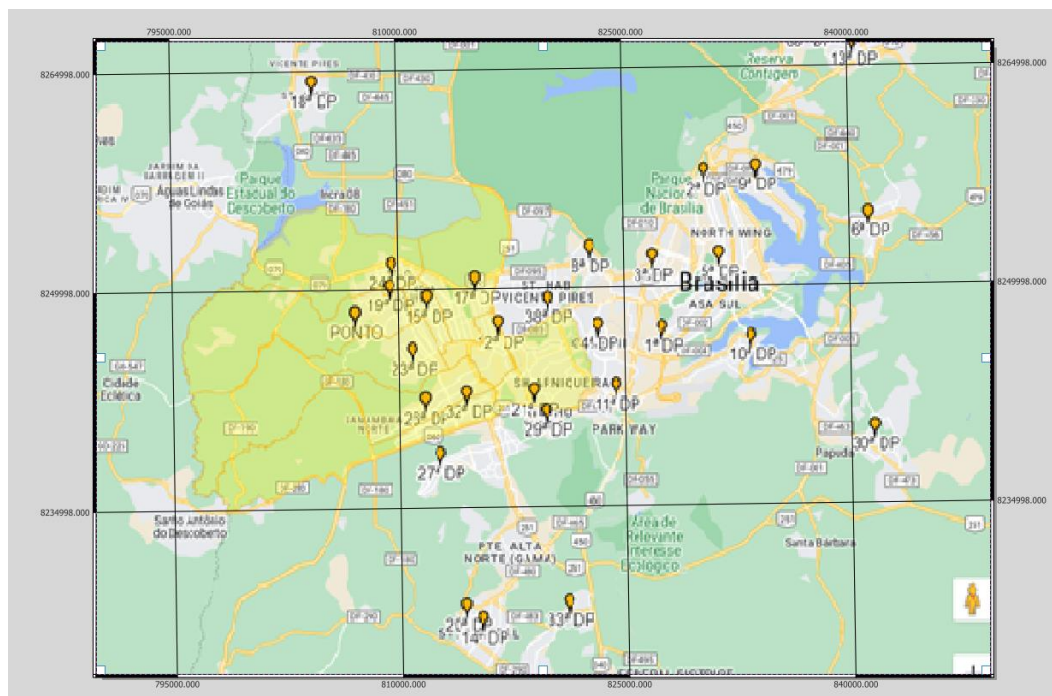
Aprofundando na análise dos dados minerados e revelados sobre o tráfico de drogas, foi possível delimitar os chamados pontos quentes ou *hot spots*, que são regiões com grande incidência desse ilícito, nesse caso, as cidades de Ceilândia, Samambaia e Taguatinga, que despontaram como áreas de maior registro das denúncias. A modelagem espacial de incidências de crimes tem suas origens nos pinos de identificação em mapas, traduzidos como polígonos em sistemas de informação geográfica (GIS). Essas áreas são mais conhecidas como pontos críticos e representam o conjunto de dados agregados (Figura 4).

Figura 3 – Número de denúncias de tráfico de drogas, por região administrativa (2018-2022)



Fonte: Sconde/PCDF. Elaboração própria.

Figura 4 – Mapa das regiões com maior incidência de denúncias de tráfico de drogas no DF



Fonte: Sistema Atlas da PCDF. Estruturado no Sistema QGIS Desktop 3.30.3. Elaboração própria.

Na série histórica (2018-2022), a área marcada no mapa na cor amarela corresponde às regiões administrativas de Ceilândia, Samambaia e Taguatinga (PCDF, 2023). Com o intuito de garantir maior efetividade no enfrentamento a esta criminalidade, o Distrito Federal instituiu Regiões Integradas de Segurança Pública (Risp). As regiões administrativas apontadas anteriormente estão incluídas na Risp Oeste.

É notável verificar no mapa que essa região marcada é cortada por duas rodovias federais e diversas rodovias estaduais. Por estarem em regiões limítrofes com o estado de Goiás, a entrada e saída dos entorpecentes é, sobremaneira, facilitada. Como o tráfico de drogas interestadual é de difícil apuração, as denúncias anônimas captadas pela Dicoe impulsionam o aparato repressivo trazendo dados que demandariam meses para serem investigados.

Como se trata de uma região densamente habitada e, por conseguinte, atrativa para a comercialização e transporte de entorpecentes, a PCDF, baseada em dados, distribuiu nove delegacias circunscricionais nessas RAs. São quatro delegacias em Ceilândia, três em Taguatinga e duas em Samambaia, e todas contam com seções de repressão a entorpecentes.

De acordo com o Plano Estratégico do Distrito Federal (2019-2060), na parte que trata do Eixo Segurança Pública, 88% da população dessa região está a aproximadamente 4 km de distância de uma delegacia de Polícia Civil (Distrito Federal, 2020). Esse dado é de grande relevância, pois a proximidade da população com o aparato policial incute um dever de colaboração, através das denúncias anônimas, posto que ocorrem diversas operações de repressão ao comércio ilícito de entorpecentes realizadas por essas delegacias, dando uma resposta direta àquelas pessoas que denunciam os traficantes.

Como leciona Graebin (2022), outra importante solução de *data mining* utilizada pela PCDF, que consiste em analisar vínculos criminais, é a ferramenta IBM I2. A partir dos relatos das denúncias anônimas, ela transforma dados brutos e informações em inteligência real e direciona tanto as metas operacionais de curto prazo quanto as estratégicas de aplicação da lei de longo prazo.

Independentemente do tipo de função que o analista de inteligência desempenha, seja ela de carácter tático ou estratégico, na metodologia de produção de relatórios de inteligência está subjacente a ideia de que aqueles conhecimentos devem motivar uma ação do decisor (Ferreira, 2023).

Um dos instrumentos eficazes na geração de relatórios, pelos analistas de inteligência, é a análise de vínculos. Consiste em uma técnica especializada de importação, depuração, organização, interpretação e diagramação de dados, que permite ao usuário detectar padrões

e relacionamentos existentes entre os elementos constitutivos do universo da análise. Na Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe), unidade vinculada à Coordenação de Inteligência, são produzidos relatórios de análises de vínculos (RAVs) de denúncias anônimas de tráfico de drogas com a finalidade de subsidiar as investigações criminais das unidades policiais responsáveis por apurações de crimes.

Por meio dos RAVs, são disponibilizadas, a partir de fragmentos significativos dos dados captados nas denúncias anônimas, as seguintes informações: qualificação dos envolvidos, perfis de redes sociais (fotos/vídeos/amizades), veículos, transações imobiliárias, números telefônicos, endereços, antecedentes criminais, cadastro de empresas, entre outros, demonstrando o vínculo e a rede criminal.

A mineração de dados como ferramenta de cognição investigativa impulsiona a persecução criminal para a resolução de casos complexos, proporcionando determinação de vínculos delitivos por meio de informações e apresentações gráficas, antes não detectáveis ou de difícil observação com as técnicas tradicionais.

3.5 Considerações finais

Quando se está diante de uma imensa base de dados, é necessário entender que nem todos os informes são úteis para as tomadas de decisão e, portanto, o processo de *data mining* é imprescindível para a obtenção de resultados que realmente se tornem fontes de conhecimento.

A comunicação dos crimes aos órgãos responsáveis pela apuração nasce de uma convivência próxima do denunciante com os criminosos e com a conduta ilegal que lhe aflige. Nesse contexto, na maioria das vezes, o único modo de acionar o aparato repressivo estatal é por intermédio do sigilo de seus dados, que é peculiar de quem resolve registrar uma denúncia anônima.

Ficou demonstrando no estudo que aproximadamente 69% das interações entre os cidadãos e a PCDF para registro de denúncias ocorre pelo telefone 197. Trata-se de uma consideração importante, pois explicita que o denunciante tem grande preferência por expor seus informes para um policial, entendida assim como uma forma de acolhimento mais humanizado de suas demandas, mesmo existindo os outros canais de registro de maneira um tanto indireta. Nessa perspectiva, o gestor da PCDF deve ter em mente que o investimento em recursos humanos para o atendimento pelo canal de voz traz a possibilidade de se obter

melhores informações sobre os crimes e seus autores, facilitando sobremaneira as investigações das unidades policiais.

Quanto aos três crimes mais denunciados no Distrito Federal, e utilizando as ferramentas de *data mining*, é possível inferir alguns apontamentos que podem direcionar a tomada de decisão por parte dos gestores da PCDF. Relativo ao crime de maus-tratos contra animais, o fato de haver mais comunicações desse crime nas três regiões administrativas com a maior renda *per capita* do DF não quer dizer, literalmente, que existem mais casos relacionados a este crime. O que pode estar ocorrendo é que a população tem maior consciência da causa animal, e isso pode servir de parâmetro para o desenvolvimento de campanhas educativas em outras regiões onde haja subnotificação dessas ocorrências.

Com respeito ao crime de violência doméstica contra a mulher, além da violência física e sexual, despontam como preocupantes informações sobre perseguições (*stalking*), crimes contra a honra e violência psicológica, incluindo ameaças. Assim, o tratamento desse tipo de infração é multidisciplinar e requer o máximo de informes para que os vários atores incumbidos da proteção às mulheres possam realizar as atuações pontuais.

Na amostra desta pesquisa, fica evidente que o tráfico de drogas é o crime que mais assola a população do Distrito Federal, ensejando uma análise apurada da influência dessa infração na atuação da PCDF. Por intermédio dos dados apresentados na pesquisa, durante o período 2018-2022, foram realizadas 1.179 prisões em flagrante decorrentes de informações captadas nas denúncias anônimas, de acordo com o Sistema de Registro de Ocorrência da PCDF (Millenium).

Dessa forma, os resultados apontam para a confirmação da hipótese aventada na introdução do artigo, ficando demonstrado que os dados oriundos das interações da população com a PCDF, formalizados por intermédio das denúncias anônimas, estão aptos a subsidiar as unidades responsáveis pelas investigações. Ademais, bem como as ferramentas de *data mining* permitem revelar informações importantes, permitindo que os gestores ajam de forma estratégica no controle da criminalidade.

Obviamente, a solução de *data mining* não informará o local e horário exato em que os crimes irão acontecer, mas só o fato de poder visualizar as localidades que estão sendo mais assoladas pelos delitos denunciados pelos cidadãos é suficiente para uma ação mais efetiva, por parte da Segurança Pública. O principal benefício é auxiliar as autoridades a entenderem como funciona a rede criminosa e suas implicações nas regiões administrativas do Distrito Federal.

Referências

- ALVES, R. D. R.; SILVA, M. L. M. Tecnologias da informação e comunicação na garantia de direitos das mulheres em situação de violência doméstica. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 17, n. 1, p. 146-165, 2023. Disponível em: <https://revista.forumseguranca.org.br/rbsp/article/view/1486>. Acesso em: 8 dez. 2023.
- ATES, E. C.; BOSTANCI, G. E.; GUZEL, M. S. G. Big data, data mining, machine learning, and deep learning concepts in crime data. **Journal of Penal Law and Criminology**, v. 8, n. 2, p. 293-319, 2020. Disponível em: <https://iupress.istanbul.edu.tr/en/journal/jplc/article/big-data-data-mining-machine-learning-and-deep-learning-concepts-in-crime-data>. Acesso em: 8 dez. 2023.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. **Departamento de Proteção, Defesa e Direitos Animais**. Brasília: MMA, 2023. Disponível em: www.gov.br/mma/pt-br/composicao/sbio/dpda. Acesso em: 8 dez. 2023.
- CARMO, S. A.; MATOS, Á. K. P.; DA SILVA, A. B. A criminalidade nas zonas urbanas de Boa Vista/RR (2019-2021). **Boletim de Conjuntura**, v. 15, n. 43, p. 155-176, 2023.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DISTRITO FEDERAL. **Decreto n.º 26.321, de 26 de outubro de 2005**. Altera a estrutura orgânica da Polícia Civil do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: Governo do Distrito Federal, 2005. Disponível em: www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/47755/exec_dec_26321_2005.html. Acesso em: 4 dez. 2023.
- FENG, M.; ZHENG J.; REN, J.; HUSSAIN, A. Big data analytics and mining for effective visualization and trends forecasting of crime data. **IEEE Access**, v. 7, p. 106111-106123, 2019.
- FERREIRA, V. F. M. **Spotters e inteligência policial: estudo exploratório no comando distrital de Braga**. Lisboa: RCAAP, 2023.
- GRAEBIN, F. P. Análise de vínculos na investigação dos crimes de lavagem de dinheiro. **Conhecimento Interativo**, v. 16, n. 1, p. 60-74, jan/jun. 2022.
- HAASE, J.; WALKER, P. B.; BERARDI, O.; KARWOWSKI, W. Get real get better: a framework for developing agile program management in the U.S. Navy supported by the application of advanced data analytics and AI. **Technologies**, v. 11, n. 6, p. 165, 2023.
- HAN, J.; PEI, J.; TONG, H. **Data mining: concepts and techniques**. 4. ed. Burlington, MA: Morgan Kaufmann, 2022.
- IGUAL, L.; SEGUÍ, S. **Introduction to data science: undergraduate topics in computer science**. Switzerland: Springer, 2024.
- LEONHARD, G. **Data Literacy Project**. Qlik Tech International AB. Pennsylvania: Qlik, 2022. Disponível em: <https://thedataliteracyproject.org/>. Acesso em: 5 dez. 2022.

MAKE ONE. **Soluções para Contact Center, comunicação unificada, chatbot e análise de dados**. São Paulo: MakeOne, 2024. Disponível em: <https://makeone.com.br/solucoes/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

OATLEY, G. Themes in data mining, big data, and crime analytics. **Wires Data Mining Knowl Discovery**, v. 12, n. 2, e1432, mar./abr. 2022. Disponível em: <https://wires.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/widm.1432>. Acesso em: 5 dez. 2022.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Atlas Sistema de Georeferenciamento e Pesquisas**. Brasília: PCDF, 2023. Disponível em: <https://atlas.pcdf.df.gov.br/>. Acesso em: 22 dez. 2023.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Polaris Inteligência Policial: Tutorial**. Brasília: PCDF, 2023. Disponível em: www.pcdf.df.gov.br_sistemasinternos>. Acesso em: 2 dez. 2023.

RODRÍGUEZ, R. A. La denuncia anónima como instrumento de transparencia y protección de los denunciantes. **Revista Española de la Transparencia**, n. 14, p. 57-78, 2022. Disponível em: <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/200>. Acesso em: 5 dez. 2022.

SOUZA, L. de J.; FARIAS R. de C. P. Violência doméstica no contexto de isolamento social pela pandemia de covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 213-232, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/RWf4PKDthNRvWg89y947zgw/>. Acesso em: 4 dez. 2023.

UNODC – UNITED NATIONS OFFICE ON DRUGS AND CRIME. **World drug report 2023**. Viena: UNODC, 2023. Disponível em: <https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/world-drug-report-2023.html>. Acesso em: 17 abr. 2024.

XIA, L.; HUANG, C.; XU, Y.; DAI, P.; BO, L.; XIYUE, Z.; CHEN, Tianyi. Spatial-temporal sequential hypergraph network for crime prediction with dynamic multiplex relation learning. **ArXiv**, 2201.02435, 2022. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2201.02435>. Acesso em: 8 dez. 2023.

4 ARTIGO 3: A justiça anônima: os desafios operacionais e regulatórios do Programa Disque-Denúncia no Brasil

RESUMO

A denúncia anônima tem-se afirmado como um mecanismo relevante na Segurança Pública brasileira, possibilitando a colaboração da população na identificação de práticas ilícitas. No entanto, a inexistência de um marco normativo nacional e a atuação fragmentada das unidades estaduais comprometem a eficácia, a padronização e a proteção dos denunciantes. Este estudo visa analisar os efeitos dessa lacuna regulatória e os principais obstáculos operacionais enfrentados pelas centrais estaduais responsáveis pela recepção de denúncias anônimas. Com base nos conceitos de *crowdsourcing*, inteligência coletiva e vigilância cidadã, adotou-se uma abordagem de métodos mistos, com triangulação concomitante, através da aplicação de um questionário com questões abertas a 17 unidades da Federação. Os resultados revelam uma acentuada heterogeneidade nas estruturas institucionais, nos canais de atendimento utilizados e na priorização dos tipos de crimes denunciados. Verificou-se, ainda, a existência de canais não oficiais, promovidos por agentes locais, que nem sempre asseguram as garantias legais de anonimato, colocando em risco a confidencialidade e a segurança dos denunciantes. A análise permite construir um diagnóstico inicial das fragilidades do programa, apontando para a necessidade urgente de um arcabouço legal unificado que promova diretrizes nacionais, qualifique a atuação das centrais e fortaleça a confiança pública no serviço.

Palavras-chave: Programa Disque-Denúncia no Brasil; ausência de regulamentação; desafios operacionais; atuações estaduais.

ABSTRACT

Anonymous reporting has established itself as a relevant mechanism in Brazilian public security, enabling the population to collaborate in identifying illicit practices. However, the lack of a national regulatory framework and the fragmented action of state units compromise the effectiveness, standardization and protection of whistleblowers. This study aims to analyze the effects of this regulatory gap and the main operational obstacles faced by central authorities responsible for receiving anonymous reports. Based on the concepts of Crowdsourcing, collective intelligence and citizen surveillance, a mixed methods approach was presented, with concomitant triangulation, through the application of a questionnaire with open questions to 17 states of the federation. The results reveal a marked heterogeneity in institutional structures, in the service channels used and in the prioritization of the types of crimes reported. The existence of unofficial channels, promoted by local agents, was also verified, which did not always ensure the legal guarantees of anonymity, putting the confidentiality and security of whistleblowers at risk. The analysis allows us to build an initial diagnosis of the program's weaknesses, pointing to the urgent need for a unified legal framework that promotes national guidelines, qualifies the performance of the centers and strengthens public confidence in the service.

Keywords: Crime Reporting Program in Brazil; lack of regulation; operational challenges; state actions.

4.1 Introdução

O medo e a preocupação da população com a criminalidade, que impulsiona o uso do Disque-Denúncia, não são fenômenos recentes. Há mais de três décadas, desde a criação da

primeira central no Brasil, a sociedade já apontava que o temor em relação ao crime, somado ao pessimismo gerado pelas ineficientes ações governamentais na área de segurança pública, justificavam a necessidade de uma nova abordagem que permitisse a participação ativa do cidadão, garantindo a colaboração por meio dos relatos anônimos.

Considerando o programa Crime Stoppers, criado em 1976 nos Estados Unidos, como o primeiro modelo de recebimento de denúncias anônimas com pagamento de recompensas, sua implementação e expansão global tornaram-se um *case* de sucesso na área da segurança pública. Além disso, a compreensão de *crowdsourcing*, que explora a inteligência coletiva para a colaboração cidadã, oferece uma base teórica relevante para assimilar o papel da participação popular na prevenção e resolução de crimes. A partir desses fundamentos, e com a obtenção de dados das centrais Disque-Denúncia das unidades federativas brasileiras é possível estruturar e embasar as principais ideias, conceitos e teorias que orientam esta pesquisa.

Adotando essas assertivas, o presente estudo expõe como objetivo principal investigar os efeitos da ausência de normatização e os obstáculos operacionais na atuação das unidades responsáveis pela recepção de denúncias anônimas no âmbito da Segurança Pública brasileira. Propõe também realizar uma análise qualificada sobre a atuação das centrais Disque-Denúncia, com base em dados coletados por meio de um questionário enviado, por e-mail, a todos os entes federados brasileiros. O eixo que justifica essa ação está em diagnosticar variáveis essenciais para o funcionamento dessas centrais, incluindo os canais utilizados para interação com o público, o vínculo institucional da central, a composição da equipe responsável pela captação das denúncias e o uso de sistemas tecnológicos para controle e disseminação das informações. Além disso, será averiguada a existência de canais de denúncia alternativos oferecidos por delegacias e batalhões militares, o volume de denúncias registradas entre 2019 e 2023, bem como os crimes mais reportados por cada ente.

A partir dos dados reunidos, foi possível correlacionar as informações oficiais com o cenário atual, revelando um desvirtuamento do Programa Disque-Denúncia como um problema a ser perquirido. Observa-se que diversos órgãos vinculados à Segurança Pública, em diferentes estados e municípios, disponibilizam números de telefone, serviços de mensagens e perfis em redes sociais como se fossem canais oficiais, gerando uma falsa sensação de proteção entre os denunciadores, que acreditam estar resguardados pelo anonimato, embora não haja qualquer garantia legal que assegure essa confidencialidade.

Outro problema levantando é a discrepância nos recursos humanos, tecnológicos, operacionais e de divulgação dos canais de recebimento de denúncias anônimas nos estados.

No âmbito do Primeiro Encontro Nacional das Centrais Disque-Denúncia, realizado em novembro de 2024 no Rio de Janeiro, com a participação de 18 unidades da Federação, ficou evidente que algumas centrais possuem infraestrutura, servidores e recursos financeiros adequados, garantindo atendimento de qualidade para a população. Em contrapartida, outras centrais enfrentam recursos exíguos e investimentos limitados, o que leva à conclusão de que seu funcionamento se restringe a uma formalidade, com a simples oferta do serviço de utilidade pública, sem a efetividade e abrangência necessárias.

Apesar da relevância social e institucional do Programa Disque-Denúncia, nota-se uma lacuna significativa na literatura acadêmica e na produção de conhecimento sistemático sobre seu funcionamento prático no contexto brasileiro. A maioria dos estudos existentes tende a abordar o tema de forma pontual, limitando-se a leis que consagram o sigilo dos dados e garantia de anonimato, divulgação de canais de denúncias, bem como sobre o oferecimento de recompensas, sem oferecer uma análise abrangente das disparidades operacionais entre as centrais estaduais no Brasil. Faltam, portanto, investigações que examinem criticamente a ausência de normatização nacional e de avaliações institucionais que ofereçam diagnóstico técnico e estratégico sobre os entraves enfrentados pelas unidades responsáveis pela recepção de denúncias anônimas, como carências em recursos humanos, tecnológicos e financeiros.

A análise empírica desta pesquisa adotou uma abordagem metodológica baseada em métodos mistos, combinando técnicas qualitativas e quantitativas para a obtenção e verificação dos informes de maneira pragmática. A estratégia de investigação utilizou o procedimento concomitante, no qual os dois tipos de dados foram coletados simultaneamente e posteriormente integrados na interpretação dos resultados. Diante da utilização de questões abertas no instrumento de coleta, a análise qualitativa dos dados textuais foi conduzida com base na técnica de análise temática. Essa abordagem foi escolhida por sua flexibilidade e por permitir uma interpretação sistemática e aprofundada do conteúdo, o que contribui para a organização e compreensão dos padrões presentes nas respostas dos questionários.

A base conceitual do estudo foi construída a partir de pesquisas realizadas em periódicos revisados por pares, com ênfase em publicações dos últimos dez anos e com significativa repercussão na literatura científica. Para tanto, foram utilizadas as plataformas Scopus, SciELO, Google Scholar e o Portal de Periódicos da Capes, priorizando artigos com elevado número de citações e reconhecido rigor metodológico, a fim de assegurar a atualidade, a relevância e a consistência teórica da investigação.

Na sequência desta introdução, o presente trabalho está estruturado da seguinte forma: a segunda seção expõe o referencial teórico, abordando a concepção moderna das centrais Disque-Denúncia, com destaque para a influência do programa Crime Stoppers e o papel do monitoramento inteligente dos crimes pela população dentro da perspectiva do *crowdsourcing*. Na terceira seção, descreve-se a metodologia adotada, fundamentada em uma abordagem de métodos mistos, com a coleta de dados realizada por meio de um questionário enviado às centrais Disque-Denúncia de todos os estados brasileiros, a fim de permitir uma análise integrada de percepções qualitativas e quantitativas. A quarta seção apresenta os resultados e discussões, estabelecendo conexões entre os dados obtidos e a realidade operacional dessas centrais, identificando desvios em sua implementação em diferentes entes subnacionais, bem como a relevância do apoio governamental para incentivar a participação da comunidade. Por fim, a quinta seção apresenta as considerações finais, seguida das referências.

4.2 Referencial teórico

O referencial teórico deste estudo está estruturado em torno de três eixos conceituais interligados, que fundamentam a compreensão do Programa Disque-Denúncia no Brasil. O primeiro eixo aborda a origem e consolidação do modelo internacional de denúncias anônimas, com ênfase no programa Crime Stoppers International, considerado referência mundial em participação cidadã na Segurança Pública. Em seguida, são examinados os desafios operacionais enfrentados pelas centrais brasileiras, evidenciando os entraves institucionais, estruturais e legais que comprometem a padronização e a efetividade do serviço em nível nacional. Por fim, discute-se a participação cidadã sob a ótica da inteligência coletiva, fundamentada em *crowdsourcing*, destacando o papel estratégico dos cidadãos como agentes ativos na prevenção e resolução de crimes, especialmente no contexto da sociedade digital. Essa articulação teórica permite compreender tanto os fundamentos do modelo quanto suas limitações e possibilidades de aprimoramento no cenário brasileiro.

4.2.1 Ponto de inflexão do Programa Disque-Denúncia

Um dos programas de prevenção ao crime mais conhecidos do mundo, projetado para incentivar os cidadãos a fornecer informes anônimos sobre ilícitos ou criminosos, é o Crime Stoppers International (CSI). Trata-se de uma organização sem fins lucrativos dedicada a fomentar a colaboração entre a sociedade civil, as forças de segurança e instituições

governamentais no combate à criminalidade. Criado em 1976, nos Estados Unidos, o programa foi idealizado pelo detetive Greg MacAleese, no estado do Novo México, após um caso de homicídio não solucionado. A iniciativa surgiu como uma alternativa para incentivar cidadãos a fornecer informações sigilosas sobre crimes, garantindo o anonimato e, em alguns casos, recompensas em dinheiro.

Os recursos financeiros para o programa CSI são oriundos de empresas, doações de cidadãos, heranças, convênio com entes públicos, entre outros. Desde 2010, o projeto mantém uma parceria estratégica com a Organização Internacional de Polícia Criminal (Interpol) e, desde 2016, com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC). O modelo CSI baseia-se em três pilares fundamentais: a comunidade, a mídia e as forças de segurança, operando por meio de plataformas de denúncias anônimas que podem ser acessadas via telefone, aplicativos móveis e *websites* (Leheza *et al.*, 2021).

O CSI desempenha um papel essencial no combate aos ilícitos e na promoção da segurança global, alinhando seus esforços a diversas metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Sua atuação contribui diretamente para a paz, justiça e instituições atuantes (ODS 16), ao enfrentar crimes violentos (meta 16.1), combater o tráfico de pessoas (metas 5.2, 8.7 e 16.2) e fortalecer o acesso à justiça e ao estado de direito (meta 16.3). Além disso, a organização atua na redução dos fluxos financeiros ilícitos e do tráfico de armas de fogo (meta 16.4), no combate à corrupção em todas as suas formas (meta 16.5) e na proteção de comunidades vulneráveis contra a violência de gênero (meta 5.2). No contexto da segurança urbana (meta 11.7), suas iniciativas ajudam a tornar cidades e assentamentos humanos mais seguros e inclusivos. Já no âmbito da preservação ambiental, o Crime Stoppers International age no combate do tráfico de vida selvagem (meta 15.7) e auxilia no enfrentamento da pesca ilegal (metas 14.4 e 14.6), promovendo a conservação dos ecossistemas marinhos e terrestres (CSI, 2024).

O sucesso do modelo levou à criação de ramificações regionais, abarcando diversas regiões do globo, incluindo Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Holanda, Austrália, África do Sul, Nova Zelândia, Caribe, Bermudas e América Latina – incluídos na América do Sul a Argentina e o Paraguai. Entre seus objetivos estão a operacionalização de uma plataforma sofisticada e completamente segura para permitir que qualquer pessoa possa denunciar crimes de forma anônima; promover educação e conscientização de parceiros públicos e privados sobre o crime organizado e infrações graves à lei; viabilizar a entrega de projetos que dão acesso a ferramentas tecnológicas para ajudar governos e autoridades policiais a identificar e

interromper o crime; e fomentar a colaboração e compartilhamento de conhecimento entre organizações que se dediquem a combater a criminalidade (CSI, 2024). No Brasil, embora não haja uma filial direta, diversas iniciativas seguem princípios semelhantes, como o Programa Disque-Denúncia dos estados.

A atuação do Crime Stoppers já resultou na prisão de milhares de criminosos ao redor do mundo, apreensões significativas de drogas e armas, além da recuperação de bens roubados. Embora seja um programa bem-sucedido, sua atuação enfrenta desafios, como a necessidade de atualização constante das ferramentas tecnológicas, o combate às denúncias falsas e a adaptação às legislações de cada país. A crescente digitalização do crime também exige que a plataforma evolua para lidar com delitos cibernéticos e redes criminosas organizadas que operam na *deep web*. O futuro do CSI aponta para a ampliação de parcerias com governos, organizações internacionais e empresas privadas visando fortalecer suas capacidades operacionais (CSI, 2024).

Diante do sucesso do programa Crime Stoppers International e da contribuição significativa dos Disque-Denúncia estaduais, a Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp) reconheceu a necessidade de fortalecer as ações de combate à criminalidade, com ênfase no enfrentamento do crime organizado e da corrupção policial e, inclusive, identificou a importância de garantir aos cidadãos anonimato e segurança ao realizarem denúncias. Com esse propósito, por meio da Portaria n.º 10, de 25 de abril de 2011, a Senasp incentivou a implementação de um modelo padronizado de Disque-Denúncia, visando à expansão da iniciativa para todo o território brasileiro.

Considerando a necessidade de fortalecer as políticas de Segurança Pública, foi instituída, em 2011, a Comissão de Avaliação dos Serviços Disque-Denúncia para analisar e aprimorar a implementação da atividade em nível nacional. Composta inicialmente por representantes da Senasp (Departamento de Políticas, Programas e Projetos), do Instituto São Paulo Contra a Violência, do Instituto Brasileiro de Combate ao Crime e do Instituto Minas pela Paz, a comissão tinha como propósito estabelecer um modelo padronizado de atuação em todo Brasil.

Entre as principais atribuições da Comissão, destacaram-se a realização de um diagnóstico dos resultados obtidos nas localidades onde o serviço já estava implantado, a definição de diretrizes para sua implementação, a identificação dos mecanismos necessários para seu funcionamento e o estímulo à instalação do serviço em todos os estados. Dessa forma, a iniciativa visava não apenas aprimorar o combate à criminalidade, mas também fortalecer a participação cidadã por meio de um canal oficial e seguro para denúncias anônimas. Em 2011, 19 entes federativos brasileiros contavam com centrais Disque-Denúncia em operação e oito

estados permaneciam sem elas, quais sejam: Acre, Amapá, Paraíba, Piauí, Rondônia, Rio Grande do Norte, Santa Catarina e Sergipe.

Destarte, a Comissão de Avaliação dos Serviços Disque-Denúncia estabeleceu critérios mínimos para a estruturação e funcionamento do modelo nacional do serviço, como forma de garantir a padronização. Entre os principais aspectos considerados destacam-se a previsão legal e a necessidade de institucionalização do programa, assegurando sua legitimidade e continuidade. Ademais, foram analisados o tamanho da equipe, os cargos e funções a serem desempenhados, bem como o grau de participação de profissionais de Segurança Pública na operação de atendimento (Bellintani, 2011).

O estudo também identificou a importância de definir um órgão gestor responsável, estimar os custos de implantação e manutenção, além de estabelecer fontes de recursos e formas de captação para viabilizar sua sustentabilidade. Derradeiro fator essencial foi a padronização dos equipamentos necessários e da metodologia de trabalho, garantindo que todas as centrais do Disque-Denúncia operem com protocolos unificados e tecnologia adequada para receber, tratar e encaminhar informações de forma sigilosa e eficiente.

4.2.2 Participação cidadã e monitoramento inteligente de crimes

A Segurança Pública é uma rede pluralizada, complexa e heterogênea, que ultrapassou o controle governamental, substituindo a ideia da polícia como ente monopolista da ordem pública. O cidadão está mais ativamente envolvido no combate ao crime e sua participação está arraigada no policiamento contemporâneo, sendo que o repasse de informações, através das denúncias anônimas, é um forte exemplo de cooperação direta da sociedade (Crawford, 2008).

Por vezes, os indivíduos mais aptos para auxiliarem nas investigações de ilícitos são os que estão mais próximos da criminalidade. A proximidade relacional não pode ser impeditiva para que o denunciante colabore e, por essa razão, as unidades de captação de denúncias anônimas devem instrumentalizar os recursos necessários para evitar qualquer tipo de retaliação e/ou punição (Rodríguez, 2022).

A literatura sobre o tema revela uma ampla variedade de fatores que explicam por que algumas pessoas relutam em colaborar com a polícia, seja denunciando crimes ou fornecendo informações relevantes. Entre essas razões destacam-se a percepção de que o impacto do crime pode ser insignificante, não justificando uma denúncia; algumas pessoas não estão dispostas a dedicar tempo ao processo de denúncia; outras temem possíveis retaliações ou

intimidações por parte dos infratores; e alguns optam por proteger os criminosos quando possuem algum vínculo pessoal com eles (Wu; Sun; Hu, 2021).

Além de fatores situacionais, apresentados no parágrafo anterior, que podem reduzir a disposição do público para cooperar, a tendência das pessoas em auxiliar voluntariamente a polícia também é influenciada por mecanismos de controle social, tanto informais quanto formais. O controle social informal refere-se à influência exercida por indivíduos e grupos não oficiais, como moradores e comunidades, que atuam na regulação do comportamento social. Já o controle social formal é aquele implementado por instituições oficiais, como a polícia e o governo, por meio de normas e leis que orientam a conduta da sociedade (Wu; Sun; Hu, 2021).

Consoante com Khondaker, Wu e Lambert (2017), evidências encontradas nos Estados Unidos demonstram que a satisfação geral das pessoas com o atendimento e atuação da Segurança Pública está relacionada positivamente à sua disposição de denunciar crimes. Provavelmente, a coesão do grupo e a propensão dos membros da comunidade de intervir em prol de benefícios comuns podem motivar uma atuação conjugada para garantir a segurança da comunidade, incluindo o fornecimento de suporte à polícia local em esforços de controle do crime. Ademais, os níveis mais altos de colaboração coletiva são frequentemente acompanhados por níveis mais baixos de crimes.

Todavia, a cultura da vigilância pela população não é um evento contemporâneo, mas tem se aprimorado continuamente com o avanço das soluções e recursos tecnológicos. O uso de câmeras de alta resolução, tanto fixas instaladas em residências, estabelecimentos comerciais e órgãos públicos, quanto móveis, integradas a celulares e veículos, tem ampliado significativamente a capacidade de monitoramento e registro de eventos. Esse cenário possibilita a análise avançada dos dados captados, fortalecendo estratégias de previsão e prevenção da criminalidade, tornando a segurança mais proativa (Lincoln; McGillivray, 2019).

O olhar constante das câmeras de segurança desempenha um papel fundamental na dissuasão de potenciais infratores e na coleta de evidências para a elucidação de ilícitos. Em um contexto de Segurança Pública cada vez mais desafiador, a implementação dessas tecnologias pode contribuir para uma resposta mais ágil das forças policiais. Os sistemas avançados de monitoramento ampliam as capacidades estatais na construção de políticas de segurança mais equitativas, em que a implementação desse tipo de solução deve ser acompanhada de um arcabouço normativo que garanta transparência, *accountability* e respeito às liberdades individuais, conforme destacado por Huey (2010).

Outra vertente de participação do cidadão no moderno policiamento está relacionada a soluções de *crowdsourcing*, ou seja, no procedimento de terceirizar tarefas e soluções para um grande grupo de pessoas, que contribuem coletivamente para atingir os objetivos comuns. *Crowdsourcing* destaca-se por usar a capacidade das multidões para desenvolver serviços, políticas públicas ou promover a solução de problemas organizacionais por meio de avaliações dos dados repassados (Mota; Lima, 2018).

A inteligência coletiva contribui de maneira significativa na prevenção de delitos, sobretudo na era digital, em que dispositivos móveis possibilitam a comunicação instantânea e global. As pessoas interconectadas podem formar o que se chama de “supermente”, conceito relacionado a um grupo de indivíduos que agem concatenados em propósitos, refletindo o surgimento de um novo tipo de multidão, que deixa de ser uma ameaça para ser um elemento ativo e positivo na construção de uma sociedade melhor. Essa coletividade não age para infringir a lei, mas para prevenir ou solucionar delitos, impactando o mundo real por meio de suas conexões no ambiente digital (Malone, 2018).

Uma iniciativa de *crowdsourcing* é caracterizada por elementos essenciais que estruturam sua dinâmica, sendo o primeiro relacionado com a chamada aberta, que possibilita a participação voluntária e ampla de indivíduos interessados. Em seguida, há a definição de uma tarefa específica a ser executada por uma multidão de colaboradores, conhecidos como *crowdworkers*, que se envolvem no processo de forma distribuída. Para viabilizar essa colaboração existe o *crowdsourcer* (indivíduo, empresa ou instituição pública), responsável por propor a tarefa, definir os critérios de participação e gerenciar a execução. Além disso, a iniciativa envolve uma recompensa oferecida aos participantes, que pode variar entre compensações financeiras, reconhecimento público ou outros benefícios, ao mesmo tempo que o *crowdsourcer* também obtém vantagens como inovação, redução de custos ou acesso a conhecimento especializado. A viabilização dessa interação ocorre por meio da *internet* e de outras tecnologias de comunicação, permitindo que as atividades sejam distribuídas e acompanhadas em tempo real. Por fim, o processo precisa ser essencialmente participativo, garantindo que a multidão tenha um papel ativo na execução da tarefa e contribua de maneira significativa para o resultado esperado (Estellés-Arolas, 2022).

Associado ao pensamento anterior, o controle social, antes restrito ao ambiente local e limitado por fatores geográficos, passou por uma transformação significativa com o avanço das tecnologias de conectividade, de tal modo que a ampliação da participação social trouxe consigo um aumento dos espaços compartilhados em que podem ocorrer infrações como as

redes sociais, *deep web* e fóruns *on-line*. Se uma pessoa pratica assédio publicamente em uma plataforma digital, todos que fazem parte da rede de contatos da vítima ou que têm acesso à publicação podem atuar como agentes de vigilância e denunciar a conduta, confirmando que a evolução dos meios digitais criou novas possibilidades para uma comunicação mais ágil. Além disso, grupos organizados também percorrem a *internet* em busca de conteúdos ilícitos, denunciando páginas e atividades criminosas, contribuindo para a fiscalização e o combate às práticas ilegais no ambiente virtual (Estellés-Arolas, 2022).

A articulação entre *crowdsourcing* e Segurança Pública apoia-se na mobilização da inteligência coletiva da sociedade para colaborar no enfrentamento da criminalidade. Trata-se de um modelo que transfere certas tarefas, como o envio de informações e denúncias, para um grupo amplo e distribuído de cidadãos. No ambiente digital, essa prática se torna ainda mais potente, pois a comunicação é instantânea e os indivíduos podem agir em rede, contribuindo com dados relevantes para a ação policial, transmitindo relatos, imagens e localização de eventos suspeitos. Dessa forma, o *crowdsourcing* permite ampliar a vigilância e a capacidade de resposta do Estado de forma descentralizada e colaborativa.

Para que essa estratégia funcione de maneira eficaz na área da Segurança Pública, é necessário que existam condições institucionais e tecnológicas adequadas. Isso inclui a implementação de canais seguros e confiáveis, que protejam o anonimato dos colaboradores, além de sistemas de triagem e validação das informações recebidas. A participação cidadã deve ser incentivada, mas dentro de um processo coordenado por agentes públicos responsáveis (*crowdsourcers*), que definem as regras de engajamento, os critérios de veracidade e a forma de tratamento dos dados. A confiança mútua, o investimento em infraestrutura digital e o retorno público das ações também são fatores determinantes para a sustentabilidade dessa prática.

No entanto, essa abordagem não está isenta de limites éticos e riscos práticos. O envio de informações falsas pode resultar em sérias consequências para pessoas inocentes, além de comprometer a eficiência da investigação. O modelo parte de pressupostos de boa-fé e de colaboração cidadã, mas pode ser instrumentalizado para práticas abusivas, como vinganças pessoais, perseguições ideológicas ou acusação infundada. A ausência de filtros institucionais eficazes compromete a veracidade das informações recebidas e abre espaço para o uso indevido do anonimato, permitindo que o sistema seja utilizado de forma distorcida ou mal-intencionada. As denúncias caluniosas não apenas desviam recursos públicos e demandam tempo da polícia investigativa, como também podem violar direitos fundamentais de inocentes.

Há também o perigo do excesso de vigilância popular gerar situações de exposição indevida, julgamento público e transgressão de direitos, como o da privacidade e o da presunção de inocência. Por isso, é fundamental que o uso do *crowdsourcing* na Segurança Pública esteja amparado por um arcabouço legal claro, que garanta transparência, responsabilidade institucional e respeito aos direitos constitucionais garantidos.

Portanto, diante das adversidades que dificultam o trabalho da segurança pública, é responsabilidade dos governos equipar as unidades de captação de denúncias anônimas com os recursos organizacionais necessários para explorar de maneira plena o potencial da inteligência coletiva. Isso permitirá não apenas apoiar as investigações criminais, mas também aliviar a sobrecarga de trabalho das equipes responsáveis pela apuração das infrações. A estrutura funcional dessas unidades deve ser alicerçada em um contexto abrangente, que inclua uma legislação moderna, a gestão de pessoas, a integração de canais de comunicação adequados, o uso de tecnologias de controle avançadas e uma governança sólida das informações, garantindo uma operação coordenada e ágil (Marwell, 2023).

Considerando o exposto, o referencial teórico aqui construído não se limita a descrever a origem e expansão do modelo Disque-Denúncia, mas oferece um enquadramento crítico para analisar seus efeitos institucionais e sociais no Brasil. A partir dos conceitos de participação cidadã, inteligência coletiva e controle social da criminalidade, pretende-se compreender como os diferentes arranjos estaduais respondem (ou não) aos princípios de segurança, anonimato e efetividade, baseando-se nas informações recolhidas pelas centrais de denúncia.

4.3 Metodologia

O objetivo deste estudo pauta-se em examinar os efeitos da falta de regulação e os desafios operacionais na atuação das unidades de captação de denúncias anônimas na segurança pública brasileira. Nessa perspectiva, será utilizada para o desenvolvimento da pesquisa uma abordagem metodológica que combina ou associa as formas qualitativa e quantitativa, denominada métodos mistos, buscando analisar e coletar dados de forma pragmática. Para a estratégia de investigação, optou-se pelo procedimento concomitante em que o investigador coleta as duas formas de dados ao mesmo tempo e depois integra as informações na interpretação dos resultados gerais. Nesse modelo, o pesquisador pode incorporar uma forma menor de dados com outra coleta de dados maior para analisar diferentes tipos de questões (Creswell, 2010).

Segundo os ensinamentos de Santos *et al.* (2017), o método misto é recomendado quando os resultados de uma abordagem podem ser aprimorados ou melhor interpretados com

o suporte de uma segunda fonte de dados. Ao integrar métodos quantitativos e qualitativos, possibilita-se uma compreensão mais ampla do fenômeno estudado, proporcionando *insights* que não seriam alcançados por meio de apenas uma metodologia.

O estudo adota a triangulação concomitante como plano de análise, permitindo a coleta simultânea de dados quantitativos, representados pelos parâmetros numéricos, e qualitativos, que trazem percepções e exames das atuações estaduais das centrais Disque-Denúncia. Essa técnica permite determinar convergências, diferenças e combinações entre os tipos de dados, promovendo maior validade na interpretação dos resultados (Santos *et al.*, 2017).

Na abordagem qualitativa, adotou-se a pesquisa de natureza exploratória, para investigar um tema recente e com pouca literatura desenvolvida, mais precisamente sobre a atuação das centrais Disque-Denúncia nos estados brasileiros. Também possui caráter descritivo, pois busca detalhar e registrar o fenômeno conforme ocorre, analisando em profundidade sua concepção e execução (Creswell, 2010).

Já na abordagem quantitativa, foram realizadas análises nos indicadores propostos no questionário, possibilitando inclusive a utilização de variáveis mensuráveis para interpretação dos dados numéricos. A estratégia indutiva permitiu partir de observações de casos concretos formulando, posteriormente, generalizações e identificando conexões entre os resultados propostos (Creswell, 2010). A busca por artigos científicos, para embasar o desenvolvimento teórico, ficou concentrada nas bases SciELO, Scopus, Google Scholar e Portal de Periódicos da Capes.

4.3.1 Estratégia de coleta e análise de dados

O estudo teve como ponto de partida a Divisão de Controle de Denúncias (Dicoe) da Polícia Civil do Distrito Federal, unidade que há duas décadas desempenha um papel fundamental no recebimento de denúncias anônimas na capital do Brasil. Com vasta experiência na área, a Divisão opera por meio de um *Contact Center* moderno, integrando sistemas avançados de controle, registro, análise e disseminação de informações para as unidades de investigação. São disponibilizados cinco canais oficiais de comunicação com a população: Telefone 197, *e-mail*, WhatsApp, página *web* e *chatbot*. O atendimento é realizado ininterruptamente por policiais civis, organizados em regime de plantão 24 horas, atendendo a uma população de aproximadamente 3 milhões de habitantes. Os operadores, analistas de inteligência, acessam e exploram dados em diversos sistemas corporativos e conveniados, fornecendo informes qualificados para subsidiar o trabalho investigativo.

Com vistas a expandir a perspectiva do estudo, baseando-se na expertise de atuação da Dicoe, foi elaborado um questionário com o intuito de mapear os dados sobre a atuação das unidades de captação de denúncias nos estados brasileiros, para apresentação de um prognóstico sobre a infraestrutura, gestão e resultados de suas operações. A matriz do questionário utilizou argumentos que corroboram os benefícios de manejo do método misto, permitindo validar informações de diferentes fontes, minimizando vieses e garantindo maior confiabilidade aos resultados. Para isso, foi utilizada uma estrutura composta por seis questões abertas, com roteiro ordenado, levando em consideração as seguintes variáveis: *i) dependente*: unidades de captação de denúncias anônimas (UCDA); *ii) independentes*: canais de interação (CI); vínculo institucional (VI); quadro de pessoal responsável pela captação das denúncias (PR); sistemas tecnológicos para controle e difusão das denúncias (ST); canais de denúncias vinculados a batalhões militares e delegacias (CV); quantidade de denúncias por ano (QA); e crimes mais denunciados nos estados (DE). Sendo assim, a Figura 5 apresenta o modelo de questionário aplicado.

Com base nas variáveis apresentadas anteriormente, o questionário desenvolvido nasce do esforço de compreender, de forma estruturada e comparativa, como os estados brasileiros têm institucionalizado a escuta qualificada da população por meio de centrais de recebimento de denúncias anônimas. Mais do que um instrumento de levantamento de dados, ele se propõe a ser uma ferramenta diagnóstica capaz de revelar os graus de maturidade institucional, os arranjos tecnológicos e os desafios operacionais que marcam a atuação dessas unidades. A escolha por questões abertas reflete a intenção de capturar nuances e especificidades regionais que dificilmente seriam apreendidas por metodologias estritamente quantitativas. Assim, o instrumento não apenas coleta informações, mas convoca os respondentes a refletirem sobre seus próprios modelos de gestão, fomentando um olhar crítico e propositivo sobre a estruturação de suas unidades de captação de denúncias anônimas.

Em março de 2024, os questionários foram disponibilizados e enviados, por meio das páginas *web*, às ouvidorias das secretarias de Segurança Pública, das secretarias de Justiça e das Polícias Civis de todos os entes federados, com o objetivo de coletar informações essenciais para a formatação do estudo. A solicitação foi realizada com amparo na Lei de Acesso à Informação (LAI), garantindo transparência e assegurando o direito de acesso aos dados públicos. O escopo da pesquisa foi claramente delineado, destacando que os dados coletados subsidiariam a investigação acadêmica para dissertação de pós-graduação *stricto*

sensu. O recorte temporal estabelecido compreendeu o período entre março de 2024 e fevereiro de 2025, assegurando uma janela de tempo adequada para a obtenção e análise aprofundada das informações solicitadas.

Figura 5 – Modelo de questionário para levantamento de dados da pesquisa

Exmo. Sr. Secretário de Estado de Segurança Pública do (ESTADO)

Assunto: Dados sobre os canais de denúncias anônimas

Ao tempo em que cumprimento cordialmente, sirvo-me do presente para solicitar que a unidade responsável pelo recebimento de denúncias anônimas responda a alguns quesitos, via Lei de Acesso à Informação (LAI), com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a minha dissertação de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília.

Questionário para levantamento de informações sobre os canais de captação de denúncias anônimas no Estado.

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?
2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.
3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.
4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?
5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?
6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

Respeitosamente,

Fonte: Elaboração própria.

Até o mês de outubro de 2024, das 27 unidades da federação, 14 haviam respondido o questionário, sendo que quatro estados reportaram de forma incompleta, evidenciado uma amostra de 52% da população a ser estudada. Outros 13 não retornaram o pedido. Reiterado

o pedido para os estados não respondentes, nos meses de fevereiro e março de 2025, houve um aumento no percentual de respondentes para 62%, totalizando 17.

A despeito da análise dos estados respondentes o Quadro 5, apresentado a seguir, reúne de forma sistematizada os dados coletados por meio dos questionários enviados aos estados brasileiros, permitindo uma análise comparativa da estrutura e funcionamento das centrais Disque-Denúncia no país. As informações incluem os canais disponíveis para a população, os órgãos responsáveis pela gestão do serviço, a natureza do vínculo das equipes operacionais, os volumes de denúncias registradas nos últimos cinco anos e os principais tipos de crimes reportados. Assim, o material apresentado constitui base empírica essencial para o diagnóstico propositivo sobre os desafios enfrentados pelos estados e para a formulação de ações voltadas à qualificação da denúncia anônima como instrumento estratégico da segurança pública.

Quadro 5 – Respostas do questionário: compilação de dados das UFs brasileiras

ESTADOS	VARIÁVEIS						
	CI	VI	PR	ST	CV	QA	DE
Acre	Tel. 181; Tel. 197 Chat Telegram: @PM_AC_190_bot	SSP/AC PCAC PMAC	Servidores	Possui Difusão: E-mail	Oficial PCAC PMAC	2019 – 1.858 2020 – 7.680 2021 – 4.453 2022 – 3.314 2023 – 3.189	1º - Tráfico de drogas 2º - Associação criminosa 3º - Arma de fogo 4º - Ameaça 5º - Foragido
Alagoas	Tel. 181 Web Aplicativo	SSP/AL	Servidores	E-mail	Oficial	2019 – 17.221 2020 – 15.247 2021 – 13.862 2022 – 8.985 2023 – 10.287	1º - Tráfico de drogas 2º - Policiamento presença 3º - Perigo à vida/saúde 4º - Homicídios 5º - Maus-tratos a animais
Bahia	Tel. 181 Web	SSP/BA	Servidores Terceirizados	Possui	Oficial	2019 – 16.863 2020 – 18.950 2021 – 21.576 2022 – 21.989 2023 – 23.181	1º - Tráfico de drogas 2º - Violência contra mulher 3º - Maus-tratos a animais 4º - Violência contra idoso 5º - Maus-tratos contra criança/adolescente
Distrito Federal	Tel. 197 E-mail Whatsapp Web	PCDF	Servidores	Possui	Oficial	2019 – 20.371 2020 – 23.430 2021 – 22.844 2022 – 21.159 2023 – 25.684	1º - Tráfico de drogas 2º - Maus-tratos a animais 3º - Violência contra mulher 4º - Violência contra idoso 5º - Violência contra criança
Espírito Santo	Tel. 181 Web	SESP/ES	Terceirizados	Possui	Oficial	2019 – 52.091 2020 – 60.624 2021 – 67.986 2022 – 70.518 2023 – 81.465	1º - Tráfico de drogas 2º - Crime ambiental 3º - Perturbação da tranquilidade 4º - Lesão corporal 5º - Perigo à vida/saúde
Goiás	Tel. 197 Whatsapp	PCGO	Servidores	Possui	Oficial	2019 – 7.440 2020 – 7.938 2021 – 7.332 2022 – 7.059 2023 – 8.089	1º - Maus-tratos a animais 2º - Tráfico de drogas 3º - Maus-tratos a idosos 4º - Foragidos 5º - Violência contra criança/adolescente
Maranhão	Tel. 181 Whatsapp Web E-mail Aplicativo	SSP/MA	Terceirizados	E-mail	Oficial	2019 – 3.681 2020 – 11.873 2021 – 12.819 2022 – 13.975 2023 – 10.015	1º - Tráfico de drogas 2º - Perturbação do sossego 3º - Violência contra mulher 4º - Maus-tratos a animais 5º - Estelionato
Mato Grosso	Tel. 197; Tel. 181 E-mail Whatsapp Web	PCMT SSP/MT	Terceirizado	Possui	Oficial Delegacias	2019 – 7.643 2020 – 7.963 2021 – 6.326 2022 – 5.275 2023 – 6.533	1º - Tráfico de drogas 2º - Estelionato 3º - Maus-tratos a animais 4º - Associação criminosa 5º - Foragido

ESTADOS	VARIÁVEIS						
	CI	VI	PR	ST	CV	QA	DE
Mato Grosso do Sul	Tel. 181 Web PC, PM, SEJUSP OUVIDORIA	SSP/MS	Servidores	Possui	Oficial	2019 – 1.057 2020 – 2.827 2021 – 4.379 2022 – 5.762 2023 – 6.559	1º - Perturbação da tranquilidade 2º - Tráfico de drogas 3º - Violência contra mulher 4º - Violência contra criança 5º - Crimes ambientais
Minas Gerais	Tel. 181	SEJUSP/M G	Servidores Terceirizados	Possui	Oficial	2019 – 75.547 2020 – 69.227 2021 – 68.083 2022 – 62.815 2023 – 79.714	1º - Tráfico de drogas 2º - Maus-tratos a animais 3º - Violência doméstica 4º - Crimes contra criança/adolescente 5º - Estatuto do idoso
Pará	Tel. 181 Whatsapp Chatbot Web E-mail	SEGUP/PA	Terceirizados	Possui	Oficial	2019 – 23.852 2020 – 21.927 2021 – 25.455 2022 – 21.186 2023 – 32.540	1º - Tráfico de drogas 2º - Poluição sonora 3º - Maus-tratos a animais 4º - Maus-tratos contra idoso 5º - Procurado
Paraíba	Tel. 197 Web	PCPB	Servidores	Possui	Oficial	2019 – 3.921 2020 – 3.508 2021 – 3.785 2022 – 3.230 2023 – 5.209	1º - Tráfico de drogas 2º - Roubo 3º - Homicídio 4º - Violência contra mulher 5º - Maus-tratos a animais
Paraná	Tel. 181 E-mail	SSP/PR	Servidores Terceirizados	Possui	Oficial	2019 – 36.453 2020 – 50.659 2021 – 52.409 2022 – 47.248 2023 – 45.867	1º - Tráfico de drogas 2º - Maus-tratos a animais 3º - Crime ambiental 4º - Tráfico de armas 5º - Violência contra criança/adolescente
Rio Grande do Sul	Tel. 181 Web	SSP/RS	Servidores	Possui	Oficial PCRS	2019 – 6.971 2020 – 13.596 2021 – 22.595 2022 – 18.125 2023 – 17.421	1º - Tráfico de drogas 2º - Maus-tratos a animais 3º - Crime contra idoso 4º - Jogos de azar 5º - Estelionato
Rondônia	Tel. 197 Whatsapp	PCRO	Servidores	Informação sob sigilo	Oficial	2019 – 0 2020 – 2.407 2021 – 2.161 2022 – 1.405 2023 – 1.458	1º - Tráfico de drogas 2º - Maus-tratos a animais 3º - Foragidos 4º - Homicídio 5º - Crimes para averiguar
Santa Catarina	Tel. 181 Whatsapp Web	PC/SC	Servidores	Possui	Oficial Delegacias	2019 – 0 2020 – 109.808 2021 – 85.449 2022 – 83.881 2023 – 9.560	1º - Maus-tratos a animais 2º - Tráfico de drogas 3º - Crimes envolvendo menores 4º - Violência doméstica 5º - Corrupção
Tocantins	Tel. 197; (63) 3218-6898 E-mail	PCTO SSP-TO	Servidores	Possui	Oficial	2019 – 12 2020 – 12 2021 – 52 2022 – 83 2023 – 67	1º - Violência contra mulher 2º - Denúncia de crime 3º - Reclamação de atendimento policial 4º - Reclamação de conduta de policial 5º - Não informado

Fonte: Dados da pesquisa.¹ Elaboração própria.

Diante da adoção de questões abertas no instrumento de coleta, a investigação qualitativa dos dados textuais obtidos foi conduzida com base na técnica de análise temática, conforme delineada por Braun e Clarke (2006). Essa técnica foi escolhida não apenas por sua flexibilidade teórica e metodológica, compatível com o paradigma dos métodos mistos adotado neste estudo, mas também por sua capacidade de oferecer um caminho claro e rigoroso para a interpretação dos dados qualitativos. A análise temática visa identificar e interpretar padrões de significado nos dados, partindo da compreensão de que o conteúdo

¹ Estados que não responderam ao questionário: Amapá, Amazonas Roraima Pernambuco, Ceará, Sergipe, Rio Grande do Norte, Piauí, São Paulo e Rio de Janeiro.

discursivo carrega intencionalidades, experiências e concepções institucionais que contribuem para o entendimento do fenômeno pesquisado. Seu uso neste trabalho visa iluminar as múltiplas formas pelas quais as unidades estaduais de denúncia anônima compreendem e estruturam sua atuação no campo da segurança pública.

O percurso analítico seguiu algumas fases propostas por Braun e Clarke (2006), sendo que, inicialmente, foi realizada a familiarização com os dados, com leitura exaustiva das respostas às questões abertas, buscando apreender significados preliminares e reconhecer a diversidade de discursos. Em seguida, ocorreu a geração dos códigos iniciais, por meio da rotulação das variáveis independentes, seguido da busca por temas, quando os códigos foram agrupados em padrões mais amplos de sentido, que refletiam aspectos recorrentes e relevantes da experiência institucional dos respondentes. Por fim, os temas foram articulados no desenvolvimento da pesquisa, compondo uma narrativa que evidencia tanto convergências quanto tensões nos discursos institucionais. Com isso, a análise temática não apenas sistematizou os dados, mas permitiu interpretar criticamente as práticas e arranjos vigentes, contribuindo para o aprofundamento do diagnóstico sobre os desafios enfrentados pelas centrais Disque-Denúncia nos estados brasileiros.

4.4 Resultados e discussões

Em 1995, o estado do Rio de Janeiro tornou-se pioneiro na implantação do Programa Disque-Denúncia no Brasil, adotando o modelo de atendimento inspirado no *Crime Stoppers* americano. A iniciativa surgiu em resposta aos alarmantes índices de sequestro que comprometiam a segurança pública e afetavam tanto a vida social quanto a atividade econômica da região. O cenário de insegurança levou diversas empresas a transferirem suas operações para outros estados considerados, em tese, mais seguros. Rapidamente, o programa demonstrou a eficácia da participação da sociedade no controle do crime por meio de canais seguros e anônimos para denunciar.

Diante dos resultados positivos, outros estados brasileiros adotaram iniciativas semelhantes, implementando centrais de denúncia anônima para robustecer o enfrentamento à criminalidade em seus limites territoriais. Ademais, em novembro de 2024, a cidade do Rio de Janeiro sediou o Primeiro Encontro Nacional das Centrais Disque-Denúncia, reunindo representantes de 18 entes federados. Participaram do evento, além do Distrito Federal, os estados: Acre, Alagoas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Santa Catarina,

São Paulo e Sergipe. Durante o encontro, os dados apresentados pelas centrais Disque-Denúncia complementaram as informações que foram, inclusive, compiladas e incorporadas à base de resultados deste estudo.

A análise dos dados obtidos das centrais Disque-Denúncia revelou um cenário de elevada heterogeneidade institucional. Embora todos os estados respondentes afirmem disponibilizar canais oficiais de denúncia anônima, a observação empírica de *sites* e redes sociais públicas indica uma proliferação de canais paralelos, muitos dos quais sequer asseguram as garantias legais de anonimato. Essa discrepância evidencia um problema estrutural: a ausência de uma regulamentação nacional clara, que permita uniformizar práticas e proteger o denunciante. A seguir, os resultados foram organizados em cinco eixos principais: 1) canais utilizados e grau de digitalização; 2) estruturas institucionais e recursos humanos; 3) tipos de crimes mais reportados; 4) relação entre participação cidadã e captação de denúncias; e 5) rumos para a governança dos canais de denúncia anônima no Brasil.

4.4.1 Canais utilizados e grau de digitalização

As informações obtidas pelos questionários aplicados aos estados ajudaram a entender como funcionam, na prática, as centrais encarregadas de receber denúncias anônimas em diferentes regiões do país. Na maioria dos estados respondentes, o atendimento telefônico por meio de um número tridígito garante ao cidadão um acesso gratuito, padronizado e de fácil memorização, promovendo maior acessibilidade ao serviço. No entanto, observa-se variação na estrutura administrativa desses canais, com a maioria utilizando o tridígito 181, vinculado às secretarias de Segurança Pública, e o número 197, vinculado às polícias civis.

Nesse contexto, a parcela majoritária das centrais Disque-Denúncia opera com canais digitais para o recebimento de denúncias, incluindo WhatsApp, página *web*, *e-mail*, *chatbot* e redes sociais como Instagram e Facebook. A principal vantagem desses meios é a possibilidade de anexar mídias digitais como fotos, áudios, coordenadas geográficas, vídeos e documentos, permitindo uma identificação mais precisa dos alvos das investigações policiais. A evolução nas interações está alinhada a uma abordagem mais ampla de engajamento social no policiamento moderno, baseada no conceito de *crowdsourcing*, definido por Mota e Lima (2018). O modelo envolve a colaboração coletiva na busca por soluções e compartilhamento de informações, permitindo que a comunidade contribua ativamente para o aprimoramento dos serviços de Segurança Pública.

A forte tendência à digitalização das denúncias reflete o movimento de transformação dos padrões de comunicação da sociedade e responde à demanda por canais mais ágeis, acessíveis e compatíveis com o uso cotidiano de tecnologias móveis. A digitalização permite não apenas ampliar o alcance e a capilaridade do serviço, mas também qualificar o conteúdo das denúncias, uma vez que o cidadão pode anexar arquivos multimídia que enriquecem o processo investigativo. No entanto, essa tendência ainda ocorre de forma desigual entre os estados, e sua efetividade depende da existência de protocolos padronizados, infraestrutura tecnológica adequada e equipes capacitadas para o tratamento seguro dessas informações.

4.4.2 Estruturas institucionais e recursos humanos

Um aspecto relevante, amplamente mencionado pelos estados respondentes, diz respeito à existência somente de canais oficiais para o recebimento de denúncias anônimas. No entanto, uma pesquisa em fontes abertas na *internet* revelou um cenário distinto. Ao utilizar os descritores “denúncias anônimas” AND “polícia militar” AND “batalhão”, foram encontrados 3.090 resultados, enquanto a busca por “denúncias anônimas” AND “polícia civil” AND “delegacia” retornou 4.800 ocorrências. A análise dos relatos estaduais evidencia uma discrepância entre suas respostas nos questionários e a realidade operacional da captação de denúncias anônimas no país, posto que diversas instituições, incluindo batalhões da Polícia Militar, delegacias da Polícia Civil, guardas civis e outras organizações divulgam publicamente contatos telefônicos e canais digitais que permitem o envio de denúncias sob garantia de anonimato, revelando que, na prática, o modelo de captação de informações sigilosas é mais descentralizado do que as respostas institucionais indicam.

O que se observa, de fato, é a banalização do Programa Disque-Denúncia nos estados e municípios brasileiros, o que compromete a compreensão sobre como a população pode se envolver no registro de denúncias anônimas de crimes. Essa situação se agrava diante da incerteza quanto à proteção do informante em canais não oficiais, especialmente quando promovidos por instituições públicas que incentivam ou solicitam cooperação voluntária (Mota; Lima, 2018). Seguindo as discussões propostas por Mota e Lima (2018), para garantir o funcionamento desse processo colaborativo, utilizando a inteligência das multidões, são essenciais investimentos estruturais nos canais oficiais e a elaboração de regramento legal para a proibição do funcionamento desses entes híbridos, como estratégia organizacional da segurança pública.

Ao analisar a realidade das centrais Disque-Denúncia nos estados, especialmente após o I Encontro Nacional realizado em novembro de 2024, torna-se evidente uma significativa disparidade em diversos aspectos estruturais e operacionais. As diferenças abrangem desde os recursos tecnológicos disponíveis para a captação e análise das informações até o quantitativo de pessoal destinado ao atendimento. Além disso, observa-se uma variação no nível de apoio governamental, especialmente no que se refere a investimentos em projetos de divulgação dos canais, impactando diretamente a acessibilidade e a efetividade do serviço.

Como exemplo dessa assimetria, no estado do Espírito Santo, a Central do Disque-Denúncia opera com uma equipe composta por aproximadamente 100 servidores, incluindo profissionais de segurança e colaboradores terceirizados. A estrutura é organizada em diferentes áreas, abrangendo a central de atendimento, a análise e difusão das informações, o controle de reporte das unidades de investigação, além de setores dedicados à pesquisa e produção de conhecimento, comunicação, tecnologia, estatística e administração.

Em contraste, o Mato Grosso do Sul conta com apenas cinco agentes da segurança pública para a mesma função, apesar de possuir um território oito vezes maior e fazer fronteira com Paraguai e Bolívia, regiões historicamente marcadas pela intensa atuação do crime organizado em atividades como tráfico de drogas, descaminho, contrabando, roubos de veículos, entre outros.

Diante das evidências apresentadas, torna-se inegável a existência de um cenário marcado por contradições institucionais, descentralização desordenada e profundas desigualdades na estruturação das centrais Disque-Denúncia no Brasil.

4.4.3 Tipos de crimes mais reportados

Entre os crimes mais denunciados, o tráfico de drogas se destaca como o mais recorrente, em mais de 80% dos estados, de acordo com as respostas analisadas. A avaliação desse dado é fundamental, uma vez que esse tipo criminal impacta significativamente a comunidade e está frequentemente associado a outros delitos como homicídios, roubos, furtos e porte ilegal de armas. O robustecimento das ações de controle sobre a entrada e distribuição de narcóticos, aliado à prisão de líderes de facções e à desestruturação de suas fontes de financiamento podem contribuir diretamente para a redução de diversos crimes conexos, que decorrem da atividade principal.

Por consequência lógica, a repressão policial à entrada de entorpecentes, armas e demais itens ilícitos pelas fronteiras do Brasil seria mais eficiente com o engajamento da

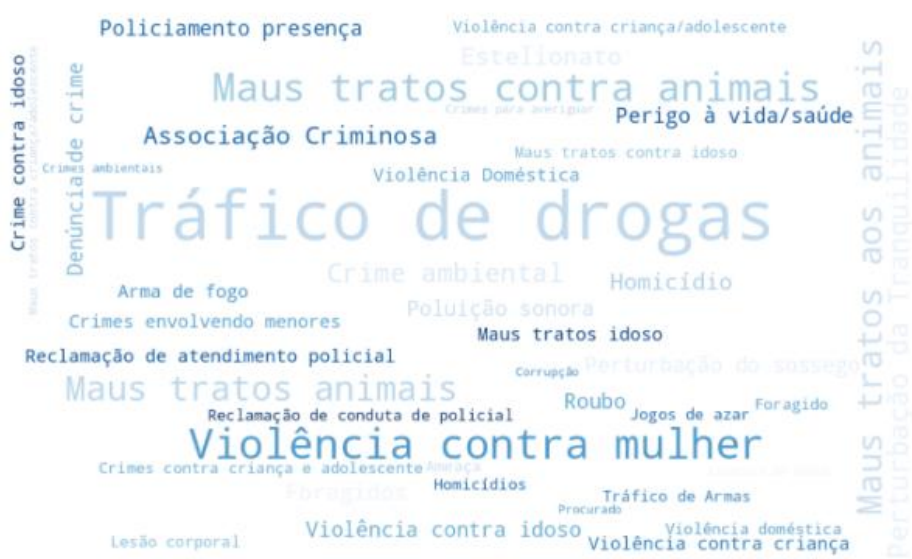
população, denunciando essas infrações. De acordo com Malone (2018), a colaboração coletiva, especialmente por meio do *crowdsourcing*, exerce um papel fundamental na prevenção da criminalidade, principalmente quando as pessoas podem mandar arquivos digitais em uma comunicação ágil com as centrais de denúncias. Para que isso ocorra, são necessários investimentos na disponibilização de diversos canais, com um quadro de pessoal técnico e suficiente para captar, analisar e difundir as informações, fazendo-as chegar nas equipes incumbidas pelas investigações.

Sob esse enfoque, é justamente o que propôs a Lei n.º 13.675/2018, que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (Susp) e definiu a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) em conjunção com os estados, o Distrito Federal e os municípios, elaborando suas estratégias de segurança em conformidade com as diretrizes nacionais. O alinhamento de atuação é essencial para a análise e o enfrentamento de riscos que possam comprometer a harmonia da convivência social, tendo como uma das premissas importantes a ênfase na repressão a crimes de caráter interestadual e transnacional (Brasil, 2018).

No cenário atual, é amplamente reconhecido que a maior parte dos crimes que afetam os grandes centros urbanos são cometidos com armamentos que ingressam no país por meio das fronteiras, assim como as drogas traficadas pelo crime organizado. Além de abastecer o mercado interno, essas organizações utilizam o Brasil como rota para o envio desses ilícitos à países da Europa, Ásia e outras regiões. O aparelhamento das centrais Disque-Denúncia em todo o território nacional, aliado ao intercâmbio de informações, dificultará o acesso dos criminosos a esses recursos, enfraquecendo suas operações.

Perpassando ainda pela variável DE (crimes mais denunciados nos estados), observa-se uma alta incidência de registros relacionados a maus-tratos a animais, violência contra mulheres, crianças e idosos. Esses termos, amplamente destacados na nuvem de palavras apresentada na Figura 6, reforçam sua expressiva representatividade no conjunto de denúncias registradas. Os dados refletem a preocupação crescente da sociedade com a proteção de grupos vulneráveis e com a causa animal, demandando atuações mais pontuais e articuladas. A intensidade dessas ocorrências aponta para a necessidade de fortalecimento dos canais oficiais de denúncia anônima, uma vez que o anonimato do denunciante é condição essencial para garantir a segurança e a liberdade no ato de colaborar com a Segurança Pública. Sem essa salvaguarda, muitas dessas comunicações poderiam ser silenciadas, comprometendo a atuação estatal na prevenção e repressão de crimes que afetam diretamente a dignidade humana e o bem-estar coletivo.

Figura 6 – Nuvem de palavras sobre os crimes mais denunciados nos estados



Fonte: dados da pesquisa. Elaboração própria.

4.4.4 Relação entre participação cidadã e captação de denúncias

Outro apontamento peculiar tem relação com a quantidade de denúncias registradas em relação à população total dos estados respondentes (Tabela 3). Para essa avaliação, foi selecionado um estado de cada região, escolhido entre os que mais registraram denúncias no ano de 2023. Na região Sul, foi selecionado o Paraná, seguido do Espírito Santo no Sudeste, Alagoas no Nordeste, Pará no Norte e, por derradeiro, o Distrito Federal no Centro-Oeste. Quanto aos dados populacionais, foi utilizado o índice de estimativa da população, produzido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com data de referência de 1º de julho de 2024.

Tabela 3 – Denúncias registradas e dados populacionais em UFs selecionadas (2023)

UF	População estimada (2024)	Denúncias registradas (2023)	Percentual da população que registrou denúncias anônimas (2023)
Paraná	11.516.840	45.867	0,40%
Espírito Santo	4.093.000	81.465	1,99%
Alagoas	3.341.000	10.287	0,31%
Pará	8.876.000	32.540	0,37%
Distrito Federal	3.041.000	25.684	0,84%

Fonte: IBGE (2024) e dados da pesquisa. Elaboração própria.

A verificação da Tabela 3 revela que os percentuais de registros de denúncias anônimas pela população são extremamente baixos, não ultrapassando a marca de 2% nos estados analisados. Esse dado sugere um possível desafio à atuação das centrais, na busca pela intensa participação popular para a comunicação de fatos criminosos de forma anônima. Anteriormente, foi evidenciado que pode haver uma subnotificação dos registros em canais oficiais devido à proliferação dos meios informais utilizados por algumas unidades policiais e de Segurança Pública. A estratégia eficaz para reduzir a subnotificação de crimes é fortalecer a confiança e o engajamento da comunidade, pois a prevenção criminal depende do apoio e da participação ativa do público (Rabaiotti, 2023).

O papel do governo na definição de prioridades e na implementação de mecanismos eficazes de incentivo é fundamental para fortalecer a participação popular e a transparência no registro das denúncias anônimas. Ele detém a responsabilidade primária, trazendo regramentos legais, estruturação financeira e operacional, além da publicização ampla dos canais oficiais, evitando-se a percepção de arbitrariedade, exploração ou falta de comprometimento com o público. Já os cidadãos influenciam a direção e os resultados nas atuações da Segurança Pública, melhorando a consciência situacional do poder público sobre os impactos dos crimes em determinadas regiões (Mota; Lima, 2018).

4.4.5 Rumos para a governança dos canais de denúncia anônima no Brasil

Decorridas mais de três décadas desde a criação da primeira Central Disque-Denúncia no Brasil, o serviço segue operando sem um marco legal unificado que estabeleça diretrizes claras para sua regulamentação, estruturação e integração nacional. As normativas existentes tratam pontualmente da proteção do anonimato e do sigilo dos dados pessoais, mas não abrangem aspectos essenciais como critérios operacionais, qualificação das equipes, protocolos de segurança da informação ou mecanismos de controle e auditoria. Essa omissão legislativa contribui para a multiplicação de práticas informais e canais oficiosos, que atuam à margem de padrões técnicos e jurídicos mínimos, muitas vezes sem garantias efetivas de proteção ao denunciante. Além de comprometer a qualidade da informação recebida, esse cenário fragiliza o reconhecimento institucional do programa enquanto instrumento legítimo de cooperação cidadã.

A inexistência de um arcabouço normativo específico para o Programa Disque-Denúncia compromete sua consolidação como política pública integrada à estratégia nacional de segurança. A ausência de padronização nos modelos de atendimento, nas plataformas

tecnológicas utilizadas e nos fluxos de tratamento da informação dificulta a interoperabilidade entre os estados e enfraquece a articulação com o Sistema Único de Segurança Pública (Susp). Além disso, a indefinição sobre responsabilidades federativas e fontes de financiamento limita o crescimento e a modernização do serviço, tornando-o vulnerável à descontinuidade administrativa. Para que o programa cumpra seu papel estratégico, tanto como ferramenta de inteligência policial quanto como canal de participação social, é indispensável investir em governança, estabelecer parâmetros operacionais mínimos e garantir proteção normativa ao colaborador anônimo. Apenas assim será possível consolidar um modelo nacional eficaz, seguro e confiável.

Noutro giro, apesar da cobertura parcial alcançada pela pesquisa, com respostas de 17 das 27 unidades federativas, é importante destacar que dez estados não responderam ao questionário: Amapá, Amazonas, Roraima, Pernambuco, Ceará, Sergipe, Rio Grande do Norte, Piauí, São Paulo e Rio de Janeiro. Essa ausência revela um potencial viés de seleção, já que entre os não respondentes estão tanto estados com baixa capacidade institucional, sobretudo nas regiões Norte e Nordeste, quanto unidades da Federação com grande protagonismo político e populacional, como São Paulo e Rio de Janeiro. A não inclusão desses entes pode comprometer a representatividade nacional da pesquisa e ocultar realidades operacionais extremas, tanto de excelência quanto de fragilidade. Além disso, a ausência de dados desses estados dificulta uma análise mais abrangente sobre disparidades regionais e prejudica a formulação de recomendações mais ajustadas à diversidade do território brasileiro. Para mitigar essas limitações, investigações futuras deverão considerar estratégias de triangulação com outras fontes, como indicadores de desempenho, registros de produtividade das centrais e percepções dos próprios denunciante.

4.5 Considerações finais

O Programa Disque-Denúncia agrega valor ao mecanismo de Segurança Pública ao promover o conceito de justiça anônima, oferecendo à população um meio seguro e discreto para compartilhar informações sobre atividades criminosas, sem enfrentar os riscos e as possíveis consequências associadas à exposição ao sistema de justiça criminal, garantindo assim maior engajamento na cooperação com as autoridades.

A atuação das centrais Disque-Denúncia nos estados brasileiros é semelhante ao Programa Crime Stoppers, inclusive no atendimento aos quesitos dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, pois, funcionando como ferramentas estratégicas,

auxiliam no enfrentamento aos crimes violentos, fornecendo informações essenciais para investigações de homicídios, assaltos, latrocínios, estupro, entre outros. No mais, a atividade é fundamental no combate ao tráfico de drogas, de pessoas, de armas, contrabando e descaminho, possibilitando a identificação de redes criminosas, especialmente em regiões de fronteira. Vale ressaltar o esforço na redução dos fluxos financeiros ilícitos do crime organizado, sendo que muitas denúncias contribuem para apurações que desarticulam esquemas de lavagem de dinheiro e suas ramificações.

Convalidando o objetivo proposto, que foi o de investigar os efeitos da ausência de normatização e os obstáculos operacionais na atuação das unidades responsáveis pela recepção de denúncias anônimas no âmbito da Segurança Pública brasileira, constata-se que, apesar da ampla gama de atuação das centrais Disque-Denúncia no enfrentamento à criminalidade, o programa ainda carece de regulamentação nacional que assegure sua institucionalização e sustentabilidade. A ausência de uma base legal robusta dificulta o direcionamento coordenado de recursos públicos e compromete sua legitimidade como elo estratégico entre o cidadão e as forças de segurança pública. Mesmo após as diretrizes propostas em 2011 pela Comissão de Avaliação dos Serviços Disque-Denúncia, no âmbito do Congresso Nacional, não houve avanços significativos para o aprimoramento do programa em escala nacional. Diante dessa omissão legislativa, a continuidade e a qualidade do serviço têm dependido exclusivamente da iniciativa dos governos estaduais, que, sob diferentes critérios e prioridades, aportam recursos humanos, estruturais e operacionais conforme suas possibilidades e conveniências políticas.

Prosseguindo nos resultados alcançados com esta pesquisa, o que se apurou foi um verdadeiro desvirtuamento do Programa Disque-Denúncia nos diversos estados e municípios brasileiros, quando se apresentam para a população números de telefones celulares, contatos de WhatsApp e redes sociais, que não garantem o anonimato e o sigilo dos dados, ocasionando riscos de retaliação aos denunciante. Mais uma vez, não há qualquer restrição regulamentar que impeça a continuidade dessas ações, que em muitas localidades estão institucionalizadas.

Em consequência, a perspectiva teórica adotada no trabalho propõe a consolidação normativa do funcionamento das unidades de recebimento de denúncias anônimas nos entes federados, em conformidade com as diretrizes do Sistema Único de Segurança Pública (Susp), garantindo a troca eficiente de informações relevantes para o controle da criminalidade em âmbito nacional. Consequentemente, a análise dos dados levantados pode viabilizar a

formulação de um arcabouço legal que estabeleça parâmetros operacionais mínimos e, ao mesmo tempo, fortaleça a participação social no compartilhamento de informações anônimas.

O progresso na conexão entre governo e a sociedade está amplamente baseado em uma nova interpretação do conceito de colaboração cidadã, que ganha ainda mais relevância e viabilidade usufruindo da inteligência da multidão, suplementado com os recursos tecnológicos de informação e comunicação. Na conjuntura apresentada, o governo deixa de enxergar o público apenas como destinatário dos serviços e passa a considerá-lo um parceiro ativo na busca por soluções para as agruras da segurança pública. Os cidadãos assumem um papel mais participativo, contribuindo com recursos como tempo, conhecimento e esforço, ampliando suas responsabilidades e compartilhando riscos que devem ser mitigados pelas unidades de recepção das denúncias.

Outra constatação significativa, com base nas respostas dos questionários, revela um percentual reduzido de pessoas que efetivamente registram denúncias anônimas, em comparação com a população total do estado pesquisado. Ao longo do estudo, constatou-se que essa baixa adesão poderá justificar uma nova investigação, agora sob a perspectiva do colaborador. O aprofundamento da análise permitirá avaliar fatores determinantes como a confiança nos canais de denúncia, a percepção de segurança dos denunciantes, a efetividade das respostas institucionais, além de outros elementos que possam explicar a significativa subnotificação dos registros.

Mesmo diante das limitações estruturais e da ausência de regulamentação nacional, as centrais Disque-Denúncia dos estados que responderam à pesquisa registraram, entre 2019 e 2023, um volume expressivo de quase 1.900.000 denúncias anônimas. Esse número revela o impacto substancial que o programa exerce na Segurança Pública brasileira, demonstrando a confiança de parcelas significativas da população nos canais oficiais de denúncia, mesmo com a carência de padronização, recursos e integração sistêmica. A expressividade desses dados evidencia o papel estratégico dessas unidades como ponto de entrada de informações valiosas para a investigação e repressão de crimes, funcionando como extensão da inteligência policial e como instrumento de aproximação entre o cidadão e o Estado.

Apesar de alguns estados brasileiros não terem respondido ao questionário ou terem enviado informações incompletas, isso não comprometeu a realização de um diagnóstico inicial sobre as diferenças na atuação das unidades responsáveis pelo recebimento de denúncias. É inegável que a participação social desempenha um papel fundamental no enfrentamento da criminalidade, que hoje opera com abrangência nacional. Aqueles que estão

mais próximos dos fatos podem atuar como fontes valiosas de informação para a segurança pública, possibilitando que as forças policiais tenham acesso a dados que, de outra forma, poderiam levar anos para serem descobertos ou, até mesmo, nunca virem à tona por meio dos métodos investigativos convencionais.

Referências

- BELLINTANI, J. R. Pesquisa nacional sobre as centrais Disque-Denúncia no Brasil. Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2011. Disponível em: <https://bit.ly/43KMq9s>. Acesso em: 22 out. 2024.
- BRASIL. **Lei n.º 13.675, de 11 de junho de 2018**. Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, nos termos do § 7º do art. 144 da Constituição Federal; cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS); institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp) [...]. Brasília: Presidência da República, 2018.
- BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 19 out. 2022.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- CSI – CRIME STOPPERS INTERNATIONAL. **Home page**. Disponível em: <https://www.crimestoppersinternational.org>. Acesso em 16 out. 2024.
- ESTELLÉS-AROLAS, E. Using crowdsourcing for a safer society: when the crowd rules. **European Journal of Criminology**, v. 19, p. 692-711, 2022.
- HUEY, L. False security or greater social inclusion? Exploring perceptions of CCTV use in public and private spaces accessed by the homeless. **British Journal of Sociology**, v. 61, p. 63-82, 2010.
- KHONDAKER, M.; WU, Y.; LAMBERT, E. Bangladeshi immigrants willingness to report crime in New York City. **Policing and Society**, v. 27, p. 188-204, 2017.
- LEHEZA, E.; DOROKHINA, Y.; SHAMARA, O.; MIROSHNYCHENKO, S.; MOROZ, V. Citizens' participation in the fight against criminal offences: political and legal aspects. **Cuestiones Políticas**, v. 39, n. 69, p. 212-224, 2021.
- LINCOLN, R.; MCGILLIVRAY, L. Citizen surveil-labour: analysing crime stoppers and its aliance of police, media, and publics. **Australian and New Zealand Journal of Criminology**, v. 52, n. 2, p. 291-307, 2019.
- MALONE, T. W. **Superminds: the surprising power of people and computers thinking together**. New York: Little; Brown, 2018.

MARWELL, D. B. **Denúncias anônimas**: e o seu papel no controle da criminalidade diante da falta de efetivo na atividade policial. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2023.

MOTA, J. M. B.; LIMA, A. C. Efetividade do crowdsourcing como apoio à Segurança Pública. **RAC**, v. 22, n. 5, p. 683-703, 2018.

RABAIOTTI, E.; SMITH, R. The power of anonymity: an exploratory study into the role of Crimestoppers in reporting and investigating crime in England and Wales. **The Police Journal**, v. 97, p. 279-296, 2023.

RIBEIRO, J. L. Análise descritiva da estratégia omnichannel nos sistemas de captação e gestão das denúncias anônimas da Polícia Civil do Distrito Federal. *In*: ENCONTRO DO FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 17., 20 a 22 jun. 2023, Belém. **Anais [...]** São Paulo: FBSP, 2023.

RIBEIRO, J. L.; NUNES A. *Data mining* como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal. **Boletim de Conjuntura**, v. 18, p. 137-155, 2024.

RODRÍGUEZ, R. A. La denuncia anónima como instrumento de transparencia y protección de los denunciantes. **Revista Española de la Transparencia**, n. 14, p. 57-78, 2022.
Disponível em: <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/200>. Acesso em: 5 dez. 2022.

SANTOS, J. L. G.; ERDMANN, A. L.; MEIRELLES, B. H. S.; LANZONI, G. M. M.; CUNHA, V. P.; ROSS, R. Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. **Texto & Contexto – Enfermagem**, v. 26, n. 3, p. e1590016, 2017.

WU, Y.; SUN, I. Y.; HU, R. Cooperation with Police in China: surveillance cameras, neighborhood efficacy and policing. **Social Science Quarterly**, v. 102, p. 433-453, 2021.

5 REFLEXÕES FINAIS

Diante do trabalho desenvolvido pela Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal, consolidado como o órgão oficial responsável pela recepção de denúncias anônimas na capital do Brasil, observa-se um elevado grau de credibilidade e confiança por parte da população, evidenciado pelo registro de mais de 382.000 denúncias ao longo de quase duas décadas de atuação.

Alinhando um trabalho com ênfase no aprimoramento tecnológico de atendimento ao cidadão, na gestão eficiente das informações e na obediência às diretrizes legais estabelecidas pelo Plano Distrital de Segurança Pública e Defesa Social (PDISP/DF 2022-2031), a Dicoe sinaliza para uma convergência estratégica no esforço de modernização da Segurança Pública e de ampliação da participação cidadã, notadamente quanto à subnotificação de crimes.

A subnotificação representa uma parcela significativa de infrações que não chegam ao conhecimento das autoridades, seja por medo de represálias, desconfiança nas instituições ou ausência de canais acessíveis e seguros para o registro das informações, especialmente quando requerem o anonimato. Esse fenômeno compromete diretamente a produção de estatísticas criminais confiáveis, distorce a percepção da realidade social e prejudica o planejamento de ações técnicas por parte dos órgãos de Segurança Pública. Como evidenciado no artigo 3 deste trabalho, a existência de meios informais adotados por algumas unidades policiais e de Segurança Pública, em estados e municípios brasileiros, pode contribuir para a omissão de registros em canais oficiais de denúncias anônimas. A comunicação descentralizada compromete a integridade dos dados e enfraquece a formulação de ações coordenadas de controle do crime.

Outra tendência destacada no PDISP e amplamente incorporada pelas práticas da Dicoe refere-se à expansão das possibilidades de colaboração em tempo real por parte da população, mediante aplicativos de mensagens, redes sociais, além da troca de imagens e informações entre o setor público e estabelecimentos privados. Essa dinâmica colaborativa, aliada à integração entre órgãos e entidades de diferentes esferas, com o uso de sistemas interconectados, bases de dados integradas, câmeras de vigilância e tecnologias voltadas para cidades inteligentes evidencia a adoção prática de estratégias de *crowdsourcing* na Segurança Pública. Trata-se de um modelo participativo que potencializa a atuação das forças de segurança por meio da inteligência coletiva, fortalecendo a prevenção, a resposta rápida e a articulação entre Estado e sociedade.

E para que esse expressivo conjunto de informações possa subsidiar as investigações e tomada de decisão estratégica, a PCDF investiu em um moderno *Contact Center*, com a finalidade de gerenciar a comunicação entre a Dicoe e a população a partir de diversos canais integrados, envolvendo a articulação de recursos tecnológicos para a segurança dos dados, processos gerenciais de registro, análise e difusão das informações, além de policiais qualificados para a interação. A transformação da estrutura de governança da instituição, com foco na experiência do cidadão e na incorporação das tecnologias utilizadas no ambiente corporativo, principalmente baseadas em inteligência artificial (*chatbot*), incentiva a colaboração dos denunciante, visto que o cidadão digital está totalmente alinhado às soluções inovadoras.

Por outro lado, quando se está diante de uma imensa base de dados, é fundamental compreender que a simples acumulação de informações não garante, por si só, a geração de conhecimento relevante para a tomada de decisão. Muitos dos dados coletados podem ser redundantes, imprecisos ou irrelevantes para os objetivos estratégicos da PCDF. Nesse contexto, o processo de extração do conhecimento ou *data mining* torna-se essencial, pois atua como um filtro inteligente capaz de selecionar, organizar e analisar grandes volumes de dados de forma sistemática, revelando padrões, correlações e tendências ocultas que passariam despercebidos em análises tradicionais.

Considerando este contexto, a Dicoe utiliza, como ferramentas de descoberta de conhecimento, as plataformas QlikView e IBM i2, ambas voltadas à exploração de redes, padrões e tendências criminosas em grandes volumes de dados, estruturados e não estruturados. Por meio dessas tecnologias, é possível aplicar técnicas avançadas de mineração de dados que transformam registros brutos, como os provenientes de denúncias anônimas, em *insights* estratégicos capazes de subsidiar investigações, orientar a alocação de recursos e qualificar a atuação policial com base em evidências concretas. Trata-se de uma etapa essencial na gestão da informação, que não apenas aprimora a tomada de decisão, mas também fortalece uma cultura institucional voltada à inteligência e à obtenção de resultados mensuráveis.

Um exemplo da eficácia da aplicação de técnicas de mineração de dados pela Dicoe pode ser observado no período de 2018 a 2022, quando foram registradas 105.979 denúncias anônimas. A análise desses dados revelou que três tipos de ilícitos – tráfico de drogas, maus-tratos a animais e violência doméstica contra a mulher – concentraram 56% do total de registros, evidenciando padrões relevantes de incidência criminal. Paralelamente, identificou-se que as regiões administrativas de Ceilândia, Taguatinga e

Samambaia concentraram mais de 40% das denúncias relacionadas aos crimes mencionados, acendendo um sinal de alerta para essa área que abriga o maior contingente populacional do Distrito Federal.

Com base nessa leitura estratégica, viabilizada pelas plataformas de *data mining*, a Polícia Civil do Distrito Federal reorganizou sua malha de atendimento, distribuindo nove delegacias de forma a garantir que 86% da população dessas três regiões esteja a menos de cinco quilômetros de uma unidade policial. Essa proximidade relacional fortalece os laços entre a comunidade e as instituições de Segurança Pública, incentivando o engajamento da população na colaboração com a polícia, o que se reflete no aumento contínuo do número de denúncias anônimas registradas.

Diante da consolidação da eficiência operacional da Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal, evidenciada ao longo desta pesquisa, tornou-se viável a realização de um diagnóstico nacional sobre a atuação das centrais Disque-Denúncia nos estados brasileiros. Para isso, foi elaborado e distribuído um questionário direcionado a todas as unidades da Federação, obtendo-se retorno de 17 delas. Os dados coletados permitiram confirmar a existência de uma lacuna significativa: a ausência de um marco normativo nacional que trate especificamente da institucionalização dos canais oficiais de denúncia anônima.

Além da inexistência de diretrizes padronizadas, também se constatou a carência de apoio estruturante por parte dos entes federativos, especialmente no que se refere à infraestrutura física, à destinação de recursos financeiros para investimentos em tecnologias da informação e à capacitação de equipes especializadas no acolhimento e processamento das denúncias anônimas. Tal realidade evidencia a fragmentação dos modelos adotados pelos estados, comprometendo a eficácia das ações e dificultando a integração nacional dos dados como elemento essencial para o enfrentamento articulado e estratégico da criminalidade.

Nesse contexto, a experiência da Polícia Civil do Distrito Federal, por meio da Dicoe, desponta como uma referência viável e replicável, não apenas pelo uso de tecnologias como o Sconde e ferramentas de *data mining*, mas também pela consolidação de uma cultura institucional voltada à governança de dados, à proteção do denunciante e à transparência das ações. Assim, a sistematização das boas práticas locais e a promoção de uma política pública nacional de fomento e padronização dos canais de denúncia anônima configuram-se como

passos urgentes e estratégicos para fortalecer o controle social, a participação cidadã e a efetividade das políticas de Segurança Pública em todo o país.

REFERÊNCIAS GERAIS

- ALVES, R. D. R.; SILVA, M. L. M. Tecnologias da informação e comunicação na garantia de direitos das mulheres em situação de violência doméstica. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 17, n. 1, p. 146-165, 2023. Disponível em: <https://revista.forumseguranca.org.br/rbsp/article/view/1486>. Acesso em: 8 dez. 2023.
- ATES, E. C.; BOSTANCI, G. E.; GUZEL, M. S. G. Big data, data mining, machine learning, and deep learning concepts in crime data. **Journal of Penal Law and Criminology**, v. 8, n. 2, p. 293-319, 2020. Disponível em: <https://iupress.istanbul.edu.tr/en/journal/jplc/article/big-data-data-mining-machine-learning-and-deep-learning-concepts-in-crime-data>. Acesso em: 8 dez. 2023.
- BANERJEE, M. Misalignment and its influence on integration quality in multichannel services. **Journal of Service Research**, v. 17, n. 4, p. 460-474, 2014. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670514539395>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BELLINTANI, J. R. Pesquisa nacional sobre as centrais Disque-Denúncia no Brasil. Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2011. Disponível em: <https://bit.ly/43KMq9s>. Acesso em: 22 out. 2024.
- BHALE, S. Enhancing value proposition through AI strategy: a case-study on a targeted application of AR in field support. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-EDUCATION, E-BUSINESS, E-MANAGEMENT AND E-LEARNING, 10., 10-13 jan. 2019, Tokyo. **Proceedings** [...] New York: Association for Computing Machinery, 2019. P. 453-457. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/proceedings/10.1145/3306500>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BORGES, A. F. S.; LAURINDO, F. J. B.; SPÍNOLA, M. M.; GONÇALVES, R. F.; MATTOS, C. A. The strategic use of artificial intelligence in the digital era: Systematic literature review and future research directions. **International Journal of Information Management**, v. 57, p. 1-16, abr. 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219317906>. Acesso em: 12 nov. 2023.
- BRASIL. **Lei n.º 13.675, de 11 de junho de 2018**. Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, nos termos do § 7º do art. 144 da Constituição Federal; cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS); institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp) [...]. Brasília: Presidência da República, 2018.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima. **Departamento de Proteção, Defesa e Direitos Animais**. Brasília: MMA, 2023. Disponível em: www.gov.br/mma/pt-br/composicao/sbio/dpda. Acesso em: 8 dez. 2023.
- BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 19 out. 2022.
- BRYNJOLFSSON, E.; MCAFEE, A. Artificial intelligence, for real. **Harvard Business**

Review, v. 1, p. 1-31, 2017. Disponível em: <https://starlab-alliance.com/wp-content/uploads/2017/09/AI-Article.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2023.

BUENO, E. V.; WEBER, T. B. B.; BOMFIM, E. L.; KATO, H. T. Measuring customer experience in service: a systematic review. **The Service Industries Journal**, v. 39, n. 3, p. 779-798, 2019. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02642069.2018.1561873>. Acesso em: 12 nov. 2023.

CARMO, S. A.; MATOS, Á. K. P.; DA SILVA, A. B. A criminalidade nas zonas urbanas de Boa Vista/RR (2019-2021). **Boletim de Conjuntura**, v. 15, n. 43, p. 155-176, 2023.

COSTA, E.; OLIVEIRA, T. da S. **Comunicação 360 graus**: desafios e oportunidades para instituições e empresas. Curitiba: Atena Editora, 2023.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CSI – CRIME STOPPERS INTERNATIONAL. **Home page**. Disponível em: <https://www.crimestoppersinternational.org>. Acesso em 16 out. 2024.

DI FABBRIZIO, G. Intelligent virtual agents for contact center automation. **IEEE Signal Processing Magazine**, v. 22, n. 5, p. 32-41, set. 2005. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/1511822>. Acesso em: 12 nov. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto n.º 26.321, de 26 de outubro de 2005**. Altera a estrutura orgânica da Polícia Civil do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: Governo do Distrito Federal, 2005. Disponível em: www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/47755/exec_dec_26321_2005.html. Acesso em: 4 dez. 2023.

ESTELLÉS-AROLAS, E. Using crowdsourcing for a safer society: when the crowd rules. **European Journal of Criminology**, v. 19, p. 692-711, 2022.

FENG, M.; ZHENG J.; REN, J.; HUSSAIN, A. Big data analytics and mining for effective visualization and trends forecasting of crime data. **IEEE Access**, v. 7, p. 106111-106123, 2019.

FERREIRA, V. F. M. **Spotters e inteligência policial**: estudo exploratório no comando distrital de Braga. Lisboa: RCAAP, 2023.

FILGUEIRAS, F.; PALOTTI, P. L. M.; NASCIMENTO, M. I. B. **Policy design e uso de evidências**: o caso da plataforma gov.br. Brasília: Ipea, 2022. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11121>. Acesso em: 12 nov. 2023.

GRAEBIN, F. P. Análise de vínculos na investigação dos crimes de lavagem de dinheiro. **Conhecimento Interativo**, v. 16, n. 1, p. 60-74, jan/jun. 2022.

HAASE, J.; WALKER, P. B.; BERARDI, O.; KARWOWSKI, W. Get real get better: a framework for developing agile program management in the U.S. Navy supported by the application of advanced data analytics and AI. **Technologies**, v. 11, n. 6, p. 165, 2023.

HAN, J.; PEI, J.; TONG, H. **Data mining**: concepts and techniques. 4. ed. Burlington, MA:

Morgan Kaufmann, 2022.

HOSSEINI, S.; MERZ, M.; ROGLINGER, M.; WENNINGER, A. Mindfully going omni-channel: an economic decision model for evaluating omni-channel strategies. **ScienceDirect**, v. 109, p. 74-88, maio 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923618300204>. Acesso em: 12 nov. 2023.

HOYER, W. D.; KROSCHE, M.; SCHMITT, B.; KRAUME, K.; SHANKAR, V. Transforming the customer experience through new technologies. **Journal of Interactive Marketing**, v. 51, p. 57-71, ago. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1094996820300827>. Acesso em: 12 nov. 2023.

HUEY, L. False security or greater social inclusion? Exploring perceptions of CCTV use in public and private spaces accessed by the homeless. **British Journal of Sociology**, v. 61, p. 63-82, 2010.

IGUAL, L.; SEGUÍ, S. **Introduction to data science**: undergraduate topics in computer science. Switzerland: Springer, 2024

KHONDAKER, M.; WU, Y.; LAMBERT, E. Bangladeshi immigrants willingness to report crime in New York City. **Policing and Society**, v. 27, p. 188-204, 2017.

LEHEZA, E.; DOROKHINA, Y.; SHAMARA, O.; MIROSHNYCHENKO, S.; MOROZ, V. Citizens' participation in the fight against criminal offences: political and legal aspects. **Cuestiones Políticas**, v. 39, n. 69, p. 212-224, 2021.

LEONHARD, G. **Data Literacy Project**. Qlik Tech International AB. Pennsylvania: Qlik, 2022. Disponível em: <https://thedata literacyproject.org/>. Acesso em: 5 dez. 2022.

LINCOLN, R.; MCGILLIVRAY, L. Citizen surveil-labour: analysing crime stoppers and its aliance of police, media, and publics. **Australian and New Zealand Journal of Criminology**, v. 52, n. 2, p. 291-307, 2019.

MAKE ONE. **Soluções para Contact Center, comunicação unificada, chatbot e análise de dados**. São Paulo: MakeOne, 2024. Disponível em: <https://makeone.com.br/solucoes/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

MALONE, T. W. **Superminds**: the surprising power of people and computers thinking together. New York: Little; Brown, 2018.

MARQUES, V. **Marketing digital 360**. 2. ed. Rio de Janeiro: Leya, 2018.

MARWELL, D. B. **Denúncias anônimas**: e o seu papel no controle da criminalidade diante da falta de efetivo na atividade policial. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2023.

MOTA, J. M. B.; LIMA, A. C. Efetividade do crowdsourcing como apoio à Segurança Pública. **RAC**, v. 22, n. 5, p. 683-703, 2018.

OATLEY, G. Themes in data mining, big data, and crime analytics. **Wires Data Mining Knowl Discovery**, v. 12, n. 2, e1432, mar./abr. 2022. Disponível em:

<https://wires.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/widm.1432>. Acesso em: 5 dez. 2022.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Atlas Sistema de Georeferenciamento e Pesquisas**. Brasília: PCDF, 2023. Disponível em: <https://atlas.m.pcdf.df.gov.br/>. Acesso em: 22 dez. 2023.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano de Desenvolvimento de Pessoas**. Brasília: PCDF, 2022.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Plano Estratégico Institucional: Programa Avançar 2º Ciclo (2019-2023)**. Brasília: PCDF, 2021.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Polaris Inteligência Policial: Tutorial**. Brasília: PCDF, 2023. Disponível em: www.pcdf.df.gov.br_sistemasinternos>. Acesso em: 2 dez. 2023.

PCDF – POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria n.º 86, de 30 de setembro de 2020**. Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Cidadão da Polícia Civil do DF (PACPCDF) e dá outras providências. Brasília: PCDF, 2020. Disponível em: https://www.pcdf.df.gov.br/images/DIVICOM/Portaria_86.pdf. Acesso em: 12 nov. 2023.

PEREIRA, A. R. Kant e o problema da constituição republicana mundial. **Sapere Aude**, v. 15, n. 30, p. 821-846, 2024. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/SapereAude/article/view/34782>. Acesso em: 12 nov. 2023.

PICEK, R.; PERAS, D.; MEKOVEC, R. Opportunities and challenges of applying omnichannel approach to contact center. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION MANAGEMENT – ICIM, 4., 25-27 maio 2018, Oxford. **Proceedings [...]** New Jersey: IEEE Xplore, 2018. p. 231-235. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8392841>. Acesso em: 12 nov. 2023.

RABAIOTTI, E.; SMITH, R. The power of anonymity: an exploratory study into the role of Crimestoppers in reporting and investigating crime in England and Wales. **The Police Journal**, v. 97, p. 279-296, 2023.

RIBEIRO, J. L. Análise descritiva da estratégia omnichannel nos sistemas de captação e gestão das denúncias anônimas da Polícia Civil do Distrito Federal. In: ENCONTRO DO FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA, 17., 20 a 22 jun. 2023, Belém. **Anais [...]** São Paulo: FBSP, 2023.

RIBEIRO, J. L.; NUNES A. *Data mining* como instrumento de análise das denúncias anônimas na Polícia Civil do Distrito Federal. **Boletim de Conjuntura**, v. 18, p. 137-155, 2024.

RODRÍGUEZ, R. A. La denuncia anónima como instrumento de transparencia y protección de los denunciantes. **Revista Española de la Transparencia**, n. 14, p. 57-78, 2022. Disponível em: <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/200>. Acesso em: 5 dez. 2022.

SANTOS, J. L. G.; ERDMANN, A. L.; MEIRELLES, B. H. S.; LANZONI, G. M. M.; CUNHA, V. P.; ROSS, R. Integração entre dados quantitativos e qualitativos em uma pesquisa de métodos mistos. **Texto & Contexto – Enfermagem**, v. 26, n. 3, p. e1590016, 2017.

SANTOS, P. V. B. Utilitarismo: a ética baseada na consequência do ato. **Projeção, Direito e Sociedade**, v. 13, n. 2, p. 98-108. Disponível em: <https://projecaociencia.com.br/index.php/Projecao2/article/view/2033>. Acesso em: 8 dez. 2022.

SOUZA, L. de J.; FARIAS R. de C. P. Violência doméstica no contexto de isolamento social pela pandemia de covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 213-232, maio/set. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/RWf4PKDthNRvWg89y947zgw/>. Acesso em: 4 dez. 2023.

UNODC – UNITED NATIONS OFFICE ON DRUGS AND CRIME. **World drug report 2023**. Viena: UNODC, 2023. Disponível em: <https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/world-drug-report-2023.html>. Acesso em: 17 abr. 2024.

VASCONCELOS, A. M.; BARICHELO, R.; LEZANA, A.; FORCELLINI, A.; FERREIRA, M. G. G.; MIGUEL, P. A. C. Conceptualisation of the service experience by means of a literature review. **Benchmarking: An International Journal**, v. 22, n. 7, p. 1301-1314, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/bij-08-2013-0078/full/html>. Acesso em: 12 nov. 2023.

WIENER, M.; HOBACH, N.; SAUNDERS, C. Omnichannel businesses in the publishing and retailing industries: Synergies and tensions between coexisting online and offline business models. **Decision Support Systems**, v. 109, p. 15-26, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923618300186>. Acesso em: 12 nov. 2023.

WU, Y.; SUN, I. Y.; HU, R. Cooperation with Police in China: surveillance cameras, neighborhood efficacy and policing. **Social Science Quarterly**, v. 102, p. 433-453, 2021.

XIA, L.; HUANG, C.; XU, Y.; DAI, P.; BO, L.; XIYUE, Z.; CHEN, Tianyi. Spatial-temporal sequential hypergraph network for crime prediction with dynamic multiplex relation learning. **ArXiv**, 2201.02435, 2022. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2201.02435>. Acesso em: 8 dez. 2023.

APENDICE A – Estados respondentes ao questionário

Acre



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Segurança Pública - SEJUSP
Centro Integrado de Operações de Comando e Controle - CICC/AC
Palácio das Secretarias – Subsolo Rua Benjamin Constant, 1015, Centro
E-mail: ciosp.sesp@ac.gov.br

Ofício nº 003/2024/SEJUSP/CICC

Rio Branco, 07 de janeiro de 2025.

Ilmo. Sr.
Josafá Leite Ribeiro
Diretor DICOE/CI/DGI
Polícia Civil - DF

Assunto: Dados sobre os canais de denúncias anônimas para subsidiar trabalho científico

Senhor diretor,

Cumprimentando-o cordialmente, em atenção ao requisitado, encaminho para conhecimento **questionário** com as respostas extraídas da planilha de controle do serviço de Disque Denúncia 181/197, conforme requisição.

QUESTIONÁRIO – Levantamento de informações sobre os canais de captação de denúncias anônimas no Estado:

1 - Quais os canais oficiais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Resposta: 181, 197 e Chat Telegram: @PM_AC_190_bot

2 - Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança, outros)? Em caso de outros especificar.

Resposta: 181 (estado), 197 (Polícia Civil) e Chat Telegram @PM_AC_190_bot (Polícia Militar).

3 - Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação como cidadão, no caso de captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for especificar.

Resposta: Sim

4 - O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como então é feita a difusão das informações?



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado de Segurança Pública - SEJUSP
Centro Integrado de Operações de Comando e Controle - CICC/AC
Palácio das Secretarias – Subsolo Rua Benjamin Constant, 1015, Centro
E-mail: ciosp.sesp@ac.gov.br

Resposta: As denúncias realizadas através dos canais acima informados, são registrados no Sistemas SINESP-CAD e sua difusão ocorre, atualmente, através de e-mail. Todas as denúncias são extraídas do Sistema.

5 - As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

Resposta:

- A Polícia Civil possui um número de whatsapp (68) 99922-1111, O instrumento é institucional cuja base é Divisão de Investigações Criminais (DIC) formada pelas delegacias de Combate a Roubos e Extorsões (DCORE) de Repressão a Entorpecentes (DRE), de Homicídios e Proteção à Pessoa (DHPP) e de Combate ao Crime Organizado (DECCO);
- A Polícia Militar possui o chat Telegram: @PM_AC_190_bot, para geração de Denúncia e Ocorrência;
- O Estado possui o 181 e 197

6 - Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023? Quais os cinco crimes mais denunciados nesses anos?

Resposta:

ANO	T. DEN.	OS CRIMES MAIS DENÚNCIADOS
2019	1.858	TRÁFICO DE DROGAS – A. FOGO – ROUBO – AMEAÇA – ASSOSSIAÇÃO CRIMINOSA
2020	7.680	TRÁFICO DE DROGAS – DESCRUMPRIMENTO DO DECRETO - ASSOSSIAÇÃO CRIMINOSA – FORAGIDO E ARMA DE FOGO;
2021	4.453	TRÁFICO DE DROGAS – ASSOSSIAÇÃO CRIMINOSA – ARAMA DE FOGO – DESCRUMPRIMENTO DO DECRETO E AMEAÇA
2022	3.314	TRÁFICO DE DROGAS – ASSOSSIAÇÃO CRIMINOSA – ARAMA DE FOGO – FORAGIDO E ROUBO
2023	3.189	TRÁFICO DE DROGAS – ASSOSSIAÇÃO CRIMINOSA – ARAMA DE FOGO – AMEAÇA E FORAGIDO;

Respeitosamente,

Documento assinado digitalmente
gov.br MIRIAM MENDES DOS SANTOS
Data: 07/01/2025 15:05:56-0300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Agente Comissária de Polícia Civil
Supervisora Geral do Disque Denúncia 181/197 - AC

Alagoas



ESTADO DE ALAGOAS

SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

Assessoria do Gabinete

Rua Zadir Índio, 213, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57020-480
 Telefone: (82) 3315-2378 - <http://seguranca.al.gov.br>

DESPACHO

PROCESSO	E:02100.0000002089/2024
INTERESSADO	Assessoria Executiva da Transparência
ASSUNTO	LAI: Demanda do e-SIC

- Trata-se de Memorando nº E: 23/2024 oriundo da Assessoria Executiva da Transparência, por meio do qual encaminha solicitação recebida através do Portal e-Sic, sob Protocolo nº 449/2024 (24062927), acerca de informações referentes aos canais de captação de denúncias anônimas no estado de Alagoas.
- Isto posto, evoluam os autos à **CHNDD** para providências.



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Saraiva da Silva**, **Secretário de Estado** em 21/03/2024, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24071252** e o código CRC **04D60B97**.

Processo
nº E:02100.0000002089/2024

Revisão 01 SEI
ALAGOAS

SEI nº do Documento
24071252



ESTADO DE ALAGOAS

SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

Chefia do Núcleo de Disque-denúncia (181)

Rua Zadir Índio, 213, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57020-480
Telefone: (82) 3315-2378 - <http://seguranca.al.gov.br>

DESPACHO

PROCESSO	E:02100.0000002089/2024
INTERESSADO	Assessoria Executiva da Transparência
ASSUNTO	LAi: Demanda do e-SIC

1. Trata-se de Memorando nº E: 23/2024 oriundo da Assessoria Executiva da Transparência, por meio do qual encaminha solicitação recebida através do Portal e-Sic, sob Protocolo nº 449/2024 (24062927), acerca de informações referentes aos canais de captação de denúncias anônimas no estado de Alagoas.

2. Cientes e atendendo ao determinado no Despacho 24071252, respondemos as indagações suscitadas na inicial 24062927:

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

R – Canal do Disque-Denúncia 181

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

R- Vinculado a Secretaria de Estado da Segurança Pública de Alagoas.

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

R- Os servidores que exercem suas funções no Disque-Denúncia são Policiais Militares, Cíveis e do Corpo de Bombeiros, visto que trabalhamos de forma integrada.

Ressaltamos que a população disponibiliza de três canais para registrar as denúncias anônimas:

- **Ligação para o número 181 (funciona 24h, de forma gratuita);**
- **Pela WEB (<https://disquedenuncia.seguranca.al.gov.br/>), podendo**

- anexar fotos e vídeos;
- Pelo aplicativo DISQUE DENÚNCIA AL (android e ios), podendo anexar fotos, vídeos e áudios.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

R- As denúncias anônimas são registradas na plataforma específica do Disque-Denúncia, onde são analisadas e posteriormente despachadas via e-mail (institucional) para as respectivas unidades policiais. Onde o denunciante recebe o número da denúncia para posterior informação sobre o seu andamento.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

R - As unidades policiais recebem as denúncias através de e-mail institucional.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

ANO	QUANTIDADE DE DENÚNCIAS REGISTRADAS
2019	17.221
2020	15.247
2021	13.862
2022	8.985
2023	10.287

RANKING DE DENÚNCIAS POR NATUREZA
PERÍODO: 2019 A 2023
TRÁFICO DE DROGAS
POLICIAMENTO PRESENÇA
PERIGO PARA A VIDA OU SAÚDE DE

OUTREM
HOMICÍDIOS
VIOLÊNCIA CONTRA ANIMAIS

3. Desta feita, evoluímos os autos ao Exmo. Secretário de Segurança para conhecimento.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Gonçalves de Araújo, Chefe** em 22/03/2024, às 09:27, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24092042** e o código CRC **203AF539**.

Processo
nº E:02100.0000002089/2024

Revisão 01 SEI
ALAGOAS

SEI nº do Documento
24092042



ESTADO DE ALAGOAS
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
Assessoria do Gabinete

Rua Zadir Índio, 213, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57020-480
 Telefone: (82) 3315-2378 - <http://seguranca.al.gov.br>

DESPACHO

PROCESSO	E:02100.0000002089/2024
INTERESSADO	Assessoria Executiva da Transparência
ASSUNTO	LAi: Demanda do e-SIC

1. Trata-se de Memorando nº E: 23/2024 oriundo da Assessoria Executiva da Transparência, por meio do qual encaminha solicitação recebida através do Portal e-Sic, sob Protocolo nº 449/2024 (24062927), acerca de informações referentes aos canais de captação de denúncias anônimas no estado de Alagoas.
2. Face as informações prestadas no Despacho SSP CHNDD 24092042, retornem os autos à **ASSETRANSP** para ciência e demais gestões junto ao interessado.

JOSÉ CARLOS ANDRÉ DO SANTOS
 Secretário de Estado de Segurança Pública Interino



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos André dos Santos**, **Secretário Executivo** em 22/03/2024, às 12:19, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.al.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24093867** e o código CRC **F5BB5411**.

Processo
 nº E:02100.0000002089/2024

Revisão 01 SEI
ALAGOAS

SEI nº do Documento
24093867

Bahia**RE: Participação em Pesquisa de Pós-graduação Stricto Sensu UNB - Josafá Leite Ribeiro**

Nativiane Anjos de Oliveira <nativiane.oliveira@ssp.ba.gov.br>

seg 03/03/2025 20:58

Para: Josafá Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>;

Ilmº Sr Josafá Leite Riberio,

Cumprimentando-o cordialmente, venho por meio deste encaminhar a V.Sª respostas do Questionário remetido a essa Coordenadora.

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

R.: Atualmente o número 181, é o único canal oficial de registro de denúncias da Secretaria da Segurança Pública da Bahia. Trata-se do telefone de contato do Disque Denúncia do estado. No entanto, além dele, o cidadão pode realizar denúncias criminais através do site www.disquedenuncia.ssp.ba.gov.br. No entanto, os números 190 (Polícia Militar da Bahia) e 0800 075 1510 (Ouvidoria SSPBa) também são acionados pela população, estes por sua vez, orientam que seja feito contato com o Disque Denúncia através do 181.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

R.: O 181 do Disque Denúncia Bahia, faz parte do organograma da Superintendência de Inteligência da SSPBa.

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

R.: Os servidores do DD Bahia são em sua maioria civis contratados através de cargo comissionado do estado, alguns terceirizados e uma policial militar, que é a Coordenadora do setor. Nossos atendentes, no período das 06h às 18h, são servidores contratados por Cargo Comissionado. No período das 18h às 06h, os servidores terceirizados assumem o atendimento.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

R.: Os Setores de Inteligência das forças de segurança que compõem a SSPBa possuem acesso ao Sistema Disque Denúncia, por onde é realizada a difusão para os órgãos regionais responsáveis pela área de atuação mencionada na denúncia.

5. As delegacias da Policia Civil e os batalhões da Policia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

R.: A PMBA e PCBA não dispõem de canal para captação de denúncias anônimas, sendo feita apenas pelo 181.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

R.: Seguem os números de denúncias registradas nos anos solicitados:

- 2019: 16.863 denúncias registradas;
- 2020: 18.950 denúncias registradas;
- 2021: 21.576 denúncias registradas;
- 2022: 21.989 denúncias registradas;
- 2023: 23.181 denúncias registradas.

Os cinco crimes mais denunciados são:

- Tráfico de Drogas;
- Violência contra Mulher;
- Maus tratos contra animais;
- Violência contra Idoso;
- Maus tratos contra Criança e Adolescente.

As cinco denúncias acima representam 75,15% das denúncias registradas nos últimos cinco anos pelo Disque Denúncia Bahia.

Atenciosamente,

Nativiane Anjos de Oliveira Cavalcante - Cap PMBA
Chefe do Disque Denúncia Bahia

De: Josafa Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>

Enviado: terça-feira, 25 de fevereiro de 2025 17:10

Para: Nativiane Anjos de Oliveira <nativiane.oliveira@ssp.ba.gov.br>

Assunto: Participação em Pesquisa de Pós-graduação Stricto Sensu UNB - Josafá Leite Ribeiro

Exma. Sra. Nativiane Anjos de Oliveira Cavalcante
Coordenadora do Disque-Denúncia do Estado da Bahia

Ao tempo em que a cumprimento cordialmente, sirvo-me do presente para solicitar que a unidade responsável pelo recebimento de denúncias anônimas responda a alguns quesitos, via Lei de Acesso à Informação (LAI), com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a minha dissertação de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília.

*Solicitação completa anexa.

Atenciosamente,

Josafá Leite Ribeiro

Distrito Federal



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA, TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA
DIVISÃO DE CONTROLE DE DENÚNCIAS



Solicitante: Josafá Leite Ribeiro

Assunto: Resposta ao Questionário - Dados sobre os canais de denúncias anônimas

Ao tempo em que cumprimento cordialmente, sirvo-me do presente para encaminhar as respostas ao quesitos solicitados:

- 1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?**

Telefone 197; E-mail (denuncia197@pcdf.df.gov.br); Página Web (<https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/197>); Whatsapp (61 98626-1197).

- 2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.**

Vinculado a Polícia Civil do Distrito Federal.

- 3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.**

Toda a interação é realizada por Policiais Civis.

- 4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?**

A Divisão de Controle de Denúncias da Polícia Civil do Distrito Federal possui o Sistema de Controle de Denúncias onde é realizada toda a gestão das informações captadas, desde o recebimento até a difusão para as unidades responsáveis pelas investigações.

- 5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?**

- 6. Somente os canais oficiais da DICOE estão legalmente autorizados para o recebimento de denúncias anônimas no Distrito Federal.**

Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

2019	20.371
2020	23.430
2021	22.844
2022	21.159
2023	25.684

"Brasília – Patrimônio Cultural da Humanidade"

SPO, Lote 23, Conjunto A, Bloco I, Centro Tecnológico, 1º - Complexo da PCDF, Brasília/DF – CEP.: 70.610-907
(61) 3207-8903 email: dicoe@pcdf.df.gov.br



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE INTELIGÊNCIA, TECNOLOGIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
COORDENAÇÃO DE INTELIGÊNCIA
DIVISÃO DE CONTROLE DE DENÚNCIAS



Os cinco crimes mais denunciados são:

- I. Tráfico de Drogas
- II. Maus tratos contra animais
- III. Violência Doméstica contra Mulher
- IV. Maus tratos contra idoso
- V. Maus tratos contra criança



Documento assinado digitalmente
LUIS EDUARDO MONTEIRO
Data: 03/06/2025 18:39:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Luis Eduardo Monteiro

Diretor-Adjunto

DICOE/CI/DGI

POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL

"Brasília – Patrimônio Cultural da Humanidade"

SPO, Lote 23, Conjunto A, Bloco I, Centro Tecnológico, 1º - Complexo da PCDF, Brasília/DF – CEP.: 70.610-907
(61) 3207-8903 email: dicoe@pcdf.df.gov.br

Espírito Santo

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Subsecretaria de Estado de Inteligência
Gerência do Disque-denúncia

CI n.º 038/2024 – GDD/SEI/SESP

Vitória, 03 de abril de 2024.

A Sua Excelência a Senhora

LANA LAGES

Ouvidora Geral da Segurança Pública e Defesa Social - SESP

Referência: Manifestação 2024031931 - OUV (E-Docs 2024-5SSH3)

Excelentíssima Senhora Ouvidora,

Cumprimentando-a cordialmente, sirvo-me do presente para prestar esclarecimentos sobre a solicitação de dados ora solicitados pelo Sr. Josafá Leite Ribeiro acerca do Disque denúncia 181.

Considerando o pedido, venho comunicar que foi realizado o levantamento das informações solicitadas, visando responder aos questionamentos feitos pelo solicitante, e temos a informar em resposta que:

1. Atualmente o Disque denúncia 181 disponibiliza dois canais para o registro de denúncia anônima, sendo eles o telefone 181 e o website www.disquedenuncia181.es.gov.br;
2. O Disque denúncia 181 é o canal oficial do Governo do Estado do Espírito Santo para a captação de denúncias anônimas, vinculado diretamente à Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SESP/ES;
3. Os canais de atendimento são manejados por colaboradores de empresa terceirizada, devidamente contratada para esta finalidade, e que passam por treinamento específico e aprimoramento continuado para tal atividade;

Av. Mal Mascarenhas de Moraes, nº 2355 – Bento Ferreira – Vitória – ES – CEP 29.050-625.

Telefax (27) 3636-9909 – E-mail: disquedenuncia@sisp.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Subsecretaria de Estado de Inteligência
Gerência do Disque-denúncia

4. Toda atividade de encaminhamento das denúncias às unidades, policiais ou não, é realizada por um analista (policial civil ou militar) e encaminhada através do sistema E-COPS/181 de forma automática;
5. O Disque denúncia 181 é o canal oficial para a captação de denúncias anônimas, de forma que as Polícias Civil e Militar, Corpos de Bombeiros e, no âmbito municipal as Guardas Civis Municipais não possuem de canais próprios para recebimento de denúncias;
6. Em resposta ao questionamento número seis, encaminho anexo a esta CI os gráficos correspondentes ao quantitativo de denúncias recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023, e os gráficos referentes aos dez crimes mais denunciados em cada um desses anos.

Outrossim, reiteramos nossos protestos da mais elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

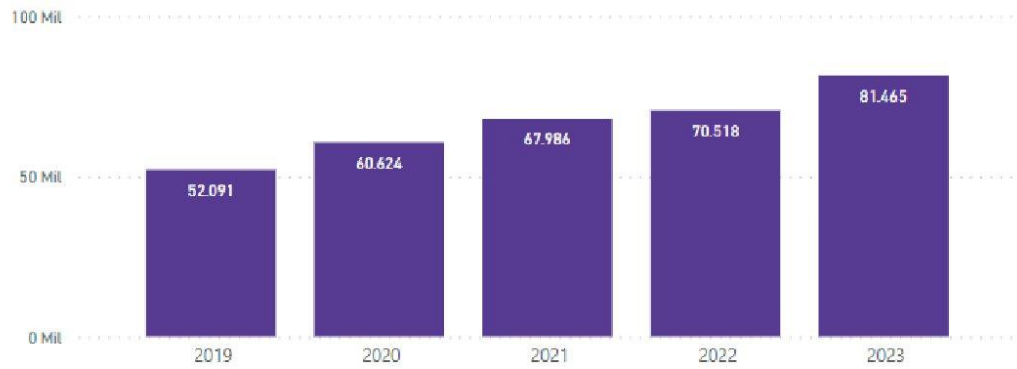
ROGERIO DA COSTA TRINDADE
Subgerente – Gerência do Disque-denúncia / SEI / SESP



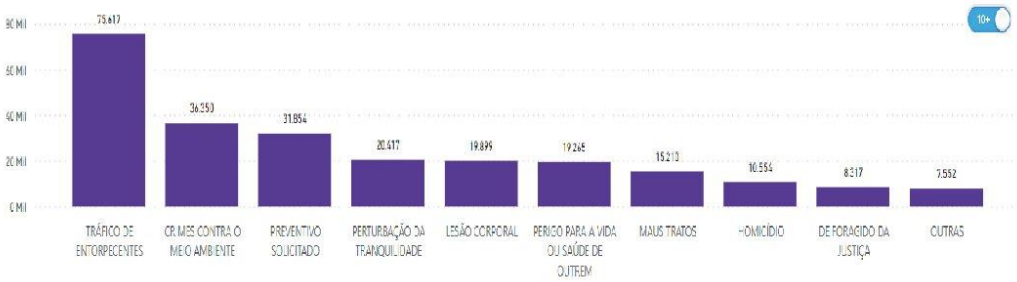
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Subsecretaria de Estado de Inteligência
Gerência do Disque-denúncia

ANEXO CI nº038/2024 - GDD/SEI/SESP

Numero de registros de denúncias registradas
Disque denúncia 181
2019 – 2023



Dez incidentes mais denunciados de 2019 a 2023





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Subsecretaria de Estado de Inteligência
Gerência do Disque-denúncia

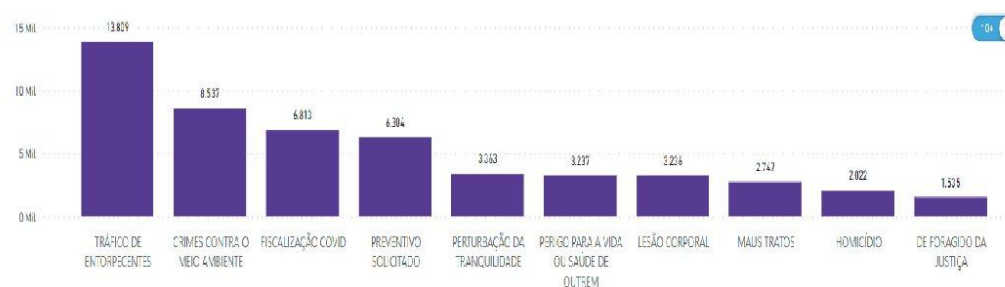
Dez incidentes mais denunciados – 2019



Dez incidentes mais denunciados – 2020



Dez incidentes mais denunciados – 2021



Av. Mal Mascarenhas de Moraes, nº 2355 – Bento Ferreira – Vitória – ES – CEP 29.050-625.

Telefax (27) 3636-9909 – E-mail: disquedenuncia@sisp.es.gov.br

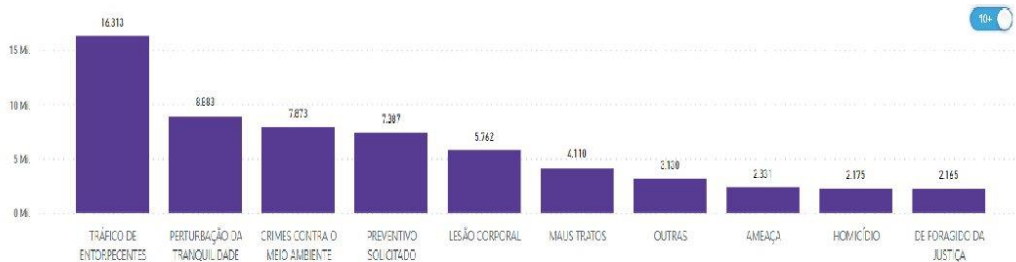


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa Social
Subsecretaria de Estado de Inteligência
Gerência do Disque-denúncia

Dez incidentes mais denunciados – 2022



Dez incidentes mais denunciados – 2023



Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ROGERIO DA COSTA TRINDADE
ANALISTA - GDD-SESP-GOVES
GDD - SESP - GOVES
assinado em 04/04/2024 10:38:49 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO
Documento capturado em 04/04/2024 10:38:49 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ROGERIO DA COSTA TRINDADE (ANALISTA - GDD-SESP-GOVES - GDD - SESP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-FPRDB1>

Goiás

Polícia Civil
do Estado
de GoiásESTADO DE GOIÁS
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL
DIVISÃO DE SUPERVISÃO DA POLÍCIA CIVIL

Referência: Processo nº 202400016009708

Interessado(a): DIVISÃO DE SUPERVISÃO DA POLÍCIA CIVIL

Assunto: Despacho de resposta a solicitação.

DESPACHO Nº 40/2024/DGPC/DSP/DGPC-09351

Trata-se de manifestação nº 2024.0320.165052.19 no qual é solicitado dados sobre os canais de denúncias anônimas com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais de dissertação de pós-graduação stricto sensu (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília;

Na manifestação nº 276/24 da Gerência Técnico Policial da Polícia Civil do Estado de Goiás manifesta que em observância ao art. 8º, incisos III e IV, da Portaria n.º 354/2019-PC, remetam-se os autos à Divisão de Supervisão da Polícia Civil, para que forneça as informações indicadas pelo solicitante, no que tange às denúncias anônimas recebidas pela Polícia Civil;

Sendo assim, determino que seja respondido os questionamentos feitos a respeito dos canais de denúncias anônimas no âmbito da Polícia Civil do Estado de Goiás com a posterior remessa a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Segurança Pública.

CUMPRA-SE.

GOIANIA, 02 de abril de 2024.

Emília Gluck de Podestá Sobrinho**Delegada de Polícia Coordenadora da Divisão de Supervisão da Polícia Civil**

Documento assinado eletronicamente por **EMILIA GLUCK DE PODESTA SOBRINHO, Delegado (a) de Polícia**, em 02/04/2024, às 15:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.





A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador
58514663 e o código CRC 59CB432A.

DIVISÃO DE SUPERVISÃO DA POLÍCIA CIVIL
AVENIDA ANHANGUERA Nº7364, S/C - Bairro SETOR AEROVIÁRIO - GOIANIA -
GO - CEP 74435-300 - (62)3201-4826.



Referência:
Processo nº 202400016009708



SEI 58514663

Polícia Civil
do Estado
de Goiás



ESTADO DE GOIÁS
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL

RESPOSTA

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

R: No âmbito da Polícia Civil, temos o Disque Denúncia 197 que funciona por meio de ligações feitas por meio do tridígito 197.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

R: Sim. No âmbito da Polícia Civil, temos o Disque Denúncia 197.

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

R: O Disque Denúncia 197 da Polícia Civil é operado exclusivamente por policiais civis (agentes e escrivães).

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

R: Sim. O sistema por meio do qual estas denúncias são registradas, denominado CONDEN, encaminha para as delegacias responsáveis pela investigação dos fatos narrados.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

R: Não. O único sistema oficial de captação de denúncias por parte da Polícia Civil é o Disque Denúncia 197.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

R: 2019 - 7.440

2020- 7.938

2021- 7.332

2022 - 7.059

2023 - 8.089

Quanto aos crimes mais denunciados temos:

- 1. Maus tratos a animais;**
- 2. Tráfico de drogas;**
- 3. Maus tratos a pessoas idosas;**
- 4. Informações sobre foragidos da justiça;**
- 5. Denúncias de crimes contra Crianças e Adolescentes**
- 6- Homicídios.**



Documento assinado eletronicamente por **EMILIA GLUCK DE PODESTA SOBRINHO, Delegado (a) de Polícia**, em 02/04/2024, às 15:16, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **58515946** e o código CRC **50B30D3D**.

DIVISÃO DE SUPERVISÃO DA POLÍCIA CIVIL
AVENIDA ANHANGUERA Nº7364, S/C - Bairro SETOR AEROVIÁRIO - GOIANIA - GO -
CEP 74435-300 - (62)3201-4826.



Referência: Processo nº 202400016009708



SEI 58515946

Maranhão**ESTADO DO MARANHÃO**
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

Ofício 1537/2024 - CISP/SSP

São Luís, 27 de março de 2024.

A Sua Excelência o Senhor,
MAURICIO RIBEIRO MARTINS
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

ASSUNTO: Encaminhamento de Informação**Referência:** Ofício SN Atendimento: 159/2024/OSP E- SIC 1 000639202461 (0813356)

Excelentíssimo Senhor Secretário,

Em atenção ao contido no Ofício nº 1331/2024-GAB/SSP/MA, prestamos as informações abaixo, sobre os quesitos formulados.

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

- Resposta: Formulário Web, WhatsApp, Chamada Telefônica, App Disque Denúncia -Ma, App Salve Maria, E-mail.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

- Resposta: Secretaria de Segurança Pública

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores

da área de segurança pública? Se não for, especificar.

- Resposta: Não. São colaboradores terceirizados

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

- Resposta: O Disque Denúncia -Ma apenas recebe as denúncias de forma anônima e encaminha aos órgãos competentes através de e-mail.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

- Resposta: Não temos essa informação.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

- Resposta:

2019 – 3681

2020 – 11873

2021 – 12819

2022 – 13975

2023 - 10015

-Cinco crimes mais denunciados – Tráfico de Drogas, Perturbação do Sossego, Violência Contra a Mulher, Maus Tratos a Animais e Estelionato.

Respeitosamente,

LUIS JORGE SANTOS MATOS
Diretor do Centro de Inteligência da Segurança Pública

ID: Nº 31145503/SSP

AVENIDA DOS FRANCESES, SN - Bairro Vila Palmeira. São Luís - MA - CEP 65036-283
- <https://www.ssp.ma.gov.br/>



Documento assinado eletronicamente por **LUIS JORGE SANTOS MATOS, DIRETOR DO CENTRO DE INTELIGÊNCIA DA SSPMA**, em 27/03/2024, às 15:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ma.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **0834385** e o código CRC **5044CB2C**.



ESTADO DO MARANHÃO
POLÍCIA CIVIL

Ofício 1612/2024 - ASPLAN/PCMA

São Luís, *data da assinatura eletrônica.*

A Sua Senhoria o Senhor

MAURICIO RIBEIRO MARTINS
SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA

ASSUNTO: Resposta ao ofício 1537

Ref: SOLICITAÇÃO E- SIC 1 000639202461

Senhor Secretário,

Em resposta ao ofício epigrafado, informo a Vossa Excelência, atendendo ao item "5" - As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas? - temos a informar que a Polícia Civil não dispõe de canal próprio de recebimento de denúncias anônimas, sendo, portanto, concentradas na Ouvidoria da SSP/MA.

Por fim, informo que as demais informações foram devidamente prestadas pelo Centro de Inteligência/ SSP.

Respeitosamente,

ANA ZÉLIA JANSEN SARAIVA GOMES
Chefe da ASPLAN/PCMA

Tv. Guaxenduba, 100 - Bairro Outeiro da Cruz. São Luís - MA - CEP 65043-320
- <https://www.policiacivil.ma.gov.br/>



Documento assinado eletronicamente por **ANA ZÉLIA JANSEN SARAIVA GOMES, DELEGADA DE POLÍCIA**, em 01/04/2024, às 11:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ma.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **0849567** e o código CRC **B0B6A99F**.



ESTADO DO MARANHÃO
POLÍCIA MILITAR
SUBCHEFIA DO ESTADO MAIOR GERAL
3ª SEÇÃO DO EMG - PM/3/PMMA

Processo nº: 2024.190101.03547

Assunto: SOLICITAÇÃO E- SIC 1 000639202461

DESPACHO Nº 14 - PM/3/PMMA

Senhor Subchefe do EMG/PMMA,

Em atendimento ao Despacho nº 186 dessa Subchefia, cumpre informar que a Polícia Militar do Maranhão recebe as denúncias anônimas via Centro de Inteligência da Segurança Pública (CISP), setor da Secretaria de Segurança Pública que concentra, inclusive, o controle do Disque-Denúncia e outros Aplicativos utilizados para tal fim.

Entretanto, segue as respostas das perguntas apresentadas pela solicitante:

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Resposta: Por meio do tridígito 181 (Disque-Denúncia), site <https://www.ssp.ma.gov.br/disque-denuncia/>, outros aplicativos.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

Resposta: Todos estão vinculados à Secretária de Segurança Pública.

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

Resposta: A Secretaria de Segurança tem mais informações quanto a esse quesito.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

Resposta: A Polícia Militar recebe as denúncias do CISP/SSP via e-mail.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

Resposta: Os batalhões recebem oficialmente as denúncias do CISP/SSP, não

possuindo oficialmente canal próprio para esse fim.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

Resposta: O CISP/SSP, por ser o responsável pelo Disque-Denúncia, tem essas informações detalhadas.

Respeitosamente,

TEN CEL PM EDILSON FERNANDO CARDOSO JÚNIOR
CHEFE DA 3ª SEÇÃO DO EMG/PMMA

Av. Jerônimo de Albuquerque s/nº - Bairro Calhau. São Luís - MA - CEP 65074-200
- <https://pm.ssp.ma.gov.br/>



Documento assinado eletronicamente por **EDILSON FERNANDO C JUNIOR, CHEFE DA 3ª SEÇÃO DO EMG**, em 05/04/2024, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ma.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **0935444** e o código CRC **26785D72**.

Minas Gerais

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública
Disque Denúncia Unificado

Ofício SEJUSP/DDU nº. 3/2025

Belo Horizonte, 26 de fevereiro de 2025.

Exmo. Sr. Josafá Leite Ribeiro
Coordenador do Disque-Denúncia -DF
Polícia Civil do Distrito Federal

Assunto: Dados sobre os canais de denúncias anônimas

Referência: [Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 1450.01.0035252/2025-13].

Senhor Coordenador,

Com os nossos cordiais cumprimentos, em atenção a solicitação de dados sobre os canais de denúncias anônimas, segue questionário respondido com informações do Disque Denúncia Unificado DDU – Minas Gerais.

- 1- Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Via telefone pelo tridígito 181 Disque Denúncia Unificado –MG

- 2- Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

É um serviço coordenado pela Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública que trabalha de forma integrada com a Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros Militar.

- 3- Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for especificar.

A central de teleatendimento é responsável por atender o cidadão, inserir as denúncias em sistema e encaminhar para o setor de análise. A central é composta por funcionários da empresa MGS, que presta o serviço ao Estado através de contrato cooperativo.

Atualmente 46 funcionários atuam em quatro turnos para garantir a prestação do serviço 24h por dia sete dias da semana de forma ininterrupta.

- 4- O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

Sim, a SEJUSP dispõe de Sistema próprio para gerenciar todo o processo de tramitação das denúncias, desde a captação, até a liberação da resposta ao denunciante, conforme fluxo estabelecido no decreto 44.633/2007 e regulamentado pela resolução conjunta 46/2007.

Abaixo ilustração do fluxo:



- 5- As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

Não. A Central de Teleatendimento e a Cessão de Análise do DDU, sediadas em Belo Horizonte, são responsáveis por receber, difundir e informar ao cidadão as respostas de todas as denúncias dos 853 municípios mineiros.

- 6- Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

O quantitativo total de denúncias nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 são:

Ano	Denúncias Geradas
2019	75.547
2020	69.227
2021	68.083
2022	62.815
2023	79.714
Total	355.386

As cinco principais naturezas denunciadas nos últimos cinco anos são:

- 1º Tráfico de Drogas - 43%
- 2º Maus tratos a animais – 17%
- 3º Violência Doméstica – 4%

4º Crimes contra criança e adolescente – 4%
5º Estatuto do idoso – 3%
Demais naturezas 29%

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

ROSEMBERG DE OLIVEIRA SOUZA
COORDENADOR DO DISQUE DENÚNCIA UNIFICADO/SEJUSP



Documento assinado eletronicamente por **Rosemberg De Oliveira Souza, Coordenador(a)**, em 26/02/2025, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **108465318** e o código CRC **F9ABC3D6**.

Referência: Processo nº 1450.01.0035252/2025-13

SEI nº 108465318

Rodovia Papa João Paulo II, 3777 - Edifício Minas - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - CEP 31630-903

Mato Grosso



POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO
DIRETORIA DE INTELIGÊNCIA
GERÊNCIA DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA



Assunto: Dados sobre os canais de denúncias anônimas

Em resposta ao solicitado pelo Agente de Polícia Civil do Distrito Federal, JOSAFÁ LEITE RIBEIRO, matrícula 58.210-7 (CPF 619.379.161-20, Matrícula/UNB231118825), com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a sua dissertação de pós-graduação stricto sensu (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília, curso faz parte da qualificação oferta da pela Polícia Civil do Distrito Federal,

Conforme solicitado respondemos o Questionário apresentado, a seguir:

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Resposta:

1. Ligação telefônica: Cuiabá e Várzea Grande no 197 e 181 (CIOSP) no interior do estado 197 a ligação vai para as Delegacias .
2. Ligação telefônica: No interior, 181 ou (65) 3613-6981 ou (65) 3613-6997 são recebidas no CIOSP na capital.

3. Pelo e-mail: denunciapc197@pjc.mt.gov.br, ciospdenuncia@sesp.mt.gov.br

4. Pelo WhatsApp (65)98173-0666 (recebe imagens e vídeos para anexar nas Denúncias Anônimas)

5. Sites: E-Denúncias

<https://portal2.sesp.mt.gov.br/e-denuncias/servlet/sesp.edenuncia.home>

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

Resposta:

São vinculados a Polícia Judiciária Civil/Secretaria de Segurança Pública Mato Grosso.

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são gerenciados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

Resposta:

A captação é feita por servidor terceirizado qualificado para essa finalidade e esses registros são supervisionados por policial Civil que analisam as informações e natureza criminal apresentada pela denúncia após encaminhada-se para unidades policiais de acordo com a natureza do crime, com atribuições correspondentes para investigação criminal ou outra demandas.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

Resposta:

A Secretaria de Segurança Pública possui sistema de captação, controle e difusão dessas denúncias anônimas. A difusão dessas informações são feitas através de um sistema SGD (Sistema de Gestão de Denúncias), da seguinte forma: após registro da denúncia no sistema ela é submetida a análise da supervisão do Polícia Civil que encaminha através desse sistema a e-mail da unidade policial especializada com atribuições de investigação de acordo com a natureza apresentada pela denúncia.

POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO

GERIE/DI - CUIABÁ - Av. CORONEL ESCOLÁSTICO, Nº346, bairro Bandeirantes, Cuiabá-MT.

Telefone: (65) 3623-5692. Cep: 78010-200

Email: gerie@pjc.mt.gov.br



Autenticado com senha por ALINE FERNANDES DIAS - ESCRIVÃO DE POLÍCIA/LC318/407 / GIE - 09/05/2024 às 15:24:29.
Documento Nº: 17046852-7576 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=17046852-7576>



PJCCAP 2024-16197A

SIGA



POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO
DIRETORIA DE INTELIGÊNCIA
GERÊNCIA DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA



5. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

Resposta:

Denúncias recebida por ano.

2019 quantidade 7.643

2020 quantidade 7.963

2021 quantidade 6.326

2022 quantidade 5.275

2023 quantidade 6.533

<https://portal2.sesp.mt.gov.br/e-denuncias/servlet/sep.edenuncia.home>

Cinco crimes mais Denunciados

Tráfico de drogas/uso ou porte/transporte

Estelionato/fraude

Maus tratos contra animais

Formação de quadrilha/Associação criminosa

Foragido

Atenciosamente

Daise Beckmann Morel Luck

Gerente de Denúncias Anônimas
181 / 197 e E-Denúncias PJC/CIOSEP/SAIOP/SESP

POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO

GERIE/DI - CUIABÁ - Av. CORONEL ESCOLÁSTICO, Nº346, bairro Bandeirantes, Cuiabá-MT.

Telefone: (65) 3623-5692. Cep: 78010-200

Email: gerie@pjc.mt.gov.br



Autenticado com senha por ALINE FERNANDES DIAS - ESCRIVÃO DE POLÍCIA/LC318/407 / GIE - 09/05/2024 às 15:24:29.
Documento Nº: 17046852-7576 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=17046852-7576>



PJCCAP 2024-16197A

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso
POLÍCIA JUDICIÁRIA CIVIL



OFÍCIO Nº 07140/2024/DGPJC/PJC

Cuiabá/MT, 09 de maio de 2024

Ao (À) OUVIDORIA SETORIAL

Assunto: Demanda registrada no Sistema Fale Cidadão nº 377512

A Sua Senhoria, a Senhora.

MARCIA CRISTINA OURIVES DA SILVA

Ouvidora Setorial III

Ouvidoria Setorial - SESP

Senhora Ouvidora,

Em atenção ao OFÍCIO Nº 12881/2024/OSET/SESP, encaminhando demanda registrada no Sistema Fale Cidadão, registro nº 377512, onde o cidadão solicita dados sobre os canais de denúncias anônimas no estado de Mato Grosso, conforme anexos, devolvemos os autos, instruído com informações prestadas pela Diretoria de Inteligência/PJC, juntado às fls. 07/10, para Vosso conhecimento.

Atenciosamente,

DANIELA SILVEIRA MAIDEL
DELEGADA GERAL DE POLÍCIA
POLÍCIA JUDICIÁRIA CIVIL



Assinado com senha por DANIELA SILVEIRA MAIDEL - 09/05/2024 às 17:21:09.
Documento Nº: 17052376-7576 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=17052376-7576>

Classif. documental	805
---------------------	-----



SIGA

Mato Grosso do Sul

- 1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?**

R: Oficialmente as denúncias são recebidas pelo canal oficial da ouvidoria, que desde 2023 é o FALABR. Além deste canal, a Delegacia Virtual tem uma área própria para o recebimento de denúncias, inclusive anônimas, há o disque denúncia (181) e existe ainda nos sites institucionais da SEJUSP/MS, da Polícia Civil/MS e a Polícia Militar/MS o Fale Conosco, por onde podem ser feitas denúncias.

- 2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.**

R: SEJUSP/MS, Polícia Civil, Polícia Militar e demais órgãos de Segurança Pública vinculados a esta Secretaria Estadual.

- 3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são gerenciados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.**

R: Sim, todos os canais.

- 4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?**

R: sim, conforme o teor da denúncia criminal ela é encaminhada para o órgão/setor/delegacia de polícia responsável.

- 5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?**

R: Não oficialmente.

- 6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?**

Ano	Denúncias Anônimas
2019	1.057
2020	2.827
2021	4.379
2022	5.762
2023	6.559

IMPORTANTE:

- 1) Em Mato Grosso do Sul, no ano de 2021, a maior porta de recebimento formal de denúncias anônimas era através da delegacia virtual, que existe desde 2006 e é de responsabilidade da Polícia Civil. Em 2019 ela registrou 1.043 denúncias anônimas;
- 2) Em março de 2020 foi criado o disque denúncia em Mato Grosso do Sul (Disque 181), que atualmente é o maior canal de recebimento formal de denúncias anônimas do Estado, cujo atendimento é realizado pela Polícia Militar;
- 3) No ano de 2023 o sistema estadual de ouvidoria passou a funcionar de maneira nacionalmente integrada através do sistema FALA BR, criando um canal mais acessível para as manifestações diversas. A criação de um sistema único fez com que as denúncias anônimas de ouvidoria saltassem de aproximadamente 10 denúncias anônimas por ano, para 269 somente no ano de 2023. Neste serviço as auditorias são direcionadas para cada órgão de atuação sobre o assunto denunciado.

Em Mato Grosso do Sul, os 05 crimes mais denunciados diferem entre a Polícia Civil e Polícia Militar.

Crimes mais denunciados pela Polícia Militar

- 1) Tráfico de Drogas;
- 2) Perturbação da tranquilidade ou do sossego;
- 3) Foragido da Justiça;
- 4) Crimes relacionados a Arma de Fogo;
- 5) Uso de Drogas

Crimes mais denunciados pela Polícia Civil

- 1) Perturbação da Tranquilidade ou do sossego
- 2) Tráfico de Drogas
- 3) Violência Contra a Mulher
- 4) Violência Contra a Criança
- 5) Crimes Ambientais

Pará

SECRETARIA DE
SEGURANÇA PÚBLICA
E DEFESA SOCIAL



Ofício nº: 023/2025-DD181-SEGUP/PA.

Belém/PA, 27 de fevereiro de 2025.

**Excelentíssimo Senhor,
JOSAFÁ LEITE RIBEIRO.
Discente do Mestrado em Gestão Pública da Universidade de Brasília.**

Ref.: Resposta a solicitação de informações (Recebida por E-mail).

Caro Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente e, em resposta a solicitação de informações sobre o Disque-Denúncia 181/SEGUP para pesquisa de Mestrado na Universidade de Brasília, esclarecemos:

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

R: Há cinco canais para recebimento de denúncias anônimas:

- a) Chamada de voz pelo número de telefone tridígito padrão nacional: 181.
- b) Mensagem de texto através do aplicativo WhatsApp para a "IARA" (Inteligência Artificial Rápida e Anônima) pelo número: (91) 98115-9181.
- c) Chatbot com a "IARA" através dos sites dos órgãos de segurança pública: SEGUP, PC, PM, PCE e CBM.
- d) Formulário WEB constante no site: www.segup.pa.gov.br
- e) E-mail exclusivo para denúncias: disquedenuncia181@segup.pa.gov.br

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

R: Os canais de denúncia são vinculados a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Pará - SEGUP (Decreto Estadual nº: 1.253/2020).

Disque-Denúncia 181 - SEGUP/PA

Av. Almirante Barroso, nº: 735, entre Tv. do Chaco e Tv. Humaitá, CEP 66.093-031, Marco, Belém/PA
Site: www.segup.pa.gov.br - Telefone: (91) 3265-6113 - E-mail: 181@segup.pa.gov.br



3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

R: O atendimento ao cidadão e o manuseio dos canais de denúncia é feito por colaboradores da empresa terceirizada de *Call Center*.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

R: Dispomos de sistema específico para registro, controle e difusão das denúncias que também é utilizado para registro de resposta das diligências realizadas pelas unidades policiais.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

R: O Disque-Denúncia 181 é o único canal oficial e exclusivo para recebimento de denúncias anônimas (Decreto Estadual nº: 643/2020).

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

R:

Ano	Ligações Atendidas	Denúncias Válidas	Principais Naturezas Denunciadas:
2019	74.014	23.852	1- Tráfico de Entorpecentes (11.168) 2- Procurado (1.778) 3- Poluição Sonora (1.455) 4- Roubo a Transeuntes (956) 5- Maus Tratos Contra Animais (852)
2020	158.175	21.927	1- Tráfico de Entorpecentes (12.562) 2- Poluição Sonora (1.896) 3- Procurado (1.319) 4- Maus Tratos Contra Animais (1.155) 5- Maus Tratos Contra Idosos (480)

Disque-Denúncia 181 - SEGUP/PA

Av. Almirante Barroso, nº: 735, entre Tv. do Chaco e Tv. Humaitá, CEP 66.093-031, Marco, Belém/PA
Site: www.segup.pa.gov.br - Telefone: (91) 3265-6113 - E-mail: 181@segup.pa.gov.br



2021	191.657	25.455	1- Tráfico de Entorpecentes (7.563) 2- Poluição Sonora (4.301) 3- Desobediência Dec. COVID-19 (3.458) 4- Maus Tratos Contra Animais (3.160) 5- Maus Tratos Contra Idosos (647)
2022	151.380	21.186	1- Tráfico de Entorpecentes (6.508) 2- Poluição Sonora (4.412) 3- Maus Tratos Contra Animais (2.891) 4- Abandono de Animais (702) 5- Maus Tratos Contra Idosos (562)
2023	130.721	32.540	1- Tráfico de Entorpecentes (8.809) 2- Poluição Sonora (8.414) 3- Maus Tratos Contra Animais (3.111) 4- Porte de Entorpecentes (1.013) 5- Abandono de Animais (750)

Ficando à disposição, subscrevo.

Assinado de forma digital por CHRISTIAN
WANZELLER COUTO DA ROCHA:48787590204
Dados: 2025.02.27 10:15:36 -03'00'

CHRISTIAN WANZELLER COUTO DA ROCHA
Delegado de Polícia Civil - Mat. 57192594/2
Diretor do Disque-Denúncia 181 - SEGUP/PA

Disque-Denúncia 181 - SEGUP/PA

Av. Almirante Barroso, nº: 735, entre Tv. do Chaco e Tv. Humaitá, CEP 66.093-031, Marco, Belém/PA
Site: www.segup.pa.gov.br - Telefone: (91) 3265-6113 - E-mail: 181@segup.pa.gov.br

Paraíba

03/06/2025, 15:44

Gmail - Fwd: Re: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas



Josafa Ribeiro <jlr.bsb@gmail.com>

Fwd: Re: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas

1 mensagem

Disque Denúncia <disque.denuncia@pc.pb.gov.br>
Para: jlr.bsb@gmail.com

21 de fevereiro de 2025 às 16:00

----- Mensagem encaminhada -----

De: Disque Denúncia <disque.denuncia@pc.pb.gov.br>
Para: Josafa Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>
Enviadas: Fri, 21 Feb 2025 10:38:51 -0300 (BRT)
Assunto: Re: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas

Prezado, bom dia

Em atenção a sua solicitação, apresentamos as respostas a seguir:

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?
- 190 e 197.
2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.
- 190: Polícia Militar;
- 197: Polícia Civil.
3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são gerenciados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.
O 190 conta com estagiários e policiais militares, enquanto o 197 é operacionalizado exclusivamente por policiais civis.
4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?
A recepção e a difusão das denúncias, bem como, o recebimento das respostas ocorre por meio de sistema próprio desenvolvido pela Polícia Civil.
5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

A Polícia Militar possui centrais de atendimento descentralizados por regiões, enquanto na Polícia Civil o atendimento de todo o estado é concentrado na capital.
6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?
Dados do Disque Denúncia - 197:
2019 - 3921
2020 - 3508
2021 - 3785
2022 - 3230
2023 - 5209
Os crimes mais denunciados são: Tráfico de Drogas, Roubo, Homicídio, Violência contra a mulher e Maus tratos a animais.

Cordialmente,

João Batista Micena Barbosa

De: "Josafa Leite Ribeiro" <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>
Para: "Disque Denúncia" <disque.denuncia@pc.pb.gov.br>
Enviadas: Quinta-feira, 20 de fevereiro de 2025 17:37:52
Assunto: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas

03/06/2025, 15:44

Gmail - Fwd: Re: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas

Exmo. Sr. João Batista Micena Barbosa

Ao tempo em que cumprimento cordialmente, sirvo-me do presente para solicitar que a unidade responsável pelo recebimento de denúncias anônimas responda a alguns quesitos, via Lei de Acesso à Informação (LAI), com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a minha dissertação de pós-graduação stricto sensu (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília.

*Solicitação completa anexa.

Atenciosamente,

Josafá Leite Ribeiro

--

Equipe do Disque Denúncia 197
Gerência Operacional do Disque Denúncia/CIISDS/PB
(83) 3238-4968

AJUDE A DIVULGAR O DISQUE DENÚNCIA 197. TODOS GANHAMOS.

--

Equipe do Disque Denúncia 197
Gerência Operacional do Disque Denúncia/CIISDS/PB
(83) 3238-4968

AJUDE A DIVULGAR O DISQUE DENÚNCIA 197. TODOS GANHAMOS.

Paraná

27/03/2024, 14:56

Email – josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br

Centro Integrado de Denúncias 181.**Coordenacao do Disque-Denúncia 181 <181coordenacao@sesp.pr.gov.br>**

qua 27/03/2024 14:09

Para: Josafa Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>;

 1 anexos (296 KB)

resposta sigo 45536.pdf;

Boa tarde,

conforme solicitado através do SIGO 45536/2024, segue arquivo anexo contendo as perguntas respondidas.

Atenciosamente,
Setor Administrativo do Centro Integrado de Denúncias 181.

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Disque-Denúncia 181 através do telefone 181 ou site www.181.pr.gov.br.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

Secretaria da Segurança Pública do Paraná

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar.

O Centro Integrado de Denúncias 181 é composto por policiais militares, cargos comissionados e terceirizados.

4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

O Centro possui um sistema específico.

5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

O canal oficial do Estado para captação de denúncias anônimas é o Disque-Denúncia 181 conforme Decreto 5494 - 10 de Novembro de 2016.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

- 2019 – 36.453;

- 2020 – 50.659;
- 2021 – 52.409;
- 2022 – 47.248; e
- 2023 – 45.867.

Cinco crimes mais denunciados entre 2019 à 2023:

01 - Tráfico de Drogas	88.900
02 - Maus-tratos a Animais Domésticos	36.365
03 - Crime Ambiental	30.470
04 - Comércio Ilegal ou Tráfico de Armas de Fogo e Munições	14.359
05 - Violência Contra Crianças e Adolescentes	7.989

Rondônia

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Polícia Civil - PC

Ofício nº 8389/2024/PC-DEI

Ao Excelentíssimo senhor,
HÉLIO GOMES FERREIRA
Secretário Adjunto de Estado da Segurança, Defesa e Cidadania
SESDEC
NESTA
C/ Cópia Ouvidoria SESDEC

Assunto: **Ref.Ofício 3183 (0047351589)**

Excelentíssimo Senhor Secretário,

1. Com cordiais cumprimentos, segue o Ofício 8372 (0047814944) com as informações solicitadas.

Atenciosamente,

VITAL SALVINO OTTONOI
Delegado de Polícia Civil



Documento assinado eletronicamente por **Vital Salvino Ottoni, Delegado(a) Titular**, em 16/04/2024, às 13:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0047820402** e o código CRC **62486290**.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Polícia Civil - PC

Ofício nº 8372/2024/PC-NOIDEI

De: PC-DEINOI

Para: PC-DEI

Senhor Diretor do Departamento de Estratégia e Inteligência, em atendimento ao despacho (xxx) que solicitou atendimento ao ofício (xxx) e à solicitação (xxx), abaixo as respostas aos quesitos:

1 – Na Polícia Civil do Estado de Rondônia os cidadãos podem encaminhar suas denúncias anônimas por meio de dois canais. Por meio de contato telefônico a partir do número 197 ou por meio de aplicativo de mensagem whatsapp pelo número telefônico 69 8439-0102.

2 – Ambos os canais acima informados estão vinculados exclusivamente à Polícia Civil do Estado de Rondônia.

3 – No âmbito do Disque Denúncia da Polícia Civil do Estado de Rondônia a captação de denúncia anônima e a interação com o cidadão é feita exclusivamente por policiais civis.

4 – Por se tratar de informação sigilosa, resguardando a segurança orgânica do Departamento de Estratégia e Inteligência, este quesito não será respondido.

5 – No âmbito da Polícia Civil do Estado de Rondônia as delegacias de polícia civil não possuem canais próprios para captação de denúncia anônimas, sendo apenas o canal 197 e o número telefônico 69 8439-0102 (whatsapp) os canais disponíveis

6 – Os dados do ano de 2019 não foram possíveis acessar. No ano de 2020 foram registradas e difundidas 2407 (duas mil e quatrocentos e sete) denúncias anônimas. No ano de 2021 foram registradas e difundidas 2161 (duas mil cento e sessenta e uma) denúncias anônimas. No ano de 2022 foram registradas e difundidas 1405 (mil quatrocentos e cinco) denúncias anônimas. No ano de 2023 foram registradas e difundidas 1458 (mil quatrocentos e cinquenta e oito) denúncias anônimas.

As cinco situações que envolvem crimes mais denunciadas são: Tráfico de Drogas; Maus tratos aos animais; Foragido da Justiça; Homicídio e; Comunicação de Crimes/diversas informações para averiguações.

Atenciosamente,

JAIR DE PAULA

APC



Documento assinado eletronicamente por **Jair Marciano de Paula Junior, Agente**, em 16/04/2024, às 12:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0047814944** e o código CRC **F9583090**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 0037.002390/2024-11

SEI nº 0047814944

Rio Grande do Sul

02/04/2024, 14:42

Terra Mail - Message - jllrr@terra.com.br

Acesso à informação - Resposta

De: "dips-lai@ssp.rs.gov.br" <dips-lai@ssp.rs.gov.br>**Para:**
jllrr@terra.com.br**Data:** Ter 2/04/24 10:36

Prezada(o) Cidadã(o):

Em resposta à sua solicitação, conforme detalhada abaixo, comunicamos o retorno a seguir:

40927

DEMANDA

ASSUNTO: Acesso à informação - Resposta**DESCRIÇÃO:**

Sirvo-me do presente para solicitar que a unidade responsável pelo recebimento de denúncias anônimas responda a alguns quesitos, com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a minha dissertação de pós-graduação stricto sensu (mestrado): 1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado? 2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar. 3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para a interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são gerenciados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar. 4. O órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle da interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações? 5. As delegacias da Polícia Civil e os batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas? 6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais os cinco crimes mais denunciados?

DEMANDANTE

PESSOA: JOSAFÁ LEITE RIBEIRO**TELEFONE:****E-MAIL:** jllrr@terra.com.br**ENDEREÇO:**

RESPOSTA

Prezado(a) Senhor(a),

Relativamente ao seu pedido de informação ao Governo do Estado do Rio Grande do Sul, cumpre informar o que segue:

1. É possível registrar denúncias anônimas pelo telefone 181 e pelo site da SSP/RS, no endereço <https://ssp.rs.gov.br/denuncia-digital>
 2. Estes canais estão vinculados à Secretaria da Segurança Pública.
 3. Sim, todas as informações são gerenciadas por operadores da segurança pública.
 4. Sim, todas as informações recebidas são inseridas em um sistema, permitindo os trâmites entre as unidades responsáveis pelo tratamento das demandas.
 5. O canal para denúncias anônimas da Secretaria de Segurança Pública é o Disque-Denúncia/181 e, no âmbito da Polícia Civil, é o site <https://www.pc.rs.gov.br/faca-uma-denuncia>.
 6. A quantidade de denúncias anônimas recebidas pelo Disque-Denúncia 181 foram:
2019 – 6.971;
2020 – 13.596;
2021 – 22.595;
2022 – 18.125; e,
2023 – 17.421.
- Os cinco crimes mais denunciados em 2023 pelo Disque-Denúncia foram:
Entorpecente – tráfico;

02/04/2024, 14:42

Terra Mail - Message - jllrr@terra.com.br

Maus tratos a animais;
Crimes contra o idoso;
Jogos de azar; e
Estelionato.

Ademais disso, convém referir que as estatísticas oficiais da segurança pública podem ser encontradas na página oficial da SSP, acessando o seguinte endereço:?

<https://www.ssp.rs.gov.br/estatisticas.??>

Diante do exposto, destaca-se que novas informações relativas a este pedido somente serão possíveis em nova demanda e que o reexame não é o meio adequado para tanto (Súmula CMRI-RS nº 02).

Atenciosamente,
Serviço de Informação ao Cidadão/SSP

Algumas orientações importantes:

- Se a resposta for o indeferimento ao pedido de acesso a informação ou não apresentar as razões da negativa ao acesso, comunicamos que é possível solicitar o reexame da demanda dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento dessa mensagem eletrônica.

- O pedido de reexame da demanda deverá ser feito, pelo próprio cidadão, no formulário apresentado [aqui](#), devendo fundamentar de maneira clara e objetiva quais itens da resposta não atendem satisfatoriamente sua solicitação, incluindo o esclarecimento daquilo que poderia ser respondido pela Administração Pública Estadual e foi negado.

- Após o recebimento do pedido de reexame, a autoridade máxima do órgão terá um prazo de 10 (dez) dias para reexaminar e responder. A resposta será enviada também por meio deste e-mail.

Atenciosamente,
Casa Civil
[Central de Informação](#)

Esta mensagem, incluindo quaisquer anexos, é de acesso restrito e destina-se, exclusivamente, à pessoa ou entidade para a qual foi endereçada. Se você a recebeu indevidamente, por favor, elimine-a e informe o equívoco ao emitente imediatamente. O uso não autorizado do conteúdo da mensagem ou anexos é proibido e sujeito o infrator às penalidades cabíveis.

Santa Catarina**Re: Solicitação de informações sobre denúncias anônimas**

GUSTAVO MADEIRA DA SILVEIRA <gustavo-dasilveira@pc.sc.gov.br>

qua 05/03/2025 10:14

Para: Josafa Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br>;

Excelentíssimo Senhor Delegado,

Considerando as perguntas enviadas, respondo:

1. Em Santa Catarina são três canais: 1) Telefone (181); 2) Whatsapp (48) 988440011; e, 3) Formulário de denúncia anônima.
2. Polícia Civil.
3. Somente policiais civis.
4. Sim, sistema próprio denominado Sistema Único de Denúncia (SUD). Programado pela Gerência de Tecnologia da Informação (GETIN) da PCSC.
5. Algumas delegacias possuem whatsapp por iniciativa isolada, são bem poucas, como a Delegacia de Homicídios de Joinville. Não são considerados canais oficiais.
6. Estatística: 2019 - sem dados.
 - 2020 - 109.808 denúncias
 - 2021 - 85.449 denúncias
 - 2022 - 83.881 denúncias
 - 2023 - 9.560 denúncias (Implantação do SUD. Foi perdida a contagem anterior a 29/07/2023).
 - 2024 - 61.796 denúncias

Ressalto, que o motivo da redução do número de denúncias se deve ao fato que tínhamos um quarto canal de denúncias que foi desativado com a implementação do SUD que era o Boletim de Ocorrência Denúncia. Basicamente, se tratava de um BO anônimo. O cidadão fazia muita confusão com o registro, motivo que foi desativado.

Os cinco mais denunciados são:

- Maus tratos contra animais: 1.659 (2023) | 5.727 (2024)
- Tráfico de drogas e afins: 1.082 (2023) | 5.071 (2024)
- Crimes envolvendo menores de idade: 899 (2023) | 4.203 (2024)
- Violência doméstica: 386 (2023) | 1.825 (2024)
- Crimes com referência à corrupção: 358 (2023) | 1.777 (2024)

Atenciosamente,

Em qui., 20 de fev. de 2025 às 17:28, Josafa Leite Ribeiro <josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br> escreveu:

Exmo. Dr. Gustavo Madeira da Silveira

Ao tempo em que cumprimento cordialmente, sirvo-me do presente para solicitar que a unidade responsável pelo recebimento de denúncias anônimas responda a alguns quesitos, via Lei de Acesso à Informação (LAI), com a finalidade de subsidiar, com informes estaduais, a minha dissertação de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), em Gestão Pública, em andamento na Universidade de Brasília.

*Solicitação completa anexa.

Atenciosamente,

Josafá Leite Ribeiro

GUSTAVO MADEIRA DA SILVEIRA

Delegado de Polícia

Diretor de Inteligência

Delegacia-Geral da Polícia Civil de Santa Catarina

Av. Governador Ivo Silveira, 1521 (Bloco B, 4º andar) - Capoeiras - Florianópolis/SC

Telefone para contato: (48) 3665-8260

Correio eletrônico institucional: dint@pc.sc.gov.br

www.policiacivil.sc.gov.br



VOCÊ PODE NÃO VER... MAS ESTAMOS SEMPRE PRESENTES.
POLÍCIA CIVIL DE SANTA CATARINA

181 - O DISQUE DENÚNCIA DA POLÍCIA CIVIL

"Essa mensagem é destinada exclusivamente ao seu destinatário e pode conter informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional ou cuja divulgação seja proibida por lei. O uso não autorizado de tais informações é proibido e está sujeito às penalidades cabíveis."

Polícia Civil de Santa Catarina - PCSC

[Site](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#) | [Youtube](#)

Tocantins

SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICATOCANTINS
GOVERNO DO ESTADOPraça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias. S/N
Palmas – Tocantins – CEP: 77.001-900
Tel: +55 63 3218-1800
www.ssp.to.gov.br

SGD Nº 2024/31009/046672.

OFÍCIO Nº 240/2024/OUV/SSP-TO.

Palmas, 23 de abril de 2024.

A Sua Senhoria o Senhor;

Josafá Leite Ribeiro.

ASSUNTO: Resposta Manifestação oriunda do Fala BR NUP nº 02336.2024.000103-06.

Sua Senhoria,

Em atenção a manifestação acima, faço encaminhar as informações solicitadas, conforme o questionário.

1. Quais os canais disponibilizados para o cidadão registrar denúncias anônimas, de âmbito criminal, no Estado?

Os canais utilizados pela Ouvidoria SSP/TO são: e-mail ouvidoria@ssp.to.gov.br, telefones 0800 645 6898 e (63) 3218-6898, WhatsApp web (63) 98145-0151, Presencial (sede da SSP), Plataforma FalaBR (Controladoria Geral da União) este canal através de convênio do Estado do Tocantins, através da Ouvidoria Geral do Estado, e do aplicativo Fale Com a Ouvidoria SSP-TO, desenvolvido ela própria Secretaria e disponível na Play Store.

2. Estes canais estão vinculados a quais órgãos estatais (Polícia Civil, Polícia Militar, Secretaria de Segurança Pública, Outros)? Em caso de outros, especificar.

Polícia Civil/SSP-TO

3. Os canais de atendimento e os sistemas tecnológicos utilizados para interação com o cidadão, no caso da captação de denúncias anônimas, são manejados por servidores da área de segurança pública? Se não for, especificar?

Resposta: Sim.

4. O Órgão responsável pela captação de denúncias anônimas possui sistema para controle de interação e posterior difusão das informações para as unidades responsáveis pelas apurações? Se não possui um sistema específico que é acessado pelas unidades de investigação, como é feita a difusão das informações?

A Ouvidoria da SSP-TO, ao receber denúncia ou manifestação, tudo e salvo e encaminhado via ofício, junto ao Sistema de Gestão de Documentos – SGD, o qual é um sistema do Estado do Tocantins; e que cada Órgão Estadual tem sua estrutura e hierarquia de Setores cadastrado no SGD, e senda feita a tramitação interna em cada órgão. E no caso específico da



Documento foi assinado digitalmente por NELSON TAVARES GUIMARÃES em 24/04/2024 09:23:37.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 77A5DA13019A2D84

SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



Praça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias. S/N
Palmas – Tocantins – CEP: 77.001-900
Tel: +55 63 3218-1800
www.ssp.to.gov.br

Secretaria de Segurança Pública, tudo que remete à este órgão, e encaminhado para setor responsável para apuração.

5. As Delegacias da Polícia Civil e os Batalhões da Polícia Militar, nos municípios, possuem canais próprios para captação de denúncias anônimas?

Que para todo o Estado do Tocantins, o telefone divulgado e o 0800 645 6898, e o Aplicativo Fale Com a Ouvidoria, que pode ser baixando através do QR Code. Ressalvo que a Polícia Militar do Tocantins, não é vinculada à Secretaria de segurança Pública, e que informações adicionais, seja feita uma manifestação exclusiva para o Comando da Polícia Militar do Tocantins.

6. Qual a quantidade de denúncias anônimas recebidas nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 e quais as cinco os cinco crimes mais denunciados?

Esta Ouvidoria começou uma nova gestão em 2019, e realizando um controle da entrada das denúncias e manifestações recebidas a partir de 2019, e fora sendo aprimorado ano a ano esse controle de denúncias.

Dados de 2019

12 Denúncias Anônimas

Dados de 2020

12 Denúncias Anônimas

Dados de 2021

52 Denúncias Anônimas

Dados de 2022

83 Denúncias Anônimas

Dados de 2023

67 Denúncias Anônimas

As 5 maiores denúncias anônimas: Violência Doméstica e Familiar, Violência Contra a Mulher, Denúncia de crime, Reclamação de Atendimento de Policiais e Servidores e Reclamação de Conduta de Policiais e Servidores.

Atenciosamente,

Nelson Tavares Guimarães
Ouvidor



Documento foi assinado digitalmente por NELSON TAVARES GUIMARÃES em 24/04/2024 09:23:37.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 77A5DA13019A2D84