



DISQUE-DENÚNCIA 181¹

Marcelo de Barros TAVARES²

Ana Caroline da Silva LEOTE³

Anelise Maria Marcelli CARVALHO⁴

Universidade Luterana do Brasil, Canoas, RS

RESUMO

Este trabalho acadêmico desenvolvido na disciplina de Ações para o Primeiro Setor apresenta um planejamento de comunicação para a campanha de um órgão do primeiro setor. Realizado de forma fictícia, foi adotado o *case* do Disque-Denúncia – 181, da Secretaria Estadual de Segurança Pública do Rio Grande do Sul. Num primeiro momento, houve o estudo do tema e após desenvolveu-se estratégias de relações públicas a serem aplicadas sobre a campanha, que era desenvolvida pelo serviço em todo o Estado. Após a apresentação e defesa, bem como sua avaliação, este estudo foi apresentado à organização com possibilidades reais de sua viabilização.

PALAVRAS-CHAVE: campanha; comunicação governamental; segurança pública; relações públicas.

INTRODUÇÃO

O serviço Disque-Denúncia 181 surgiu como um número gratuito de telefone que atende o Estado do Rio Grande do Sul, recebendo ligações de telefones fixos ou móveis, 24 horas por dia, sete dias por semana, se traduzindo num canal seguro disponibilizado à população para qualquer informação de interesse da segurança pública, como atuação de quadrilhas e gangues, abusos contra crianças, mulheres e idosos, desvios e omissão de servidores públicos, autorias de crimes, localização de foragidos, pontos de tráfico de drogas, porte ilegal de armas, maus-tratos e outros, proporcionando importante auxílio à atividade policial.

É um serviço público de atendimento a todas as comunidades do Estado, que funcionam todos os dias do ano nas 24 horas do dia. Serviço que tem como premissa básica a não identificação de quem faz a denúncia. As ligações podem ser realizadas de um telefone fixo ou móvel de qualquer lugar do estado, pois o serviço é gratuito. A pessoa que faz a denúncia recebe uma senha numérica para acompanhar seu andamento e, ainda, pela

¹ Trabalho submetido ao XVII Prêmio Expocom 2010, na Categoria Relações Públicas, modalidade Projeto Assessoria de Comunicação Governamental.

² Aluno líder do grupo e Graduado em Relações Públicas pela ULBRA, em 23/01/2010. E-mail: marcelotavares21@gmail.com

³ Estudante do 8º. Semestre do Curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, email: anacarolleote@gmail.com.

⁴ Orientadora do trabalho. Professora do Curso Relações Públicas da Universidade Luterana do Brasil, email: ane.carvalho@via-rs.net.



senha fornecida poderá complementar a denúncia quando desejar. A Brigada Militar, Polícia Civil e Susepe, têm 30 dias a contar do recebimento, para averiguar se aquele fato denunciado procede ou não, em caso positivo, qual a providência adotada. Este conjunto e ações que são um dever do poder público para com a população, no Estado do Rio Grande do Sul, são coordenadas pela Secretaria Estadual da Justiça e da Segurança.

No Estado do Rio Grande do Sul, através do Decreto n.35.837⁵, de 7 de março de 1995, foi criada a Secretaria da Justiça e da Segurança (SJS). Hoje, Secretaria da Segurança Pública (SSP) constituindo-se no braço governamental de gestão das políticas de segurança pública. Os órgãos vinculados são: Brigada Militar (BM); Polícia Civil (PC), Superintendência dos Serviços Penitenciários (Susepe) e Instituto Geral de Perícias (IGP).

À Brigada Militar cabe ações de policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública; salvamento e combate ao fogo através do Corpo de Bombeiros. A Polícia Civil, por sua vez, realiza atividade de polícia judiciária e a apuração das infrações penais, investigando delitos, buscando provas de autoria através de inquérito policial, a fim de possibilitar ao Poder Judiciário a devida prestação jurisdicional. A Superintendência dos Serviços Penitenciários é o órgão estadual responsável pela execução administrativa das penas privativas de liberdade e das medidas de segurança. O Instituto Geral de Perícias realiza perícias médico-legais, criminalísticas e de trânsito, entre outras atribuições. Dentre estes projetos, encontra-se o Disque-Denúncia, que tem por objetivo facilitar e incentivar a participação da cidadania.

1.1 Diagnóstico

A situação do trabalho desenvolvido no Disque-Denúncia implica a utilização pelos órgãos de Segurança Pública de informação anônima, pois a participação social é incentivada mediante a promessa de sigilo, a fim de garantir a segurança pessoal dos denunciantes. A denúncia anônima, não se configura em prova legal, esta serve para a produção de informação, que poderá ser utilizada pelos órgãos policiais, sempre à luz da Constituição Federal de 1988, em respeito às garantias individuais e coletivas.

O sistema utilizado pelo Disque-Denúncia para o cadastramento das ocorrências é bastante confuso. Difere de outros métodos de classificação de ocorrências do sistema integrado utilizado no âmbito da segurança pública. O acompanhamento de incidência de delitos torna-se difícil e de pouca confiabilidade, pois há uma gama imensa de códigos. Na maioria das vezes a tipificação fica restrita ao entendimento dos atendentes. O que enseja

⁵ Decreto n. 35.837, de 7 de março de 1995. Dispõe sobre a instituição da Secretaria da Justiça e da Segurança (SJS). *In*: Diário Oficial do Estado. Por to Alegre, 1995.



diversas interpretações sobre um fato semelhante, isso por que os critérios de codificação não são objetivos. Não raro, foi observado durante o acompanhamento do trabalho, que alguns atendentes classificam todas as denúncias com um mesmo código genérico, enquanto outros as distribuem discriminando corretamente com o código específico. Essas diferenças procedimentais prejudicam a análise de dados concretos.

1.2 Prognóstico

Apesar de ser um canal de comunicação de grande importância entre as polícias e a comunidade, mas a preocupação com o anonimato se manifesta sempre que se questiona a respeito de questões relativas à segurança pública. O serviço Disque-Denúncia é conhecido, o que é positivo para o serviço, sob o ponto de vista de que a divulgação tem alcançado seu objetivo, que é levar ao conhecimento do grande público a existência deste canal de comunicação à disposição para eventuais denúncias de crimes e contravenções. Todavia a falta de confiança no serviço das polícias e o temor de represálias ao denunciar é um dado a ser trabalhado no âmbito de conscientização com as comunidades.

2 OBJETIVO

O planejamento de comunicação proposto teve com objetivo geral estimular a população a utilizar o serviço do Disque-Denúncia. Dentre os objetivos específicos, a campanha previa conscientizar a população sob a operacionalização do serviço prestado, além de estabelecer um vínculo entre as comunidades e o Disque-Denúncia a partir da confiança do cidadão. Estes objetivos foram traçados após o diagnóstico.

3 JUSTIFICATIVA

A Secretaria de Segurança Pública do Rio Grande do Sul, dentro de sua política de combate à criminalidade, elegeu como prioridade a divulgação do número 181, o Disque-Denúncia, pois entende que a segurança pública se faz com a participação da população. O então Secretário da Segurança Pública somente referendou esta campanha para a veiculação em nível estadual. Contudo, o trabalho dirigido e focado para a conscientização de efetivo sigilo absoluto não foi adotado por este órgão. Por isto, o alvo desta campanha é a comunicação dirigida, já que há consideráveis probabilidades de adesão e utilização do serviço.

A campanha tem ações focadas nos públicos definidos e que são comuns a diversas comunidades do Estado que possuem altos índices de violência e alta vulnerabilidade social, dentro de um prazo de seis meses. Para efeitos deste trabalho foram consideradas as



comunidades da cidade de Porto Alegre. Para efetivar o objetivo do serviço e estimular a população a denunciar faz-se necessário ponderar quem são estas pessoas e onde elas se encontram. Sem nenhum estudo a respeito se pressupõe que este público em potencial seja moradores de comunidades que servem de refúgio para criminosos. Isto justifica a comunicação dirigida em detrimento da massiva, pois a chance de persuasão se torna muito maior com ações focadas nestas comunidades.

4 CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO

O conceito da campanha é conscientizar o público que denunciar é a prova de que a população não está mais disposta a aceitar a impunidade e a omissão. Informar e conscientizar a sociedade que denunciar a criminalidade representa ajudar a nós mesmos e a sociedade numa participação efetiva de todos na redução e no controle da criminalidade e da insegurança, proporcionando assim auxílio importante à atividade policial.

Com o título: “**DENUNCIE JÁ!**”, a campanha trabalha o fato de que é possível denunciar criminosos e contribuir com a sociedade sem identificar-se. O slogan da campanha será a frase: “**A segurança de todos na mão de cada um**”, usada com a idéia de reforçar a necessidade de que a população não fique apática com a situação de criminalidade. Este slogan já é utilizado na campanha que o órgão divulga em todo o Estado.

A campanha tem abrangência estadual com a veiculação de alguns instrumentos massivos. Contudo, o foco de atuação é dirigido especificamente a comunidades de alta vulnerabilidade social nas grandes cidades gaúchas. Para fins de exemplificação neste trabalho, utilizam-se como referência as cinco comunidades da capital gaúcha com índices mais críticos, segundo dados da Secretaria de Segurança Pública. São elas: Bom Jesus, Cruzeiro, Restinga, Rubem Berta e Lomba do Pinheiro. Os planos de ação são orientados para as denúncias dos crimes de maior ocorrência entre estas localidades. Esta campanha é uma complementação da utilizada em meios massivos pelo órgão.

Como já justificado anteriormente, a campanha tem duas estratégias de ação: a) a comunicação massiva que continua, juntamente com a campanha existente, para todo o Estado com o objetivo de informar a população e mobilizar a sociedade; b) a comunicação dirigida com ações para os públicos em comum das comunidades listadas acima.



Para efetivar o Plano de Ação desta campanha de comunicação é necessário buscar, inicialmente, o apoio das associações comerciais e comunitárias das comunidades elencadas anteriormente. Num primeiro momento, reuniões com as lideranças locais antes do lançamento oficial da campanha dirigida são adotadas como forma de estabelecer um diálogo com estas pessoas. Após este período acontecem as palestras nas escolas e associações comunitárias divulgando os benefícios do serviço para a comunidade.

Dentre as ações massivas previstas para este planejamento citam-se as seguintes: a) criação de um comercial de tv, evidenciando as ações da campanha; b) veiculação do spot que existe para rádio e internet; c) atualização constante do site - link no Portal da Secretaria para o serviço, com a devida adequação para a campanha; d) criação de um blog do Disque-Denúncia, que servirá de instrumento de comunicação entre o órgão e seus públicos; e) serviços de assessoria de imprensa para dar suporte à mídia; f) shows culturais em cada uma das grandes cidades gaúchas. Quanto às ações dirigidas, citam-se as seguintes: a) palestras educativas em escolas nas comunidades e nas associações comerciais e de moradores; b) eventos com apresentações de teatro e cultura local em parceria com as Associações Comunitárias, com distribuição de camisetas e brindes; c) blitz em pedágios com divulgação do material impresso; d) reuniões mensais com a mídia local, e) reuniões de monitoramento com as associações comunitárias; f) criação de peças gráficas para a divulgação das ações nas comunidades.

Para tanto, serão utilizados os seguintes instrumentos de comunicação:

I - Instrumentos Gráficos

- cartazes divulgando a campanha e as reuniões e palestras a serem distribuídos em escolas, pontos comerciais e associações.
- Faixas divulgando a campanha e as reuniões e palestras que acontecerão nas comunidades nos postes de luz colocados estrategicamente.
- Flyers para serem distribuídos nas comunidades divulgando os eventos.

II – Instrumentos Eletrônicos

- Blog da campanha do 181 disque-denúncia: informações sobre o serviço, sobre o projeto acadêmico com os dados específicos da campanha 181 disque denuncia e seu serviço junto a comunidade.



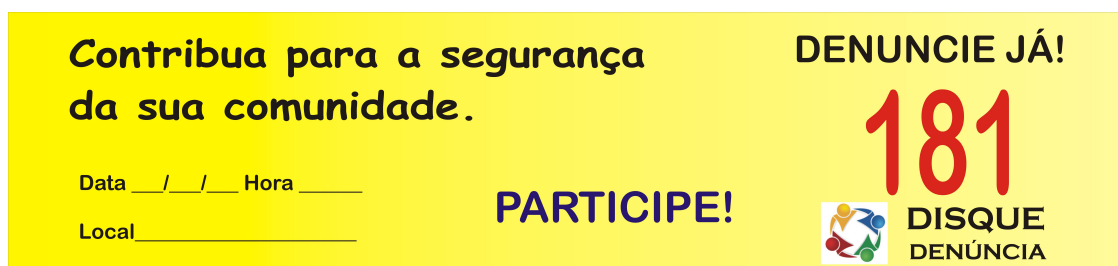
- Redes sociais: é um projeto piloto aprovado pela assessoria de comunicação da SSP e deverá ser solicitado ao serviço do disque-denúncia 181, sua aprovação para atualizar suas informações do serviço ao público-alvo.
- Comercial de TV com o texto similar ao spot de rádio já existente com imagens específicas que tragam os benefícios da utilização do serviço.

5 PRODUTO DE COMUNICAÇÃO

5.1 Cartazes – formato A3



5.2 Faixas – formato 3m x 0,7m





5.3 Flyers – formato A6

Contribua com sua comunidade!

Participe!

Palestra _____

Data ____ / ____ / ____

Hora _____

181 A segurança de todos nas mãos de cada um

DISQUE DENÚNCIA

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5.4 Blog

http://campanharp181dsquedenuncia.blogspot.com/

AlkaVista - Babel Fish ... Bem-vindo ao Gmail Compartilhar no Face... Rede RP - Relações P... Google FIAT 500 - O carro do... orkut - início Empregos - Vagas de... Outros Favoritos

Seguir Compartilhar Denunciar abuso Próximo blog anacarolleote@gmail.com Nova postagem Personalizar Sair

CAMPANHA RP_ 181 DISQUE DENÚNCIA

ESTE BLOG É UM PILOTO DE UMA CAMPANHA DE RELAÇÕES PÚBLICAS, TENDO EM VISTA QUE TRABALHAMOS NA CONSCIENTIZAÇÃO, SENDO QUE É UM PROJETO ACADÊMICO DE AÇÕES DE RP NO 1º SETOR.

181 DISQUE DENUNCIA

181 DISQUE DENUNCIA

Denuncie Já

DOMINGO, 6 DE DEZEMBRO DE 2009

Conceito da Campanha 181 Disque Denúncia

A campanha terá como tema o esclarecimento da população sobre os serviços do Disque-Denúncia, estimulando os públicos a denunciarem criminosos sem medo de retaliações. O conceito será de conscientizar o público que denunciar é a prova de que a população não está mais disposta a aceitar a impunidade e a omissão. Informar e conscientizar a sociedade que denunciar a criminalidade representa ajudar a nós mesmos e a sociedade numa participação efetiva de todos na redução e no controle da criminalidade e da insegurança, proporcionando assim auxílio importante à atividade policial.

Com o título: **"DENUNCIE JÁ!"**, a campanha trabalha o fato de que é possível denunciar criminosos e contribuir com a sociedade sem identificar-se. O slogan da campanha será a frase: **"Quando você finge que não vê fica mais difícil combater o crime"**, usada com a ideia de reforçar que é necessário que a população não fique apática a situação de criminalidade. Este conceito e slogan já são utilizados na campanha que o órgão divulga em todo o Estado.

POSTADO POR CAROLLEOTE_RP ÀS 16:07

CONTRA VIOLÊNCIA INFANTIL

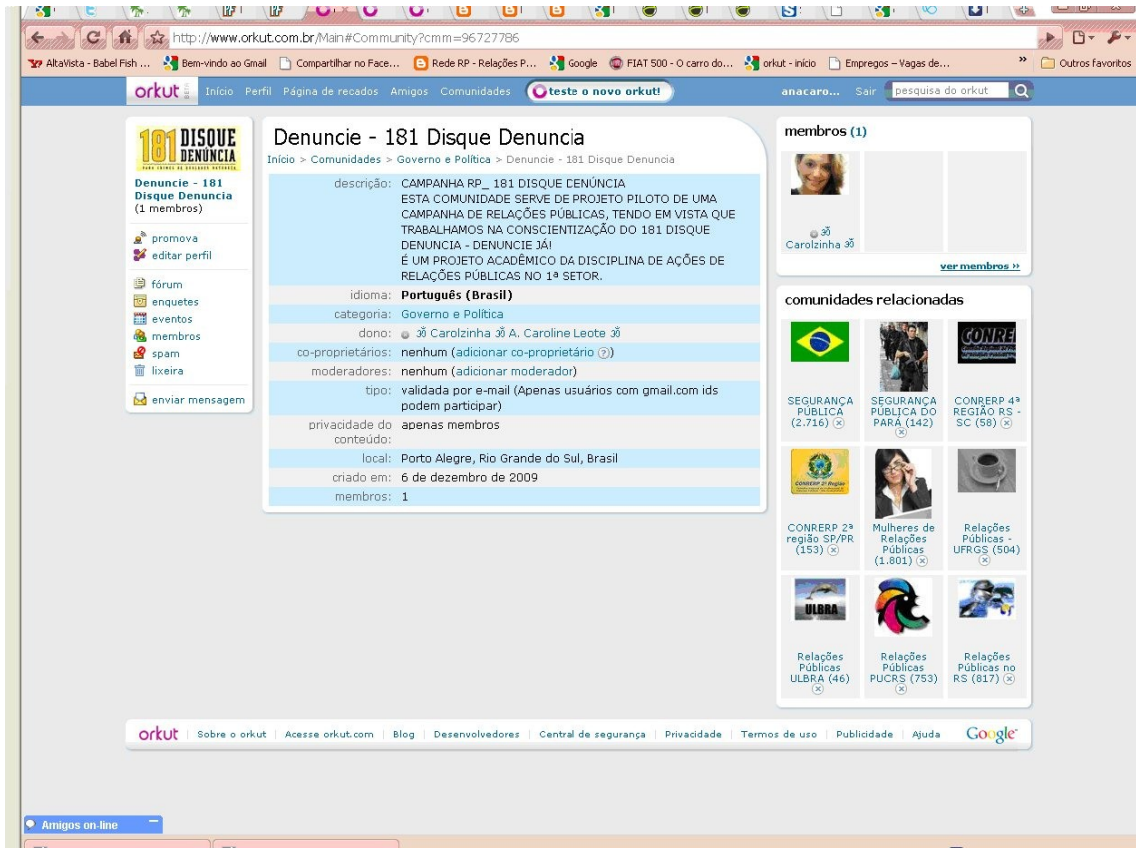
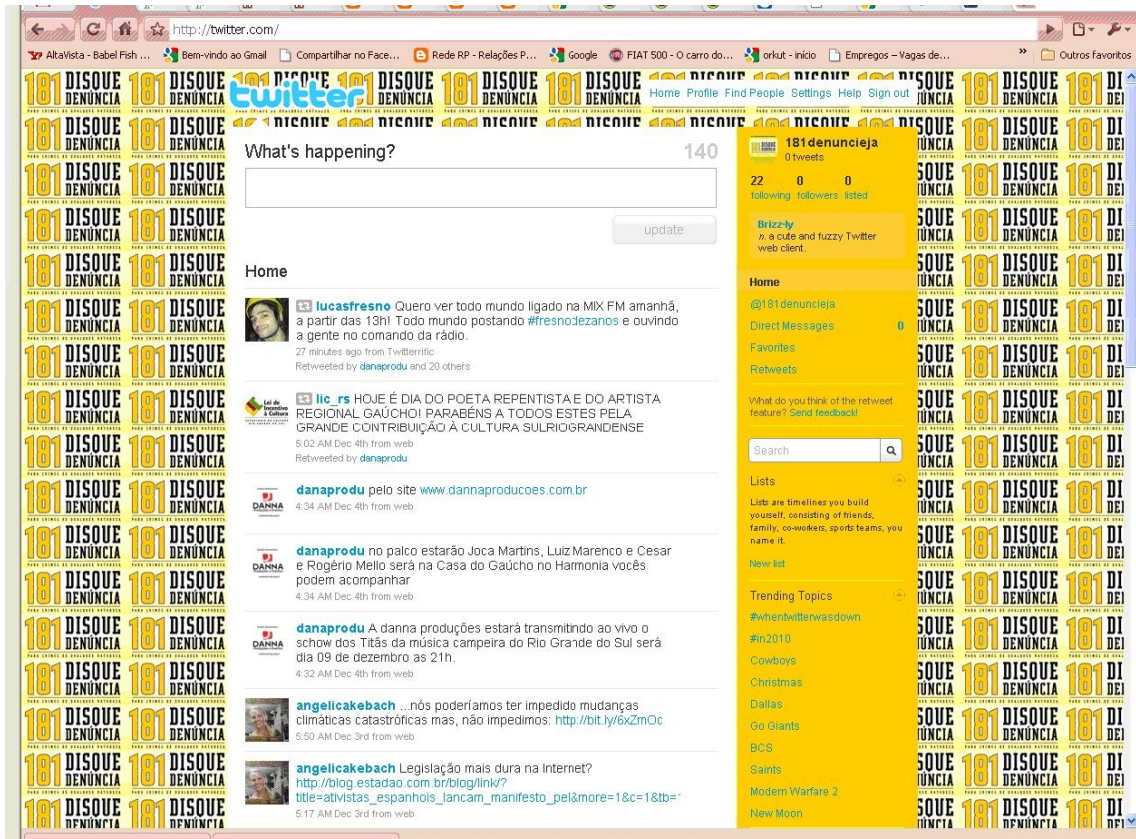
powered by YouTube

A finalidade do 181 Disque Denúncia

SEGUIDORES



5.5 Redes Sociais





5.6 Roteiro de comercial de TV – modelo

Off e no fundo o hino do RS como trilha	Fundo preto
1. Quando você finge que não vê	Criança tapando o rosto
2. fica mais difícil combater o crime.	Imagem de jovens com drogas
3. Ligue disque denúncia	Imagem gravada pegando um telefone
4. número 181	Número 181 em um fundo preto.
5. e ajude a polícia	Imagem de dois policiais.
6. a deixar a sua cidade mais segura,	Imagem de Porto Alegre
7. é gratuito, funciona 24 horas	Texto escrito no fundo preto
8. a sua chamada não é identificada	Imagem do disque-denúncia
9. e você não precisa se identificar.	Imagem gravada usada como foto, falando no telefone.
10. O 181 é um canal seguro	Imagem de um telefone



11. para denunciar abusos contra crianças e idosos,	Imagem de jovens que
12. localização de foragidos e todo tipo de crime.	Imagem de jovens sendo presos.
13. Secretaria de segurança Pública.	Fundo preto com os logos e o slogan “A SEGURANÇA DE TODOS NAS MÃOS DE CADA UM”

6 CONSIDERAÇÕES

Tendo em vista a pesquisa realizada acima de um projeto piloto, na construção de uma campanha existente do serviço 181 Disque Denúncia, com a visão de Relações Públicas. Em se tratando de um órgão público e com muita importância como a segurança pública, e com o fim de conscientizar o público-alvo da importância do serviço para a sociedade, fazendo apenas uma ligação. Com todas estas características o trabalho teve saldo positivo. Usando a idéia de reforçar que é necessário que a população não fique insegura, pois a denúncia possui garantia de sigilo absoluto e anonimato, e o denunciante poderá acompanhar as providências adotadas e os resultados obtidos pelas Polícias Civil e Militar a partir de senha recebida após a denúncia. Neste âmbito criamos blog e redes sociais a fim de disponibilizar informações do serviço 181 Disque Denúncia e viabilizar a campanha de Relações Públicas no primeiro setor e dar visibilidade aos profissionais que também fazem campanha de imagem e divulgação com propósitos institucionais que contribuem para a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FRANÇA, Fábio. **Públicos:** como identificá-los em uma nova visão estratégica. 1ª ed. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2004.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado da Comunicação Organizacional e Política.** São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2004.