

## **CONSTRUINDO UMA ANÁLISE CRIMINAL VÁLIDA E CONFIÁVEL: ALGUNS ASPECTOS CRÍTICOS DA FASE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO QUANDO DO REGISTRO DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA**

George Felipe de Lima Dantas, Alécio Filipe e Luiz Carlos Magalhães.

"Relações Públicas é a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos de pessoas a que esteja, direta ou indiretamente, ligada."  
(Associação Brasileira de Relações Públicas, 1955).

### **INTRODUÇÃO**

O atendimento ao público demandante dos serviços prestados pelas instituições de segurança pública é uma questão bastante delicada de lidar, até mesmo para os mais competentes dos profissionais do setor. Os indivíduos que interagem com um serviço policial em situações de emergência por vitimização pelo crime ou questões correlatas, via-de-regra estão sob forte emoção, fruto de algum tipo de violação pessoal sofrida, do patrimônio ou de ambos. A fragilização emocional disso resultante faz com que a interação entre o público e os representantes institucionais da segurança pública seja uma experiência marcante, quer seja para bem ou para mal.

Fonte: [http://www.revistafatorbrasil.com.br/ver\\_noticia.php?not=2926](http://www.revistafatorbrasil.com.br/ver_noticia.php?not=2926)

"Eles podem esquecer o que você disse, mas nunca irão esquecer como você os fez sentir"  
(Carl W. Buechener).

Evidentemente que o desfecho de uma interação pública mediada por instrumentos normativos do Estado (legislação e protocolos de procedimentos institucionais) deve ser, primordialmente, jurídica e tecnicamente correto. Tal situação não prescinde, entretanto, do exercício de todos os ditames da civilidade e do espírito público por parte dos funcionários do Estado empenhados na interação considerada. O foco deste documento está voltado para um componente do cenário da interação aqui referida e que corresponde ao elemento humano que interage com um ou mais usuários dos serviços da segurança pública, especificamente por ocasião do registro de uma ocorrência policial no chamado Boletim de Ocorrência ( B.O.).

Fonte: [http://www.2as1.net/images/counselling\\_facetoface\\_bg.jpg](http://www.2as1.net/images/counselling_facetoface_bg.jpg)

"Muito frequentemente subestimamos o poder (...) de um sorriso, de uma palavra gentil, de saber escutar, de um cumprimento sincero, ou do mais mínimo dos gestos de atenção, tudo isso que tem o potencial de mudar a vida ao redor de nós" (Leo Buscaglia).

### **O ATENDIMENTO QUANDO DO REGISTRO DE UM BOLETIM DE OCORRÊNCIA**

O primeiro momento de um contato social, em qualquer situação de interação, é um "momento crítico". Aquele que busca um serviço público, de qualquer natureza, ou não tem idéia de como isso acontecerá ou, pior ainda, terá idéias preconcebidas, inclusive de que poderá passar por uma "má experiência". Assim, é necessário que o agente público esteja em condições de quebrar uma eventual "barreira negativa", demonstrando uma atitude proativa (indo ao encontro do outro, verbal e fisicamente) e profissional (principalmente ao demonstrar inequivocamente que "sabe exatamente o que está fazendo e o que vai acontecer"), sem olvidar da utilização de uma linguagem inequivocamente cortez e solidária.

Fonte: [http://www.smas.co.uk/meeting\\_people.jpg](http://www.smas.co.uk/meeting_people.jpg)

"Profissionalismo: não é o trabalho que você faz, mas sim como você faz o trabalho" (autor desconhecido).

A maneira mais apropriada de iniciar uma interação social é saudar aquele que chega e indagar o que ele ou ela precisa com a interação: Boa dia, sou "fulano de tal", em que posso ajudá-lo? – Subsequentemente, deverá ser identificada especificamente a razão da interação. Subsequentemente, o protocolo universal de atendimento demanda que o atendente solicite dados básicos de natureza pessoal, ou seja, nome e endereço. Para fins de agilização de tal processo, deverá ser solicitado, sempre que possível, que o documento de identidade do solicitante seja apresentado para que possa ser consultado pessoalmente pelo provedor do serviço, com o fito de evitar equívocos e repetições desnecessárias de perguntas. Isso deverá ser feito de maneira que o usuário do serviço entenda a razão do procedimento, evitando fazer parecer que é uma exigência, já que documentos de porte não podem ser apoderados por outrem.

Fonte: <http://images.inmagine.com/img/mixa/mx002/mx002011.jpg>

"A polidez (boas maneiras) está para a natureza humana, tal qual o calor está para a cera" (Arthur Schopenhauer, Alemanha, 1788-1860).

É comum que pessoas lesionadas se dirijam a uma instituição policial em condições físicas e mentais tais que demandem atendimento médico de urgência ou de emergência. Em uma ou noutra situação, antes do atendimento propriamente dito, todos os servidores da segurança pública deverão dar a devida prioridade à questão de saúde, antes mesmo de prosseguir com o registro do Boletim de Ocorrência. Nesse sentido, é esclarecedor lembrar a Resolução número 1451 de 17 de março de 1995 do Conselho Federal de Medicina, em seu Artigo Primeiro, "Parágrafo Primeiro - Define-se por URGÊNCIA a ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata". "Parágrafo Segundo - Define-se por EMERGÊNCIA a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato". Ou seja, a urgência pode ser detectada pelo próprio e por outrem, mesmo leigos, enquanto a emergência é uma constatação médica.

Fonte: [http://web1.d25.k12.id.us/home/hhs/sportsmed/HHS\\_%20bleeding%20gash.jpg](http://web1.d25.k12.id.us/home/hhs/sportsmed/HHS_%20bleeding%20gash.jpg)

"O melhor lugar para você encontrar uma mão que ajuda está no final do seu próprio braço"(provérbio suéco).

Feita a ressalva da questão médica, em seguida à coleta de nome e endereço, a parte demandante do serviço prestará as devidas informações quanto ao nome e endereço daquele que supostamente é o autor do delito sendo registrado, bem como o respectivo nome e residência. Igual procedimento deverá ser levado a efeito em relação a outras vítimas e/ou testemunhas.

"Dizer um nome corretamente é o reconhecimento do indivíduo a quem ele pertence. Aquele que sabe dizer meu nome corretamente pode chamar por mim e por isso merece meu apreço e meus serviços (Henry David Thoreau, filósofo norte-americano, 1817-1862).

Talvez a fase mais complexa da lavratura de um B.O. seja a do registro do relato dos fatos da ocorrência respectiva. O público, eventualmente leigo em questões jurídicas e de segurança pública, via de regra não conhece plenamente que tipo penal fica caracterizado pela descrição dos fatos que relata. Função disso, a incidência penal deverá ser compreendida apenas depois do registro minucioso e fiel dos fatos, quando então o Boletim de Ocorrência receberá a devida tipificação. Em muitas situações, entretanto, o primeiro atendimento do demandante do serviço de polícia judiciária não é feito por um técnico conhecedor das nuances do direito penal. Em decorrência, o atendente não deverá opinar sobre o mérito dos fatos relatados, ou mesmo preocupar-se tratar-se dessa ou daquela incidência penal, atendo-se apenas ao registro mais minucioso, preciso e fiel do que a parte interessada relata.

"Saber ouvir bem (atenta e cuidadosamente) é um meio de comunicação e de influência tão poderoso quanto saber falar bem"(John Marshall, jurista, EUA, 1755-1835).

Ainda que muitos formulários de boletins de ocorrência estejam automatizados na atualidade, ou seja, possuam "campos" pré-determinados com opções de "clicação" (nome de bairros, nome de logradouros, horários de ocorrência, etc.), os fatos que deram ensejo ao registro de uma ocorrência sempre necessitarão a existência de um campo especial e "aberto" para escrita manual ou digitação, no que equivale ao chamado "histórico". Em nome da fidelidade ao relato da parte, deverão ser transcritas exatamente as expressões utilizadas quando do relato, sendo justapostas às expressões originais as equivalentes genéricas e neutras correspondentes entre parêntesis, e que sempre deverão ser repetidas ao registrante para verificação da sua equivalência de significado. Por exemplo, no relato do registrante em que ele ou ela refere que "fulano de tal deu uma 'porrada' em sicrano". O atendente da segurança pública indagará, um murro, um tapa, ou um chute? – Nessa interação nunca serão formuladas as perguntas que couberem em tom jogoso ou debochado.

Fonte: <http://scanned.files.wordpress.com/2007/10/question-mark.JPG?w=207&h=183>  
"Aqueles que se permitem fingimento e deboche são desprovidos de sucesso" (Rig Veda ou "Livro dos Hinos" do hinduísmo).

Uma outra séria questão de relações públicas e de comunicação social nas instituições públicas e privadas é a do trato com indivíduos de grupos "menos empoderados" ou minoritários. Entre os grupos de "menos empoderados" da sociedade brasileira, tida como machista, estariam as mulheres. Semelhantemente, estão os pardos, os negros, os idosos e os jovens. Entre os grupos minoritários é possível identificar os dos homossexuais e lésbicas. Todos esses indivíduos, indiscutivelmente detentores do mesmo "status" de cidadania dos demais, merecem igual tratamento. É fundamental que, por ocasião de um registro de ocorrência por um deles, o respeito e o profissionalismo dos agentes da segurança pública seja absolutamente idêntico ao de qualquer outro cidadão, já que a cidadania não pressupõem nenhum tipo de hierarquia ou hegemonia de qualquer natureza.

Fonte: <http://www.bukvite.com/v6/gotic.jpg>

"O preconceito é o filho da ignorância" (William Hazlitt, escritor inglês, 1778-1830).

A comunicação social, domínio maior da atividade de relações públicas, lida com as técnicas de transmissão da informação e com os impactos de tal processo sobre a sociedade e os indivíduos em uma situação comunicativa. Ora, por ocasião do registro de uma ocorrência, a sociedade é parte interessadíssima em tal interação, já que um ou mais de seus membros está em uma situação de crise, ao limite do impacto da vitimização pelo crime ou da responsabilização penal. Evidentemente, portanto, que um "simples registro de B.O." seguramente não deve ser tomado como algo trivial e inconsequente por aquele que atende a parte. É uma situação comunicativa da maior relevância social que deve ser tratada com o cuidado correspondente.

"Nada é mais nobre ou mais venerável que a fidelidade. Confiabilidade e verdade são as mais sagradas excelências e fundamentos da mente humana" (Marcus Tullius, orador romano, 106AC-43AC).

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

### **CONCLUSÕES**

Um "simples B.O." irá servir de base para as primeiras atividades apuratórias da polícia judiciária, do que irá depender, de alguma maneira, a ação penal que poderá suceder a apuração. Os dados de cada B.O., combinados e assim analisados, poderão determinar o planejamento e implementação de políticas públicas de longa duração na segurança pública. Os dados dos B.O. poderão apontar também a necessidade da consecução de ações tático-operacionais imediatas, a exemplo, ao indicarem conjuntamente para o

analista a existência de um lugar onde um determinado tipo de crime vem ocorrendo repetidamente, se constituindo portanto em uma "série" de crimes perpetrados por um mesmo indivíduo.

"O começo é a parte mais importante do trabalho" (Platão, filósofo grego, 418AC-48AC).

Afora a importância intrínseca do registro de um Boletim de Ocorrência, ele também se reveste de grande importância extrínseca, já que sua consecução corresponde a um momento crítico na vida dos membros da comunidade. O registro de uma ocorrência envolve a interação de um ou mais indivíduos com os membros dos órgãos de segurança pública, a qual deverá ser sempre pautada pela civilidade. A civilidade aqui referida não se restringe apenas a um necessário exercício da cortesia no provimento de serviços públicos, mas também deve se traduzir genericamente por um legítimo e manifesto respeito ao outro, mesmo quando existam diferenças e divergências de percepção pessoal sobre fatos e/ou coisas. É preciso que o respeito predomine entre as partes para poder haver civilidade. A civilidade, acima de tudo, é o pré-requisito básico para um diálogo produtivo entre pessoas que diferem em sua existência e percepção do mundo. A civilidade também pode ser percebida na poderosa combinação entre a paciência e a elegância no trato, mesmo que entre indivíduos de caráter forte e visão de mundo diferenciada.

"O respeito por nós mesmos guia nossos princípios morais; o respeito pelos outros guia nossas maneiras" (Laurence Sterne, escritor irlandês, 1713-1768).

## **RECOMENDAÇÕES**

Diante da importância intrínseca de um registro de ocorrência criminal, com a utilização do Boletim de Ocorrência, e mesmo da sua importância extrínseca, pelo ato implicar em um serviço de grande relevância e importância prestado à comunidade, o tema certamente merece abordagem profunda e detalhada da parte das instituições de segurança pública.

Mais complexo do que em seus aspectos jurídicos e informacionais, o registro de uma ocorrência envolve uma interação social em situação de vulnerabilidade e estresse. Ele marcará o demandante do serviço pela qualidade do atendimento, talvez mais do que o próprio resultado final em que implicará. Face tal relevância, o tema merece doutrinação (consolidação e codificação das melhores práticas), bem como a elaboração de protocolos mínimos de atendimento, observada a repetição de procedimentos e a melhor maneira de realizá-los.

Fonte: <http://www.lifeorganizers.com/images/checklist/checklist.jpg>

Igualmente importante que a qualidade do atendimento deverá ser também a preparação dos atendentes. Material humano com experiência no trato com o público precisará adquirir não menos habilidade no trato de questões de direito penal. Policiais com experiência no trato de questões de direito penal precisarão adquirir não menos habilidade no trato com o público. A questão, por sua essencialidade, não deve admitir improvisações a amadorismos. Para a sociedade, para as instituições e para todos e cada um daqueles que buscam um atendimento policial, o registro de uma ocorrência criminal é um fato marcante que permanecerá como referência da segurança pública para o resto de suas vidas.