



MAURO VENTURA

**OS GRANDES
CASOS DO
DISQUE
DENÚNCIA**

R

OS GRANDES CASOS DO
DISQUE DENÚNCIA

Mauro Ventura



HISTÓRIA REAL

© 2023 Mauro Ventura
Com o apoio do Instituto Mov Rio

PREPARAÇÃO
Manoela Sawitzki

REVISÃO
Kathia Ferreira
Juliana Souza

DIAGRAMAÇÃO
Equatorium Design

DESIGN DE CAPA
Alles Blau

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICADO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

V578g

Ventura, Mauro, 1963-

Os grandes casos do Disque Denúncia / Mauro Ventura. - 1. ed. - Rio de Janeiro : História Real, 2023.

368 p. ; 21 cm.

Apêndice

Inclui bibliografia e índice

ISBN 978-65-87518-49-7

1. Disque Denúncia (Programa de televisão). 2. Reportagens e repórteres - Brasil. 3. Violência urbana - Rio de Janeiro (RJ). 4. Segurança pública - Rio de Janeiro (RJ). 5. Denúncia - Participação do cidadão. I. Título.

23-85663

CDD: 070.1950981

CDU: 070:654.197(81)



Gabriela Faray Ferreira Lopes - Bibliotecária - CRB-7/6643
17/08/2023 21/08/2023

[2023]

Todos os direitos desta edição reservados a
História Real, um selo da Editora Intrínseca Ltda.
Rua Marquês de São Vicente, 99, 6º andar
22451-041 – Gávea
Rio de Janeiro – RJ
Tel./Fax: (21) 3206-7400
www.historiareal.intrinseca.com.br

A Zeca Borges
(in memoriam)

PRÓLOGO

O dia 1º de agosto de 1995 marcaria o Rio de Janeiro para sempre. Naquela data, estreava oficialmente o Disque Denúncia, que desde então acumula números superlativos e se transformou na mais eficiente ferramenta de combate ao crime que o estado já viu. Mas eu só saberia daquela estreia tempos depois. Na ocasião, estava mais preocupado com minha saúde. Eu havia sido hospitalizado uma semana antes, vítima de um derrame cerebral. Naquele dia 1º, minha atenção estava voltada para a visita que recebi do neurocirurgião Paulo Niemeyer, que operaria minha cabeça. A cirurgia acabou sendo cancelada, e aos poucos fui me recuperando do AVC hemorrágico. À época, eu trabalhava na área cultural do *Jornal do Brasil*, acumulando os cargos de editor da revista *Programa*, da *Revista da TV*, do caderno *Viagem* e do *Guia do Assinante*. De quebra, ainda

assinava uma coluna de basquete na seção de Esportes chamada “De bandeja”.

Quando deixei o hospital, fiquei de repouso na casa de meus pais, me recuperando da doença. Até que, um ano depois, fui liberado para retornar ao trabalho. Sem saber direito onde me encaixar, já que meus antigos cargos estavam ocupados, a chefia do jornal acabou me escalando como repórter especial. Foi uma boa saída. Pelo lado da empresa, eu não atrapalharia muito o andamento do jornal, caso não tivesse voltado à antiga forma. De minha parte, eu teria menos atribuições e poderia me dedicar a uma área que desde sempre me fascinou: o crime. Ou, se você quiser ser mais sofisticado, a segurança pública.

A certa altura dessa minha experiência no setor policial, fui designado para cobrir a onda de sequestros que assolava o Rio. Durante um ano, eu e minha colega Denise Ribeiro entrevistamos vítimas, sequestradores, policiais, negociadores, advogados e especialistas no tema para traçar um amplo panorama do drama que mais atormentava o estado. Um dos casos que acompanhei foi o do capitão da Polícia Militar Thadeu Fraga, que em 1997 sequestrou e matou Jefferson Tricano, de 19 anos, filho do prefeito de Teresópolis, Mário Tricano.

Deve ter sido aí que tomei conhecimento do Disque Denúncia, responsável pela localização do assassino. De lá para cá, embora eu tenha retornado às origens na editoria de Cultura, minha carreira e a do Disque, como é carinhosamente chamado pelos funcionários, volta e meia se cruzaram. Ao longo dos anos, perdi a conta das reportagens, entrevistas e

colunas que fiz mostrando os resultados e os personagens por trás dessa iniciativa fundamental para o estado.

“Ventura!”, eu escutava do outro lado da linha. Era Zeca Borges, coordenador do serviço que, mais do que fonte, vira amigo. Espirituoso, ele não se levava a sério e era um mestre em frases de efeito. Como quando dizia que o Disque Denúncia operava sobre trocas que eram vantajosas para todos os envolvidos — a população, a polícia, a mídia e o próprio DD. Tudo em função do objetivo maior de combater o crime. Zeca gostava de chamar essa ciranda do bem de “nosso circo”. No papel de mestre de cerimônias desse espetáculo, ele trocava com o cidadão a segurança dele por informações fornecidas de maneira anônima.

Com relação à polícia, Zeca passava informações únicas que contribuía para operações e investigações bem-sucedidas. Em contrapartida, esperava que as autoridades policiais creditassem o Disque Denúncia, bem como dessem retorno sobre cada denúncia enviada.

Já no trato com a mídia, o “circo” de Zeca era diferente. Publicitário de formação, o coordenador entendia como poucos a importância das boas relações com a imprensa, a ponto de definir o DD como “um instrumento de marketing” — outra de suas frases de efeito. Estava sempre sugerindo pautas aos repórteres. Era uma troca justa: nós recebíamos informações privilegiadas, que serviam de base para matérias que interessavam aos leitores, e ele comemorava o destaque que o Disque Denúncia ganhava na mídia. Na divulgação dos resultados à imprensa, valia recorrer ao humor, como quando uma informação levou o Batalhão Florestal da PM a libertar 28

pássaros silvestres na Ilha do Governador — entre papagaio, curiós, trinca-ferros, coleiros, bicos-de-lacre, tizius, pintagóis, sabiás, canários-da-terra e sanhaços-azuis. O release distribuído aos jornais encerrava dizendo: “O papagaio, em nome de todos, agradeceu a quem ligou para o Disque Denúncia.”

Esse trabalho de comunicação sempre foi estratégico para criar um círculo virtuoso. Com a exposição na mídia, o DD ganha visibilidade, conquista a confiança da população e estimula as autoridades a investigar. Mais pessoas ligam para denunciar bandidos, mais prisões são feitas, mais notícias são publicadas e mais patrocinadores aparecem para bancar o serviço. Ou nem tanto. Sobre isso, voltaremos mais tarde, já que a falta de verbas é um problema crônico que sempre assombrou Zeca.

A professora da Universidade Federal Fluminense (UFF) Luciane Patrício detalha a relação do Disque com esses três polos:

— A população contribui anonimamente com informações que auxiliam na elucidação de práticas ilegais ou criminosas. A polícia realiza investigações a partir dessas informações recebidas pela Central. E a mídia divulga os resultados alcançados pela polícia, emprestando credibilidade e motivando a população a continuar utilizando o serviço, gerando mais denúncias e alimentando novamente esse sistema dinâmico e circular.

Na prática, a polícia nem sempre investiga e muitas vezes não dá retorno sobre as denúncias recebidas. Aos poucos o coordenador teve que descobrir em que profissionais podia confiar.

— Zeca percebia muito bem de quem devíamos nos afastar e de quem devíamos nos aproximar — me disse Edson Calil de Almeida, que trabalhou no DD entre 2002 e 2017 e voltou em 2022 para cuidar do relacionamento com os patrocinadores.¹

E os escolhidos por Zeca mereciam atenção especial. O coordenador recorria à regra de Pareto: “Tenho que apostar nesses 20% que vão fazer a diferença.” Ou seja, ele dizia que esses policiais-clientes (os tais 20%) é que iriam garantir os resultados de que precisava.

Olhando em retrospecto, quero crer que, no que diz respeito à imprensa, eu devo ter sido uma espécie de jornalista-cliente, ou seja, estava entre os 20% que recebiam informações exclusivas. Volta e meia eu incluía nas minhas reportagens sobre segurança pública entrevistas com especialistas no tema. Sociólogos, antropólogos, cientistas sociais, pesquisadores, intelectuais. Zeca, pragmático como ele só, ironizava:

— Hoje, enquanto os especialistas discursavam, o DD ajudou a polícia a prender dois matadores de policiais.

Ele também dizia:

— Estou muito longe de encarar o crime como uma questão sociológica. Eu não posso esperar que os policiais, os políticos e os juízes sejam de primeiro mundo para começar a trabalhar, senão vai haver uma paralisia decisória. Eu tenho que fazer alguma coisa considerando isso como um dado do meu problema. Tenho que convencer um cidadão descrente, amedrontado e desconfiado a me trazer informações relevantes para encaminhar a uma polícia que também

é duvidosa na sua maneira de trabalhar. E tenho que vencer essa polícia de que aquela informação é importante e de que ela tem que me trazer resultados.

Dito assim, parece que havia uma separação entre o Disque Denúncia e o ambiente acadêmico. Muito pelo contrário. A maior interlocutora que Zeca teve em todos esses anos foi a antropóloga Jacqueline Muniz, professora do Departamento de Segurança Pública da UFF. Eram muito diferentes — ela, uma acadêmica respeitada, uma das pioneiras no país na produção de trabalhos de peso sobre polícia; ele, autodidata no assunto —, mas afinavam-se na irreverência, no pensamento fora da caixa e na percepção de que o DD fornece o melhor sensor sobre a gestão cotidiana da criminalidade, da ordem pública, do risco e do perigo de uma região. Jacqueline fez em 1996, a pedido de Zeca, o primeiro diagnóstico sobre o “Disque D”, como ela chama o serviço. Desse encontro entre os dois surgiu uma amizade profunda, uma admiração mútua e uma parceria profissional que se desdobrou em artigos escritos em conjunto e em mudanças radicais na estrutura do DD.

— Eu era a *policióloga* de estimação dele — diverte-se Jacqueline. — Ele brincava dizendo que era o único que roubava minhas ideias e assumia.

Ao longo dos anos, o Disque Denúncia deu origem a muitas monografias, dissertações e teses.² Mas, apesar do interesse universitário pelo tema, eu sentia falta de um mergulho jornalístico mais profundo nos bastidores do serviço. Uma investigação que mostrasse o *modus operandi* de um trabalho marcado pelo sigilo, já que o anonimato não envolve

somente os denunciantes — os próprios funcionários, por questões de segurança, escondem-se atrás de codinomes. Algo que resultasse num livro, e não apenas em matérias esparsas de jornal, como as que eu fazia.

Essa ideia nasceu faz tempo. Eu e Zeca tínhamos longas conversas sobre o assunto. Ele simpatizava com o projeto. Afinal, dizia, “o DD faz parte da cultura do Rio”. O meu interesse era mostrar o que estava por baixo da lona desse “circo” porque percebia que as pessoas viam os resultados, mas não tinham noção de todo o esforço despendido para se chegar àquelas prisões e apreensões. Eu também queria que o leitor entendesse o que é o DD. Afinal, uma questão que sempre rondou o serviço é a dificuldade que o público tem de saber o que ele é, já que faz parte da estrutura da segurança pública do estado, porém não se confunde com ela. Zeca reconhecia isso, mas não se preocupava tanto.

— As pessoas realmente não sabem o que é o DD. Se é governo, se é polícia, se é iniciativa privada. Eu respondo: “Isso não tem importância, porque sabem que funciona, recomendam e até decoram o nosso telefone” — costumava argumentar.

Ele gostava de contar sobre a vez que visitou uma grande estatal sediada no Rio para pedir recursos. A diretoria acabara de tomar posse, num novo governo, e eram todos de São Paulo e da Bahia. A certa altura da conversa, o presidente disse que não sabia o que era o Disque Denúncia nem nunca tinha ouvido falar dele. Enquanto escutava, Zeca ficou observando uma senhora que servia o cafezinho aos executivos. Assim que o CEO terminou de falar, Zeca voltou-se para a

funcionária e perguntou se conhecia o número do Disque Denúncia. Ela baixou os olhos em direção à bandeja e murmurou: “dois, dois, cinco, três, onze, sete, sete.” Triunfante, Zeca falou aos diretores:

— Vocês não sabem, mas as pessoas aqui sabem. E até sabem de cor o nosso telefone, que não é fácil.

Mas não era tão simples como ele queria acreditar. Tanto que não conseguiu nenhuma ajuda financeira da empresa e sempre penou para botar o DD sob os holofotes da iniciativa privada e dos governos. A socióloga Maria Isabel Couto observa:

— É natural para quem está operando a segurança pública pensar: “O DD vai estar sempre ali, me ajudando.” Mas com isso existe o risco de que ele vire paisagem. E o risco de virar paisagem é que as pessoas deixem de se importar com ela. Tomam como um dado da realidade.

Era necessário então, achava eu, que o leitor olhasse essa paisagem com olhos frescos de turista, entusiasmando-se e encantando-se com ela. Eu e Zeca havíamos pensado inclusive numa data para lançar o livro: os vinte anos do programa, em 2015. Mas a iniciativa acabou sucumbindo às agendas atarefadas dos dois. Até que, em outubro de 2020, numa conversa casual com o editor Roberto Feith, o Bob, ele sugeriu:

— Por que não fazer um livro sobre os grandes casos do Disque Denúncia?

Era o empurrão que faltava — e que empurrão. Eu, Zeca e Bob passamos a nos reunir, e o livro enfim começou a tomar forma. Orientado por Zeca, eu estava tranquilo. Ele não só co-

nhecia as histórias de cabeça e tinha todos os contatos necessários como era um grande contador de casos. Lidava com os assuntos mais fúnebres e com o que havia de pior no ser humano, mas nunca se deixava contaminar. Como estava sempre por perto, deixei para fazer as entrevistas com ele mais para a frente, depois que já tivesse ouvido os demais personagens.

Só que, no dia 3 de dezembro de 2021, veio a notícia inesperada: a morte de Zeca por enfarte, aos 78 anos. Uma perda irreparável. Meu primeiro impulso foi desistir. O segundo também. Mas, estimulado por Bob e pressionado pelo contrato já assinado, segui adiante. Até para fazer justiça ao legado dele — “um personagem romântico que acreditou até o último minuto na reforma da segurança pública e da justiça”, nas palavras de Jacqueline.

No velório de Zeca, seu filho, o promotor de Justiça e professor universitário Pedro Borges, foi procurado por algumas pessoas da equipe que lhe pediram que se aproximasse mais do Disque Denúncia, já que Zeca não havia preparado um sucessor. Outro que veio falar com ele foi o braço direito de José Isaac Peres, dono da Multiplan e até hoje o principal patrocinador do serviço — Peres chama esse apoio financeiro de “parte do legado” dele. O assessor do empresário do ramo de shopping centers disse a Pedro que eles tinham que continuar e que ajudaria no que precisasse. Pedro assustou-se com a responsabilidade:

— Nunca fez parte dos meus planos, nem dos planos de meu pai, que eu assumisse esse papel. Esse trabalho exige uma dedicação enorme e eu já tenho minhas atividades no Ministério Público e na universidade.

Pedro, porém, aceitou a tarefa, diante do risco real de que houvesse um colapso no DD. Seus objetivos eram prorrogar algumas parcerias, equilibrar as finanças e dar tranquilidade aos patrocinadores, à sociedade e à equipe.

— Se meu pai voltasse e visse, ia tomar um susto — brinca Pedro. — Mas, naquele momento, eu sabia que não era uma coisa para tocar pelo resto da vida, como meu pai fez. Ele entrou para ficar três meses e permaneceu até a morte.

Como previra, Pedro passou pouco tempo — quatro meses —, de forma voluntária, “arrumando a casa”. Nesse período, ele e alguns empresários avaliaram nomes para ficar à frente do serviço. O escolhido foi o capitão de Mar e Guerra Renato Almeida, que recebeu a aprovação da equipe. Renato assumiu como coordenador-geral no dia 7 de março de 2022.*

Na Introdução e nas seis histórias deste livro, veremos como funciona, na prática, o que a professora Luciane Patrício classifica como “a política de segurança mais longa que o estado do Rio já viu”.

* Para saber como está o DD sob o comando de Renato Almeida, leia o Apêndice 1 — “O Disque Denúncia hoje”.

INTRODUÇÃO

Logo após tomar posse como governador, no dia 1º de janeiro de 1995, Marcello Alencar começou a ter reuniões mensais no Palácio Guanabara com alguns dos principais empresários do Rio. Entre eles estavam representantes de bancos, seguradoras, empresas de ônibus, indústrias, shopping centers. O que mais preocupava o grupo era a alta dos casos de sequestro. Alguns cogitavam fechar empresas e se mudar do estado ou até do país. O fundador do banco Pactual, Luiz Cezar Fernandes, um dos participantes, recorda que vários empresários iam aos encontros acompanhados por seguranças “armados até os dentes”. Era assustador.

Havia sérias divergências internas entre os integrantes do grupo. Parte deles defendia ações truculentas e extremas, enquanto outra parcela preferia apostar na inteligência e na informação. Fernandes fazia parte do segundo time. Um dos que

frequentavam esses encontros era o engenheiro Sergio Quintella, cujo filho caçula, Marcelo, fora sequestrado no dia 13 de outubro de 1992 em Paraíba do Sul, no Vale do Café. Durante 49 dias, até a libertação com pagamento de resgate, Quintella viveu “um tormento infernal”, sem nenhuma garantia de que o filho estava vivo. O “sofrimento indescritível” levou-o a procurar uma forma de contribuir para o combate ao crime que atingira sua família e a de tantos outros moradores do Rio.

Durante sua pesquisa, ele conheceu uma iniciativa criada em 1976 na cidade de Albuquerque, no Novo México. Na época, o detetive Greg MacAleese investigava o assassinato a tiros de um rapaz no posto de gasolina onde trabalhava. Greg pediu ao gerente-geral de uma TV local que exibisse uma reconstituição do crime no noticiário, de forma a conseguir alguma testemunha. O programa foi ao ar às dez da manhã do dia 9 de setembro. No fim, Greg anunciou um número de telefone e prometeu uma recompensa a quem ajudasse a solucionar o caso. Na manhã seguinte, ele recebeu um telefonema: um rapaz reconheceu o dono do carro usado pelos bandidos na hora da morte. Em 72 horas, os dois assassinos estavam presos.

A partir daí, Greg convenceu o departamento de polícia e a mídia a continuar nessa linha. E batizou seu projeto de Crime Stoppers (Bloqueadores de Crimes ou Agentes Contra o Crime, em tradução livre). Ele definiu algumas regras básicas. Os informantes deveriam permanecer anônimos, para combater o medo de denunciar. Haveria o pagamento de recompensas, para reduzir a apatia da população. Deveria ser fundada uma empresa sem fins lucrativos para gerenciar

o programa, com uma diretoria formada por integrantes da sociedade civil. Os voluntários não poderiam ser autoridades eleitas nem candidatos a cargos públicos, para evitar uma “coloração política”. Da mesma forma, não seriam admitidos policiais. Isso para mostrar que era uma entidade autônoma e independente e não um “disfarce” ou uma “fachada” para os órgãos policiais. A precaução também protegeria o sigilo das informações recebidas.

Para Greg, o programa precisava ter o apoio de jornais e emissoras de rádio e TV. Afinal, ele dizia, a mídia dá credibilidade e conscientiza o público, o que, por sua vez, estimula a participação popular. Com isso, há mais resultados, que são divulgados pela imprensa, gerando mais denúncias. Ele conseguiu emplacar dois programas, *Crime da Semana* e *Mais Procurados*, que iam ao ar em forma de noticiários e de anúncios gratuitos na programação. Greg imaginava que o Crime Stoppers duraria de seis meses a um ano, mas o sucesso foi imediato. A partir de setembro, Albuquerque viveu um período de 36 meses consecutivos de declínio da criminalidade. E a iniciativa foi reproduzida mundo afora.

Quintella convidou um representante da organização para vir ao Brasil assessorá-lo na formatação de um modelo semelhante. Ao fim de dez dias, o americano entregou um relatório com uma série de sugestões. Como lembra o empresário no livro *Sergio F. Quintella: um depoimento*: “A principal era que o Disque Denúncia, como adaptei a expressão original, não deveria pertencer à polícia. O melhor modelo era constituir uma entidade privada, capaz de receber a delação sob a garantia do anonimato (e, às vezes, a contrapar-

tida de uma recompensa em dinheiro) e reencaminhá-la a duas ou três áreas do governo.” Nos dias de hoje, ele observa que o americano recomendou com muita ênfase este ponto: a denúncia não poderia ficar concentrada num único setor policial. Assim, ninguém se tornaria dono exclusivo da informação, evitando-se o seu “uso inadequado” e o “desvio de suas verdadeiras finalidades”.

À época, o assunto foi discutido com o então governador Brizola e seu vice-governador e secretário de Polícia Civil, Nilo Batista. Os dois manifestaram apoio à ideia, mas a proposta não vingou. Poucos anos depois, com a posse de Marcello Alencar, Quintella viu a chance de retomar a sugestão e fez uma apresentação ao novo governador e aos demais empresários. Após escutar Quintella falar, Luiz Cezar Fernandes ponderou:

— Eu acho que dá pra gente fazer aqui.

— Funciona, é espetacular — entusiasmou-se Quintella.

Na reunião, Fernandes disse a dois colegas — José Isaac Peres, fundador da Multiplan, empresa de shoppings como o BarraShopping, e Júlio Bozano, do Banco Bozano, Simonsen — que havia gostado da ideia e perguntou se eles topavam participar da empreitada. Os dois deram seu apoio. Faltava alguém para tocar a iniciativa.

Nessa época, o publicitário Zeca Borges trabalhava com Fernandes. O banqueiro havia convidado o amigo para ajudá-lo a montar um fundo de investimentos. Fernandes morava em Petrópolis e vinha todo dia ao Rio de helicóptero para a sede do Pactual. Num desses deslocamentos aéreos, ligou para Zeca e disse:

— A cidade está acabando, vai fechar. Mas temos um projeto para o Rio e preciso de você. Vamos esperar um pouco a história da nossa empresa e vamos resolver esse outro assunto, que é mais urgente.

Zeca disse ok e começou a ajudar Quintella e Fernandes a desenhar o projeto de uma central telefônica que poderia receber ligações anônimas, acrescida de um programa de TV que desse publicidade ao serviço, divulgando os casos e seus resultados. Depois de terem estabelecido as bases do projeto, Fernandes pediu a Zeca que fizesse contato com o governador, o secretário de Segurança, o procurador-geral de Justiça e demais autoridades para pôr em prática a ideia.

— Depois a gente procura alguém para ficar à frente do serviço — tranquilizou-o.

Zeca se recordava com bom humor e gaiatice dessa época, como contou numa palestra para alunos na UFF em 2021:

— Quando disseram que era preciso criar um sistema para ajudar a polícia a combater sequestros no Rio, eu era especulador do mercado financeiro. Naquele tempo, eu fugia da polícia.

Mas ele tinha o perfil executivo necessário para fazer esse trabalho inicial de contactar todo mundo que importava. E assim fez. Encerrada essa fase, era hora de buscar um nome para comandar a Central. Fernandes explica o principal critério de escolha:

— Queríamos uma pessoa sem nenhuma ligação com governo e sem ambições políticas, para não fazer a gente de trampolim.

Mas quem seria essa pessoa? Mais uma vez o banqueiro recorreu ao amigo:

— Zeca, vai tocando esse troço até a gente arrumar alguém.

Nessa época, Quintella já se afastara, como conta em seu livro: “Nunca quis integrar a diretoria do Disque Denúncia, pois, do contrário, não faria outra coisa a não ser lembrar o tempo todo do sequestro do meu filho.”

Zeca tinha razões de sobra para recusar o apelo de Fernandes. Além do bom momento que vivia no mercado financeiro, ouviu também alertas de amigos: “Você está arriscando sua vida, vão te matar. Você não conhece polícia.” De fato, o novo instrumento enfrentou oposição de setores das corporações. Para começar, ele rompia com o monopólio sobre as informações criminais.

— Tiramos a reserva de mercado do policial da rua. Ele era dono da informação e podia usá-la como quisesse. Perdeu essa vantagem — dizia Zeca.

Havia outras explicações para a desconfiança: o serviço acabaria pressionando a polícia a fazer seu trabalho e poderia servir para monitorar a atuação dos agentes da lei.

— No princípio, eles acharam que nossa atribuição era dedurá-los, dizer que estavam errados, entrar na vida deles.

Para Zeca, a aposta era arriscada por mais dois motivos. O primeiro era a discordância citada por Fernandes entre os grupos de empresários, já que a maioria preferia ações drásticas e radicais e achava que isso devia ser tratado diretamente com a polícia. O segundo era a dificuldade de superar a

indiferença, o medo, a apatia e a desconfiança da população em relação à ação policial.

Por tudo isso, Zeca calculava que aquela aventura não teria futuro. Mas nada disso o desencorajou. Apesar dos obstáculos, resolveu pagar para ver.

— Aceitei porque era muito amigo do governador Marcello Alencar — justificava.

Uma das primeiras visitas que o publicitário fez foi à Secretaria de Segurança. Lá, deparou-se com uma estrutura que havia sido montada no ano anterior pelo coronel do Exército Romeu Ferreira para receber denúncias feitas pela população durante a Operação Rio.*

— Descobri que no 16º andar tinha um negócio chamado Disque Denúncia, um negócio bem antipático, uns *telefoninhos* pretos com bina,¹ uns policiais atendendo e anotando num livro.

O próprio nome Disque Denúncia incomodava. Dez anos após o fim da ditadura militar, a palavra denúncia ainda carregava um forte ranço de delação. Zeca chegou a pensar em usar a palavra “dica”, como é comum nos Estados Unidos. Lá é adotado o *make a tip*, ou seja, “dê uma dica”. E os denunciantes são chamados de *tipsters*. Mas o temor de que o nome provocasse resistências mostrou-se infundado — foi feita uma pesquisa que revelou que a maioria das pessoas o aprovava. Para os entrevistados, denúncia não era sinônimo de delação e sim um jeito de extrava-

* Para conhecer o trabalho pioneiro do coronel Romeu, leia o Apêndice 2 — “O embrião do Disque Denúncia”.

sar a revolta, canalizar a indignação, combater a impunidade e fazer justiça.²

Na primeira reunião da qual Zeca participou, em que estavam presentes “99% do PIB do Rio”, como ele calculava, ficou acertado que o sucesso do programa dependia de alguns pontos. O primeiro era a garantia do anonimato — importava a informação e não quem a fornecia. As ligações não seriam gravadas nem rastreadas. Esse princípio é sagrado até hoje.

— A credibilidade é o nosso maior tesouro — diz *Milani*,* gerente de um dos programas, o Procurados.

Durante o papo, os atendentes fazem alertas do tipo “não fale para ninguém que ligou para o Disque Denúncia”. Ainda assim, caso alguém diga algo que possa identificá-lo, a equipe toma suas precauções, como contava Zeca:

— Se a pessoa sem querer fala algo como “meu primo trabalha aqui perto” ou “sou casada com um detento do presídio tal”, a gente pede que ela pare e tira isso da denúncia, mesmo que seja importante para o esclarecimento do crime.

O tenente-coronel da PM José Ramos da Silva Júnior, que analisava as denúncias recebidas quando era da Subsecretaria de Inteligência da Secretaria de Segurança Pública (Ssinte), comprova isso:

— O principal troféu do DD é nunca ter perdido um denunciante anônimo. A gente nunca soube quem estava do outro lado.

* Por razões de segurança, alguns funcionários do Disque Denúncia serão identificados com codinomes grafados em *itálico* neste livro. O mesmo ocorre com alguns agentes de forças policiais que optaram por não revelar seus verdadeiros nomes.

O segundo fator-chave era que o serviço seria mantido principalmente por recursos privados. O terceiro era a independência das autoridades — o projeto deveria ser um instrumento da sociedade civil e não poderia sofrer qualquer interferência política. Teria que ser criada uma organização não governamental para gerir o DD. A decisão se mostrou um acerto, como Zeca gostava de ressaltar:

— Sempre que acordar, todo ativista, como eu, deve lavar as mãos e o rosto, escovar os dentes, se olhar no espelho e dizer: “Eu não sou governo, eu não quero ser governo, eu não devo ser governo.” E deve repetir isso três vezes, todos os dias. O fato de ser independente e privado permite credibilidade e continuidade. Se fosse estadual, o Disque Denúncia já teria mudado de nome umas três vezes.

Fora o risco de que fosse usado para fins eleitorais. O que sempre se conseguiu evitar.

— O Disque D é a única política de segurança pública que passou por todos os governos — observa a antropóloga Jacqueline Muniz.

O quarto ponto acordado era a recompensa. O denunciante receberia um número de protocolo para pleitear seu prêmio — e também para acompanhar o andamento da denúncia, acrescentar ou corrigir informações já fornecidas e reclamar da atuação das autoridades sobre o desfecho da operação. A vantagem não seria nem o pagamento em si, porque a maioria dos denunciantes age pela vontade de ajudar, mas a divulgação da recompensa pela imprensa. A publicidade do retrato do criminoso faria com que ele tivesse que mudar de endereço, tornando-se mais vulnerável.

E havia uma quinta condição importante: a ligação deveria ser paga. Como já existia a linha 253-1177, usada pelo coronel Romeu Ferreira durante a Operação Rio e que tinha se tornado conhecida por conta das reportagens e da distribuição de folhetos nas favelas, o natural seria mantê-la. Muita gente preferia que ela fosse gratuita e que o número tivesse apenas três dígitos, a exemplo do 190 da Polícia e do 193 dos Bombeiros, fáceis de lembrar. Mas Zeca dizia que isso poderia inviabilizar o serviço. Haveria dificuldade de evitar trotes e brincadeiras e de filtrar informações relevantes.³

Dos cinco quesitos, somente a recompensa demorou um pouco mais para ser implantada — os demais estão no DNA do serviço.

Estabelecidas as regras, faltava buscar fontes de financiamento. Zeca levou muitos “nãos” ao procurar empresários para bancar o orçamento inicial de 60 mil reais. De fato, houve resistência, como lembra Fernandes:

— Todo mundo estava cético. Ninguém acreditava que ia dar certo. Me diziam: “Vocês acham que alguém vai ligar?” Os únicos que apostavam que ia funcionar éramos eu, Peres, Quintella, Júlio e Jacob Barata. Só ficamos nós cinco falando: “Nós vamos.” E fomos.

Para resolver a questão financeira, eles conseguiram com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), e com a Associação Comercial do Rio de Janeiro (ACRJ) que os empresários contribuíssem para as duas entidades, e elas repassariam o dinheiro para a organização sem fins lucrativos criada para gerenciar o novo serviço — a Associação

Rio Contra o Crime (ARCC), fundada em 9 de outubro de 1995 e presidida pelo advogado Hélio Saboya.⁴

Jacob Barata tinha razões de sobra para contribuir com o DD. Empresário do setor de ônibus, ele havia sofrido um duro golpe quando seu filho Daniel foi sequestrado em novembro de 1994 e foi encontrado morto em janeiro de 1995, mesmo após pagamento de resgate. Além de ajudar financeiramente, Barata disse:

— Vou obrigar todos os ônibus a botar uma placa do Disque Denúncia com o número do telefone.⁵

A estreia

O Disque Denúncia, como é conhecido hoje, começou a operar de forma piloto entre os meses de março e abril de 1995, com apenas dois setores. O primeiro era a Central de Atendimento Telefônico, que recebia as denúncias. Os atendentes, quase todos civis, trabalhavam em turnos de 24 por 72 horas (mais tarde, em agosto, os turnos passaram a ser de doze horas). O segundo setor era o de Difusão, para onde eram encaminhadas as denúncias recolhidas pelos operadores. A equipe de Difusão, subordinada ao Centro de Inteligência de Segurança Pública (Cisp), era formada por policiais civis e militares, e bombeiros. Eles é que decidiam para que órgãos policiais enviar as denúncias.

Durante essa fase inicial, foi elaborado um projeto de marketing que incluía uma campanha televisiva. E assim, em 1º de agosto, era lançado oficialmente no estado do Rio

o Disque Denúncia, “a arma do cidadão”, como anunciava a propaganda.

— Ele surge com a mesma filosofia do Crime Stoppers, de que a resolução da criminalidade está à distância de um dedo da sua mão — disse Edson Calil de Almeida, que cuidava do relacionamento com os patrocinadores.

A essa altura, Zeca já se apaixonara pelo Disque Denúncia, como conta Luiz Cezar Fernandes:

— Ele me disse: “Cezar, vou ficar, gostei, não saio mais daqui.” E não saiu mesmo. Zeca ficou no Disque Denúncia até morrer.

Já aquele fundo de investimento que os dois iam criar nunca saiu do papel.

Telemarketing

No dia da estreia oficial, havia dezesseis operadores e seis operadoras em ação. A maior parte deles tinha trabalhado na campanha de telemarketing político do então candidato a governador Marcello Alencar, pilotada pelo empresário Marcelo Cirillo.

O sucesso na corrida eleitoral fez com que, com a criação do DD, Cirillo fosse convidado para um cargo estratégico no novo serviço, o de coordenador operacional. Foi dele a ideia de chamar para compor o atendimento os operadores que mais haviam se destacado na campanha. Como *Lucas*, que começou no próprio dia 1º de agosto. Eram tempos duros, em que o sistema funcionava 24 horas por dia, incluindo sá-

bados, domingos e feriados. Os atendentes trabalhavam em dois turnos de doze horas.⁶

— Quando Zeca me chamou, disse: “O que eu tenho aqui é isso: doze horas por dia num projeto que a gente não sabe se vai dar certo. Se você quiser, é essa loucura.” Falei: “Estou dentro.” — diz *Lucas*.

Zeca não era o único a achar que a empreitada não teria futuro. *Lucas* conta que o Disque Denúncia foi feito “sem a menor pretensão de dar certo”.

— Arrumaram uma sala qualquer para a gente e compraram as mesas e cadeiras mais simples, que nós mesmos montamos. Luxo zero.

Nesse início, era tudo novidade. Os operadores não chegaram a passar por maiores treinamentos.

— Fomos aprendendo uns com os outros, na tentativa e no erro. Começamos do zero. Éramos poucos e cada um de nós atendia muitas ligações.

Isaías, outro dos desbravadores, confirma e lembra que sequer havia um manual. Ele tinha sido convidado por Cirillo para ser o gerente do Disque Denúncia. Era para ficar apenas seis meses, já que não havia grandes expectativas de que o projeto teria vida longa. Tanto que avisou à noiva que teriam que adiar apenas por algum tempo os planos de se mudar para os Estados Unidos, onde ela tinha parentes.

Zeca também não estava otimista: previa que o serviço não ia durar nem três meses. Mas foi logo nesse período, em fins de outubro de 1995, que enfrentou seu primeiro grande desafio: os sequestros de três estudantes no mesmo dia. E,

ao contrário do prognóstico sombrio do coordenador, o DD passou no teste com louvor.

— A gente não sabia que aquilo ia explodir — diz Isaías, que precisou avisar à noiva que os planos de se mudar para os Estados Unidos iam ser deixados de lado.

O triplo sequestro se tornaria um divisor de águas na história do serviço. Como se verá a seguir, o papel crucial na libertação de reféns fez com que o DD ganhasse amplo espaço na mídia e virasse, como definiu um jornal, o “*must* da temporada”. Um *must* que teve novas temporadas e superou de longe o modelo americano que o inspirou, segundo Jacqueline:

— Não há nenhuma experiência de mobilização no mundo que tenha chegado perto do Disque D. Do ponto de vista de produção do conhecimento a partir da sociedade civil não há nada equivalente. Nem em tamanho, escala, capilaridade e tempo de duração. Em comparação, as experiências do Crime Stoppers são minúsculas, nanicas.

Nos anos 1990 uma onda de sequestros aterrorizou a população do Rio de Janeiro, a ponto de o estado ostentar uma marca assustadora: dez pessoas presas em cativeiro simultaneamente. Em meio à escalada na violência, começa a ser desenhado o projeto de uma central telefônica para receber ligações anônimas relatando crimes, semente de uma iniciativa pioneira que reuniria sociedade civil, imprensa e forças policiais.

Experiente na cobertura da segurança pública no estado do Rio, Mauro Ventura acompanhou de perto o nascimento do Disque Denúncia, que desde sua criação, em 1995, recebeu quase 3 milhões de denúncias, que resultaram na prisão de mais de 20 mil bandidos e na apreensão de cerca de 42 mil armas e munições, além de 33 toneladas de entorpecentes.

Após três anos de pesquisa, Mauro Ventura reuniu os casos mais dramáticos dos 28 anos de atuação do serviço. Com pleno acesso ao banco de dados e à equipe do Disque Denúncia, graças ao apoio de Zeca Borges, gestor do projeto durante mais de duas décadas, Ventura não apenas reconstituiu os crimes como também a experiência de quem os vivenciou de perto: atendentes do DD, parentes das vítimas, policiais envolvidos nas investigações, promotores públicos.

Os casos selecionados formam um panorama do crime no Brasil: a maior apreensão de cocaína da história do Rio, a morte chocante de uma criança de 6 anos, a chacina de inocentes por policiais corruptos, sequestros midiáticos, tentativas de fuga de prisão cinematográficas. Crimes solucionados graças ao Disque Denúncia, que ao longo de quase três décadas jamais comprometeu o anonimato de um denunciante. Com uma apuração rigorosa, incorporado relatos de dezenas de protagonistas e participantes, Mauro Ventura constrói um relato revelador da política de segurança pública mais eficiente e longa do Rio de Janeiro.

SAIBA MAIS:

<https://intrinseca.com.br/livro/os-grandes-casos-do-disque-denuncia/>