



A IMPORTÂNCIA DO RAPPORT NAS ENTREVISTAS INVESTIGATIVAS NO ÂMBITO DA POLÍCIA JUDICIÁRIA

THE IMPORTANCE OF RAPPORT IN INVESTIGATIVE INTERVIEWS WITHIN THE JUDICIAL POLICE DUTIES

Carolina Surita Wojahn⁵⁹

Marcos Erico Hoffmann⁶⁰

Resumo: A presente pesquisa objetiva analisar qual a relevância da prática do *rapport* nas entrevistas investigativas realizadas no âmbito da polícia judiciária. O *rapport* consiste na construção de uma relação amistosa, de confiança e respeito desde o início da entrevista, entre o policial e a pessoa entrevistada. A coleta de informações por intermédio de depoimentos de vítimas, testemunhas e suspeitos faz parte da rotina investigativa das polícias judiciárias. Assim, faz-se necessário o aprofundamento do estudo quanto aos efeitos do *rapport* para o acesso a tais informações. Em relação à metodologia utilizada, o presente estudo é de natureza teórica, adequando-se em um método de revisão não sistemática da literatura. Diante das pesquisas realizadas, é possível concluir que uma adequada construção do *rapport* promove a cooperação com entrevistados, resultando em uma colheita de informações mais fidedigna e em maior número em contextos investigativos. Além disso, sua utilização evita a prática de interrogatórios coercitivos e estressores, garantindo assim respeito aos direitos humanos do entrevistado, bem como aumento da confiança da população na instituição policial.

Palavras-chave: polícia civil; entrevista policial; técnicas de entrevista; *rapport*.

Abstract: This research aims to analyze the relevance of applying the rapport technique in investigative interviews carried out within the scope of the judicial police. Rapport consists of building a friendly relationship of trust and respect, from the beginning of the interview, between the police officer and the person being interviewed. The collection of information through testimonies of victims, witnesses and suspects is part of the investigative routine of the judicial police. Thus, it is necessary to deepen the study regarding the effects of the rapport for access to such information. Therefore, regarding the methodology used, the work is presented with a qualitative approach, considering working with a series of meanings and values, as well as having an exploratory nature, unfolding the research activity through bibliographic search. In view of the research carried out, it is possible to conclude that a good rapport construction promotes cooperation with interviewees, resulting in a more reliable collection of information and in greater numbers in investigative contexts, as well as its use avoids

⁵⁹ Mestranda em Direito na Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Direito Ambiental pela Universidade Federal de Pelotas. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera - UNIDERP. Especialista em Gestão de Segurança Pública e Investigação Criminal Aplicada pela Academia de Polícia Civil de Santa Catarina – ACADEPOL SC. Possui graduação em Direito pela Universidade Federal de Pelotas (2008). Co-autora do Livro Temas de Direito do Consumidor, publicado em 2009 pela Editora Delfos. Delegada de Polícia no Estado de Santa Catarina.

⁶⁰ Doutor em Psicologia (UFSC, 2008). Mestre em Administração (UFSC, 1992). Especialista em Psicologia Jurídica (CFP). Especialista em Psicologia Organizacional (CFP). Especialista em Recursos Humanos (UDESC, 1985). Graduado em Psicologia (UFSC, 1982). Psicólogo policial civil no Estado de Santa Catarina. Professor de Graduação e de Pós-Graduação do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI) e da Academia de Polícia Civil de Santa Catarina – ACADEPOL SC.



the practice of coercive interrogations and stressful, thus ensuring respect for the interviewee's human rights, as well as increasing the population's confidence in the police.

Keywords: police; police interview; interview techniques; rapport.

1 INTRODUÇÃO

A polícia judiciária tem por função constitucional o levantamento de informações quanto à materialidade de um eventual crime, ou seja, a comprovação da existência do delito, bem como dos indícios de autoria da prática delitiva (BERMUDEZ PEREIRA, 2021). Para tanto, de diversas maneiras são coletadas informações. Dentre as quais, há destaque para a oitiva de pessoas que, de alguma forma, podem estar relacionadas a eventos criminais.

A coleta de informações por intermédio de depoimentos de vítimas, testemunhas e suspeitos faz parte do trabalho investigativo básico das polícias judiciárias. Desse modo, a utilização de técnicas adequadas auxilia fundamentalmente na obtenção de informações mais precisas e em maior quantidade, além de resguardar direitos daqueles que estão sendo entrevistados (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022).

Neste cenário, a entrevista investigativa surge como técnica a ser utilizada para ouvir pessoas no contexto de investigações policiais e objetiva a obtenção de relatos com informações mais acuradas e fidedignas acerca do que está sendo apurado. De acordo com Pacheco e Hoffmann (2021), a entrevista investigativa ajuda a evitar as tão frequentes falhas de memória, busca fidelidade nos relatos, o que enseja a necessidade de conhecimentos mínimos das áreas de Psicologia e de Comunicação, via de regra obtidos por meio de cursos de capacitação em entrevista investigativa. Ou seja, realizar entrevistas investigativas não constitui tarefa exclusiva de uma determinada categoria, mas de qualquer profissional de polícia, desde que devidamente capacitado para lançar mão da técnica.

A entrevista investigativa vem sendo praticada no Brasil seguindo as diretrizes do protocolo PEACE (mnemônico para *Planing and preparation*,



Engage and explain, Account, Closure and Evaluation) e, atualmente, vem sendo utilizada por um número cada vez maior de policiais ao redor do mundo (COGJUS, 2021). Em razão da ampla utilização do protocolo PEACE pelas polícias investigativas em contexto global, bem como por se tratar de protocolo sedimentado em virtude de estudos acadêmicos internacionais, a entrevista investigativa será aqui trabalhada a partir das diretrizes deste protocolo. Vale esclarecer, todavia, que existem outros formatos de entrevista investigativa, como por exemplo o ORBIT, o qual tem como uma de suas premissas, igualmente, o uso do *rapport* (ALISSON, et al, 2021).

O manual "Achieving Best Evidence" do Home Office do Reino Unido (2011) traz o protocolo PEACE como um padrão a ser adotado em entrevistas investigativas, por basear-se numa abordagem não confrontacional e ter como objetivo a criação de um ambiente favorável à obtenção de informações precisas e confiáveis. Por conseguinte, uma adequada aplicação do protocolo PEACE contribuiria para a obtenção de evidências de qualidade e, conseqüentemente, com o aprimoramento dos processos investigativos.

Segundo a CTI, *Convention Against Torture Initiative* (2017), a entrevista investigativa, seguindo a estrutura PEACE da *Norwegian Police University College*, é composta por várias etapas, quais sejam: planejamento e preparação, introdução e estabelecimento do *rapport*, relato livre, clarificação e revelação e, chegando ao final, fechamento e avaliação.

A presente pesquisa, por sua vez, concentra-se na análise da construção do *rapport* e suas decorrências durante as oitivas no âmbito das investigações da polícia judiciária. Importante destacar que não há um consenso entre os pesquisadores a respeito do conceito de *rapport* (ALISON et al., 2021). Ainda assim optou-se, neste trabalho, pelo modelo tripartido de *rapport* elaborado por Tickle-Degnen e Rosenthal, o qual será detalhado no capítulo 2.2.

Pretendeu-se investigar **em que medida um efetivo estabelecimento do *rapport* promove a cooperação com entrevistados,**



resultando em uma colheita de informações mais fidedignas e em maior número em contextos investigativos. Considerando que o *rapport* consiste em formar uma aliança de trabalho com o entrevistado, sua utilização contribui para evitar interrogatórios coercitivos e estressores, salvaguardando, assim, os direitos fundamentais do possível suspeito.

Neste contexto, fez-se necessário um aprofundamento do estudo quanto aos efeitos do *rapport* para o acesso a informações. Diante disso, a presente pesquisa analisou qual a relevância da aplicação do *rapport* nas entrevistas investigativas.

Em relação à metodologia utilizada, o trabalho ora desenvolvido é de natureza teórica, adequando-se a um método de revisão não sistemática da literatura. A pesquisa se alicerça no objetivo de explicitar o problema levando em conta bases teóricas publicadas em livros, artigos e manuais, dentre outros. Pretendeu, portanto, explorar a bibliografia pesquisada, apresentando o resultado dos dados coletados quanto ao levantamento bibliográfico.

O estudo apresenta grande relevância ao propor o uso de métodos científicos para a coleta de informações em entrevistas policiais. Ainda, diante da escassez de trabalhos nacionais acerca da temática proposta, faz-se necessária a ampliação da discussão acerca das instituições que fazem parte da persecução penal.

Referente à estruturação do artigo, a primeira seção tratou de conceituar a técnica de entrevista investigativa, bem como indicar suas etapas. Considerando a importância da colheita de informações por intermédio de oitivas nas atividades de polícia judiciária, a seção seguinte discute a relevância do ensino de técnicas de entrevistas investigativas em cursos de formação de profissionais de Polícia. Em seguida, buscou definir a natureza do *rapport* e suas contribuições para a entrevista investigativa no contexto das investigações policiais. Por fim, o estudo confluiu para a análise do *rapport* enquanto método de prevenção de práticas abusivas e coercitivas nas entrevistas investigativas.



2 ENTREVISTA INVESTIGATIVA – CONCEITO E ETAPAS

A condução de entrevistas investigativas com testemunhas, vítimas e suspeitos faz parte das atividades do dia a dia da polícia judiciária. Historicamente, o objetivo capital das entrevistas no contexto policial era o de conseguir uma confissão do suspeito (BALLARDIN, 2010). Privilegiava-se a confissão em detrimento da obtenção de informações. Tal lógica de atuação das polícias ocasionava confissões forçadas, as quais foram associadas a sucessivas condenações errôneas (CTI, 2017).

Em resposta a esta série de condenações equivocadas, foi elaborado o *Police and Criminal Evidence Act 1984* (Lei Policial e Criminal), conhecido como *PACE* no Reino Unido. Destacava este que as confissões devem ser voluntárias, contrapondo-se a práticas estressoras e abusivas, e trazia a obrigatoriedade da gravação em áudio das entrevistas policiais com suspeitos (BALLARDIN, 2010).

Desde a década de 1980, portanto, o Reino Unido passou a reavaliar o papel do investigador no contexto das investigações. Já não havia mais o mister de obter uma confissão do indivíduo apontado como suspeito, mas sim de angariar o maior número possível de informações (BALLARDIN, 2010).

Visando a criação de um protocolo de atuação em entrevistas em âmbito policial é que, em 1992, pesquisadores e policiais se uniram em Manchester para a construção de um modelo teórico e prático acerca dos objetivos da entrevista e das competências a serem desenvolvidas por um entrevistador. Deste estudo resultou o modelo de entrevista chamado *PEACE*, no qual cada letra representa uma etapa a ser seguida na entrevista: P- Planejamento e preparação (*Planning and Preparation*); E- Engajar e explicar o processo de entrevista (*Engage and Explain*); A - Obtenção do relato (*Account*); C- Fechamento da entrevista (*Closure*); e E- Avaliação da entrevista (*Evaluation*) (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022).

A partir de então, passou-se a utilizar tal protocolo para o treinamento de todos os policiais do Reino Unido, com resultados sempre



mais expressivos. Tornou-se o principal referencial teórico e prático em entrevistas investigativas (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022).

A chamada entrevista investigativa foi se distinguindo como um método seguro e eficiente para oitivas de testemunhas, suspeitos e vítimas de delitos. Atualmente, vem sendo utilizada por um número cada vez maior de policiais ao redor do mundo. Tal método é resultado de anos de estudos e pesquisas científicas (COGJUS, 2021) e foi desenvolvido a partir de significativa quantidade de evidências comprovadoras de que a utilização de técnicas calcadas em abusos e coerções não produzem informações confiáveis (CTI, 2017).

Esta evolução da temática tem como objetivo a obtenção de relatos com uma maior quantidade de informações e que se mostram fidedignas ao fato investigado. Para tanto, a construção e a manutenção do *rapport* com o entrevistado revelam-se fundamentais para o alcance do objetivo traçado (CTI, 2017).

A *Convention Against Torture Initiative* (2017, p. 2) define como sendo o principal objetivo das entrevistas policiais:

[...] obter informações precisas, confiáveis e úteis e NÃO confirmar o que o policial pensa ter acontecido, nem coagir o suspeito a dar informações ou a confessar. A entrevista investigativa evita e protege contra falsas confissões e erros de justiça. Esse método leva os policiais a conduzir entrevistas de maneira sistemática e com a mente aberta, prevenindo falhas comuns associadas a basear-se em conclusões prematuras. Igualmente importante, a entrevista investigativa ajuda na comunicação e fluxo de informações e, conseqüentemente, na detecção do crime. A partir da perspectiva dos Direitos Humanos, a entrevista investigativa ajuda policiais a operacionalizar a presunção da inocência.

Vários estudos indicam que a utilização das técnicas de entrevista investigativa trazem maior quantidade e confiabilidade nas informações prestadas pelo entrevistado. Garantem também a integridade física e psicológica deste, uma vez que não emprega práticas abusivas e coercitivas (MATSUMOTO; HWANG, 2021).

A *Norwegian Police University College*, em seu programa de treinamento, utiliza um modelo de entrevista investigativa com os



seguintes passos: **1) Planejamento e preparação** (Preparações relacionadas ao caso; Preparações materiais; Preparações mentais); **2) Introdução e construção do *rapport*** (Iniciar a gravação; Engajar e explicar; Quesitos legais; Motivos e rotinas) **3) Primeiro relato livre** (Introdução; Perguntas abertas; Escuta ativa); **4) Clarificação e revelação** (Estruturação do tema; Questionamentos; Revelação estratégica de evidências); **5) Fechamento da entrevista** (Resumir; Informações; Fechamento positivo; Encerrar gravação); **6) Avaliação da entrevista** (A informação; A investigação; A entrevista) (CTI, 2017). Neste contexto, a prática do *rapport* constitui-se como uma parte essencial das entrevistas investigativas (RICHARDSON; NASH, 2021).

2.1 A ENTREVISTA INVESTIGATIVA NA FORMAÇÃO DO POLICIAL CIVIL

Como anteriormente indicado, a colheita de informações por intermédio de oitivas faz parte da prática cotidiana investigativa, constituindo-se numa das mais importantes atividades realizadas pela polícia judiciária. A capacidade do investigador em extrair informações de forma eficiente pode determinar o sucesso ou não de uma investigação (BALLARDIN, 2010). Por imperativo lógico, técnicas de entrevistas precisam ser abundantemente discutidas e ensinadas nos cursos de formação dos policiais. Todavia, apesar da ampla literatura produzida a respeito da entrevista investigativa no contexto policial, ainda restam muitos países que não incluem tais técnicas na grade de ensino nas formações dos seus profissionais de polícia (BALLARDIN, 2010).

Nos Estados Unidos, por exemplo, em vários lugares ainda há policiais que são treinados em estratégias que utilizam a manipulação e o blefe no intuito de “arrancar” uma confissão. Uma das técnicas utilizadas pela polícia norte-americana chama-se protocolo *Reid* de interrogatório, o qual tem como escopo central a admissão de culpa pelo suspeito. Para tanto, a técnica preceitua que deve ser criada uma atmosfera de alta pressão para o interrogado, o qual poderá ser amenizado apenas se houver disposição do suspeito em “confessar” a imputação que lhe é feita (MELO,



2022).

À vista disso, é necessário ressaltar a importância das forças policiais do Reino Unido. Estas, desde o início de sua formação, recebem treinamento no Protocolo PEACE. A Inglaterra tem investido em novas pesquisas e treinamento de seus policiais, tanto na formação inicial, quanto ao longo da carreira, o que resultou em um país referência em entrevistas investigativas eficientes e condizentes com princípios fundamentais (BALLARDIN, 2010).

No Brasil, a atuação da Polícia Judiciária é pautada, via de regra, na reprodução de conhecimentos oriundos da prática, sem o competente estudo técnico-científico para a produção dos elementos de informação necessários à elucidação de crimes (BERMUDEZ PEREIRA, 2021). Destarte, com o fito de romper com essas velhas práticas, mostra-se fundamental o estudo de técnicas e protocolos específicos para a atuação das polícias investigativas, assegurando uma melhor qualidade na entrega do serviço público prestado.

O policial entrevistador, no intuito de evitar uma visão restrita ou “visão de túnel”, bem como para manter uma mente aberta, precisa de instrumentos e uma metodologia adequada para reduzir a chance de equívocos. Portanto, o questionamento de pessoas envolvidas em possíveis crimes constitui-se numa tarefa especializada, que demanda treinamento específico para ser efetuado de forma eficaz (CTI, 2017).

Sobre o assunto, preceituam Collins, Lincoln e Frank (2002, p. 4):

[...] maiores eficiências nas taxas de esclarecimento de crimes seriam alcançáveis se os agentes da lei fossem adequadamente treinados em práticas eficazes de entrevista, permitindo assim uma melhor coleta de informações de testemunhas e maior produtividade investigativa.

Importante mencionar também a experiência da Polícia Civil Catarinense, instituição da qual os autores deste trabalho fazem parte, a respeito do treinamento de seus policiais em entrevista investigativa. Conforme informações obtidas em 2022 junto à Coordenadoria de Apoio



Pedagógico (CAP), da Academia de Polícia Civil de Santa Catarina (ACADEPOL/SC) a instituição passou a ofertar o curso de entrevista investigativa, anteriormente nomeado como "entrevista e interrogatório", pela primeira vez, no ano de 2007. O curso intitulava-se "Capacitação em Técnicas de Entrevista e Interrogatório". De acordo com a Coordenadoria, a carga horária, naquela época, bem como a estrutura do curso e de professores, eram sensivelmente diferentes da que existe hoje (2023). Atualmente, a ACADEPOL/SC oferece o curso denominado "Entrevista Investigativa e Polícia Judiciária" na formação inicial dos policiais civis (carga horária de 16 horas) para todas as categorias (delegados, psicólogos, escrivães e agentes de polícia). Por sua vez, na formação continuada, o curso conta com carga horária de 56 horas e envolve uma base teórica, exercícios práticos e supervisões, atividades estas distribuídas em três módulos. O primeiro prioriza aspectos teóricos e exercícios iniciais. Os dois módulos seguintes (com intervalos aproximados de 60 dias entre um e outro) são dedicados à supervisão de entrevistas efetivamente realizadas (e gravadas) nos locais de trabalho dos policiais que realizam o curso.

De acordo com a CAP da ACADEPOL/SC, nos últimos cinco anos, um total de 552 alunos do curso de formação inicial receberam suas primeiras noções de entrevista investigativa nesses moldes. Dentro desse mesmo período, em formação continuada, um total de 233 policiais foram capacitados nas técnicas de entrevista investigativa. Segundo Pacheco e Hoffmann (2021), as organizações de ensino policial precisam dispor de programas de treinamento e capacitação adequados em entrevista investigativa, o que inclui acompanhamento e supervisão dos profissionais capacitados.

É possível testificar, portanto, que a Polícia Civil catarinense, por intermédio de sua Academia de Polícia, vem investindo no treinamento dos policiais em técnicas de entrevista investigativa. A finalidade maior é que as investigações criminais sejam ancoradas em informações fidedignas e sempre mais avultadas, o que favorece a eficiência e a efetividade do serviço prestado pela polícia judiciária à população.

2.2 A NATUREZA DO *RAPPORT* E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A ENTREVISTA INVESTIGATIVA

Realizar uma entrevista requer preparação especial por parte do profissional, uma vez que o entrevistado precisa acessar informações sobre episódios que ocorreram no passado, muitas vezes com grande lapso temporal, o que se configura como um complexo processo cognitivo. Por conseguinte, constitui tarefa do entrevistador auxiliar o entrevistado a resgatar tais informações e que estas sejam obtidas em maior quantidade e qualidade a respeito dos fatos (BALLARDIN, 2010).

A prática do *rapport*, portanto, mostra-se como uma parte, um requisito essencial em modelos consolidados de entrevistas investigativas (RICHARDSON; NASH, 2021). De acordo com Abbe e Brandon (2013, p. 241), “[...] o *rapport* é provavelmente mais crítico nos estágios iniciais da entrevista e muitas vezes aparece explicitamente como um estágio inicial das técnicas de entrevista, como na fase 'Envolver e Explicar' do modelo PEACE”.

Tickle-Degnen e Rosenthal (1990) definem como a natureza do *rapport* a prática de três elementos, quais sejam: atenção mútua, positividade, e coordenação entre o entrevistador e o entrevistado. A atenção mútua implica demonstrar ao entrevistado a importância de ouvi-lo; a positividade consiste em portar-se como aliado do entrevistado, bem como em criar um ambiente descontraído, diminuindo a tensão que costuma existir nessas situações; por sua vez, a coordenação se refere a demonstrar empatia para com o entrevistado, sem sinalização de qualquer tipo de julgamento (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022).

Importante destacar que o *rapport* pode variar ao longo da entrevista, consistindo em um estado dinâmico. Assim, precisa o entrevistador estar atento a fim de verificar se os três componentes anteriormente mencionados estão em funcionamento durante todo o ato (ABBE; BRANDON, 2013).

Segundo Collins, Lincoln e Frank (2002), a construção do *rapport* é avaliada como o componente mais importante no processo de



comunicação entre pessoas. É a partir do seu estabelecimento que o entrevistado mostra-se disposto a colaborar, viabilizando a discussão de forma livre. Esta relação colaborativa entre entrevistador e entrevistado (*rapport*) é recomendada pelas principais diretrizes de entrevistas e defendida por agentes da lei que a utilizam. Estes agentes, respaldados nos estudos teóricos, avaliam ser uma das práticas que mais ensejam resultados positivos nas entrevistas policiais (WOLFS et al., 2022).

De acordo com Paulo, Albuquerque e Bull (2014), na entrevista investigativa é fundamental a construção do *rapport*. Inúmeras entrevistas que foram analisadas pelos pesquisadores embasam esta afirmação. Uma pessoa calma e segura geralmente é capaz de recordar de mais detalhes do que uma outra, ansiosa ou que se sinta desconfortável na situação de entrevista. Os cuidados para o estabelecimento e a manutenção do *rapport* precisam ser tomados por todo o tempo. Ou seja, podem ser iniciados no primeiro telefonema realizado com a pessoa que será entrevistada, até o momento em que ela vai embora, sugerindo que a entrevista acaba, mas o vínculo com a pessoa continua.

Para Ballardin (2010) a construção de uma relação amistosa, de confiança e respeito desde o início da entrevista, entre o policial e a pessoa entrevistada, contribui para que esta última se empenhe ainda mais para lembrar-se de um número maior de informações (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022). De sua parte, Abbe e Brandon (2013, p.245) acrescentam que “[...] alguns pesquisadores sugeriram que o *rapport* é importante porque transfere o controle sobre o processo de recordação para o entrevistado”.

Há que levar em consideração que ser ouvido em uma sede policial é um ato que, por si só, costuma gerar desconforto ao entrevistado. Mais um motivo pelo qual o estabelecimento do *rapport* afigura-se como essencial para facilitar a colheita de informações (BALLARDIN, 2010). Tal prática permite o engajamento do entrevistado, ajuda a reduzir sua ansiedade e nível de estresse, levando a pessoa a ser mais colaborativa em relação a esclarecimentos referentes à investigação policial em curso (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022).



Pesquisas acadêmicas têm demonstrado que a utilização do *rapport* resulta na obtenção de informações mais precisas em depoimentos de testemunhas, bem como incentiva o relato de suspeitos, uma vez que a aliança de trabalho é formada no início do ato e mantida durante toda a oitiva (MATSUMOTO; HWANG, 2021). Há estudos que apontam as diferenças nos resultados das entrevistas em que o entrevistador formou uma aliança de trabalho desde o início, daquelas em que não existiu tal preocupação. Conclui-se que, nas primeiras, houve influência na maior disposição do entrevistado em relatar os fatos ocorridos (BALLARDIN, 2010).

Existem estudos específicos sobre o *rapport* em entrevistas em âmbito policial, que indicam que o comportamento do entrevistador policial pode afetar, de forma significativa, a quantidade e a qualidade das informações prestadas pelo entrevistado. Em 2010 foi apresentada pesquisa realizada por Ballardin (2010), tendo como foco a análise de entrevistas realizadas por policiais da Polícia Federal brasileira em contexto de investigações criminais. Foi então constatado que “[...] uma entrevista em que se estabelece, *a priori*, uma relação de tranquilidade, de acolhimento, em que ambos estão à vontade e há clareza em sua comunicação, tende a obter maior êxito em seu propósito” (BALLARDIN, 2010, p. 61).

Em estudos de laboratório, nos quais foram simuladas entrevistas investigativas, chegou-se ao seguinte resultado: em entrevistas nas quais houve uma construção de relacionamento na fase inicial do ato entre o entrevistador e o entrevistado, obteve-se uma quantidade maior de informações, além das mesmas serem mais precisas. Sobre este estudo, Richardson e Nash (2021, p. 2) destacam que os pesquisadores:

[...] encarregaram os entrevistadores de criar *rapport* variando seu comportamento verbal e não verbal (ou seja, referindo-se às testemunhas pelo nome e adaptando sua velocidade de fala e postura corporal) e descobriram que as testemunhas relataram informações mais corretas, em comparação com entrevistas em que o comportamento do entrevistador promoveu interações neutras ou abruptas.



Em relação a entrevistas com suspeitos, os autores realçaram a importância da demonstração de atenção e empatia por parte do entrevistador. Tal postura teria sido crucial para a colaboração e, em algumas situações, até mesmo ensejadora de confissões (ALISON et al.,2013).

O *rapport*, além de propiciar uma maior cooperação entre o entrevistado e o entrevistador, auxiliar no aumento da quantidade e da fidedignidade das informações colhidas, bem como reduzir o grau de influência de falsas memórias (STEIN; FEIX; ROHENKOHL, 2005), este vínculo instalado nas entrevistas policiais evita também a prática de abusos e coerções, tópicos estes que serão estudados a seguir.

2.3 O USO DO RAPPOR E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

Apesar de toda evolução normativa de proibição à prática de tortura, bem como de outras formas de maus-tratos, ainda não há como falar na erradicação da tortura durante interrogatórios conduzidos por agentes de Estado, se considerarmos a esfera mundial (MÉNDEZ, 2021).

Em várias partes do mundo, testemunhos equivocados, bem como confissões obtidas por intermédio de interrogatórios coercitivos e estressores resultaram em inúmeras condenações injustas. Tais erros de justiça, principalmente a partir da década de 1980, influenciaram no pleito por mudanças em relação à metodologia utilizada pelos policiais para angariar informações (BALLARDIN, 2010). Em razão disso, conforme já explanado anteriormente, o Reino Unido dedicou-se a criar um arcabouço legal, bem como a instituir uma padronização do interrogatório policial por meio do cumprimento dos protocolos PACE e PEACE (ALISON et al.,2013), tornando-se referência mundial na temática.

Assim é que se percebeu, mormente ao longo da década de 1990, que métodos coercitivos tradicionais de interrogatório resultaram em policiais pouco hábeis, além de terem contribuído para a falta de confiança da instituição policial junto à sociedade. A partir de então, o escopo do ato de interrogatório foi sendo modificado ao longo do tempo, abandonando o



foco da obtenção de uma confissão. Voltou-se para a coleta de informações em maior quantidade e qualidade, no intuito de obter evidências que auxiliem a desvelar o que de fato ocorreu. Consolidou-se, assim, o uso da expressão entrevista investigativa (BEUNEA; GIEBELSAE; SANDERS, 2009).

A entrevista investigativa contrapõe-se, também, à prática de certos interrogatórios cujo objetivo principal é a obtenção de uma confissão. Neste escopo, os investigadores utilizam-se de métodos coercitivos e de postura primordialmente acusatória. Segundo Ceconello (2022, pg. 493), “Um interrogatório cujo foco é obter uma confissão tende a resultar em poucas informações confiáveis e, até mesmo, a levar inocentes a confessarem um crime que não cometeram, devido à coerção psicológica causada pelo interrogador”.

Considerando que o objetivo das investigações realizadas pela Polícia Judiciária é elucidar o possível fato criminoso, a utilização, durante o interrogatório, de métodos coercitivos, com a aplicação de pressões externas, pode resultar em falsas confissões. Contaminam, assim, o valor probatório do ato e, conseqüentemente, a própria investigação (ALISON et al., 2013). Desse modo, o estabelecimento do *rapport* permite a criação do engajamento do entrevistado, ao perceber que está sendo ouvido por um profissional com postura empática e humanizada, dentro de um contexto de respeito aos seus direitos, inclusive enquanto suspeito. Por sua vez, ao utilizar tal metodologia, o policial torna-se capaz de obter mais informações e sem correr o risco de praticar deslizes éticos ou legais.

Neste sentido, insta mencionar pesquisa realizada com o intuito de examinar os resultados advindos da prática de entrevista investigativa. Conforme Giles et al (2021), o referido estudo mostrou que suspeitos de crimes sexuais que confessaram terem cometido seus crimes perceberam que seus entrevistadores tiveram postura mais ética e humana do que aqueles entrevistados que negaram o delito do qual eram suspeitos (GILES et al., 2021).

Há, ainda, pesquisas que indicam que testemunhas conseguiram recordar de mais detalhes em entrevistas nas quais foram utilizadas



abordagens humanitárias, com enfoque em *rapport*, em contraponto a entrevistas com abordagem dominante/coercitiva (RICHARDSON; NASH, 2021). Portanto, a utilização das técnicas de entrevista investigativa, além de garantir a integridade física e psicológica do entrevistado, uma vez que não emprega práticas abusivas e coercitivas, resultaria ainda em informações mais acuradas e em maior quantidade, havendo já diversos estudos que chegaram a esta conclusão (MATSUMOTO; HWANG, 2021).

A prática de tortura, humilhação e coerção em suspeitos de crimes resultam em expressivas desvantagens a longo prazo. Por exemplo, a perda de confiança da sociedade no órgão policial, o que pode implicar dificuldades na coleta de informações (ALISON et al., 2013). Outrossim, a construção do *rapport* resulta em entrevistas policiais calcadas na ética (MATSUMOTO; HWANG, 2021), amparadas por vasto conteúdo doutrinário, aumentando, desse modo, a confiança da população nos órgãos estatais (CTI, 2017).

A prática de entrevistas pautadas em métodos estressores não só afrontam a dignidade da pessoa humana, como se mostram igualmente negativas para a investigação policial, vez que suspeitos de crimes que se depararam com abordagens agressivas tendem a não fornecer qualquer elemento de informação (CTI, 2017). Todavia, quando as técnicas utilizadas são baseadas na construção de relacionamento no qual se pressupõe uma comunicação aberta entre as partes, o interrogado tende a apresentar maior dificuldade para omitir ou manipular informações, em virtude da atmosfera positiva criada (ALISON et al., 2013).

A partir da implementação da Constituição Federal de 1988, a polícia judiciária no Brasil tem buscado pautar sua atuação de acordo com os princípios do Estado Democrático de Direito, em contraponto ao passado, não tão distante, em que órgãos de segurança foram os principais instrumentos de repressão do Estado, durante o período da ditadura militar. Deste modo, nas palavras de Bermudez Pereira e De Paula (2017, p. 31) “A devida investigação não se resume à conduta de desvendar versões, mas sim ao dever de proceder de acordo com princípios constitucionais,



em especial, o princípio da dignidade da pessoa humana”.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo, pretendeu-se analisar os contextos da entrevista investigativa, desde sua fase inicial, quando se procura estabelecer o engajamento. Considerando que a colheita de informações por intermédio de oitivas faz parte da prática cotidiana das investigações, torna-se premente o exame do tema relacionado à entrevista investigativa.

A presente pesquisa propôs ampliação do espaço de discussão quanto ao emprego de novas técnicas nas polícias judiciárias com a adoção de protocolo próprio, atuando como inovação no âmbito das rotinas de investigação criminal.

Diante da relevância do tema, desponta a necessidade de aprofundamento científico das técnicas de entrevista investigativa, especialmente no que se refere às rotinas de investigação nas polícias judiciárias, notadamente nas oitivas de testemunhas, vítimas e suspeitos.

Por todo o exposto, conclui-se que uma adequada construção de *rapport* promove maior cooperação com entrevistados, resultando numa colheita de informações mais fidedigna e em maior número em contextos investigativos. Considerando que a prática do *rapport* consiste em formar uma aliança de trabalho com o entrevistado, sua utilização evita a prática de interrogatórios coercitivos e estressores, salvaguardando assim os direitos fundamentais da pessoa, inclusive os de suspeitos.

A ampliação do conhecimento referente às práticas e benefícios da entrevista investigativa, precipuamente no que se refere à utilização do *rapport*, resultaria no melhor emprego técnico das atividades, bem como na melhoria do acesso às informações que são cruciais para as investigações criminais. O estudo sobre a aplicação do *rapport* nas entrevistas investigativas da polícia judiciária se mostra salutar para a administração das instituições envolvidas na persecução penal, assim como para a produção científica, como também para a sociedade como



destinatária principal do serviço público prestado. Vale ressaltar, a pesquisa enseja e estimula a qualificação técnica da polícia judiciária, oportunizando uma atuação mais democrática, priorizando e promovendo justiça por intermédio de práticas não abusivas.

Apesar da considerável produção teórica a respeito do destaque da aplicação do *rapport* em entrevistas investigativas, emerge a necessidade de ampliar ainda mais pesquisas empíricas a respeito da temática, de modo que se possa definir, mensurar e analisar as formas pelas quais o *rapport* influencia no resultado das oitivas que visam elucidar eventos criminais.

REFERÊNCIAS

ABBE, Alisson; BRANDON, Susan E. The Role of Rapport in Investigative Interview: A Review. **Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling** J. Investig. Psych. Offender Profil.10: 237–249, 2013.

ALISON, Laurence J.; ALISON, Emily; NOONE, Geraldine; ELNTIB, Stamatis; CHRISTIANSEN, Paul. Why Tough Tactics Fail and Rapport Gets Results: Observing Rapport-Based Interpersonal Techniques (ORBIT) to Generate Useful Information From Terrorists Psychology, **Public Policy, and Law** © 2013 American Psychological Association 2013, Vol. 19, No. 4, 411–431.

ALISON, Laurence J.; ALISON, Emily K.; SHORTLAND, Neil D; SURMON-BÖHR, Frances. **ORBIT**: the science of rapport-based interviewing for law enforcement, security, and military: New York : Oxford University Press, 2021.

BALLARDIN, Maria da Graça. **A entrevista investigativa e o policial entrevistador**. 2011. 93 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010, disponível em: <http://hdl.handle.net/10923/4892>. Acesso em fevereiro, 2023.

BERMUDEZ PEREIRA, André Luiz. **A investigação criminal orientada pela teoria dos jogos**. 3 ed. Florianópolis: EMais, 2021.

BERMUDEZ PEREIRA, André Luiz; DE PAULA, Alan Pinheiro. As diligências de investigação no Estado Democrático de Direito. **In Investigação preliminar e processo penal: novos desafios perspectivas/ Organizadores: Aline Gostinski, David Queiroz**. Florianópolis: Empório do Direito, 2017.

BEUNE, Karlijn; GIEBELS, Ellen; SANDERS, Karin (2009): Are you talking to



me? Influencing behaviour and culture in police interviews, **Psychology, Crime & Law**, 15:7, 597-617, disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1080/10683160802442835>. Acesso em 20 fev. 2023.

CECCONELLO, William W.; MILNE, Rebecca; STEIN, Lilian M. Oitivas e interrogatórios baseados em evidências: considerações sobre entrevista investigativa aplicado na investigação criminal. **Revista Brasileira de Direito Processual Penal**, vol. 8, n. 1, p. 489-510, jan./abr. 2022.

COLLINS Roger; LINCOLN, Robyn; FRANK, Mark G. "**The Effect of Rapport in Forensic Interviewing**", 2002, disponível em:
http://epublications.bond.edu.au/hss_pubs/18. Acesso em 15 fev. 2023.

COGJUS. **Apostila do curso de Entrevista Investigativa aplicada ao interrogatório de Suspeitos**, 2021.

CTI. Convention Against Torture initiative, CTI Training Tools. **Entrevista Investigativa em Casos Criminais**, 2017, disponível em
<https://cti2024.org/resources-for-states/cti-tools-and-guides/>. Acesso em 17 jan. 2023.

GILES, Susan et al. **An Economic Evaluation of the Impact of Using Rapport- Based Interviewing Approaches With Child Sexual Abuse Suspects**. *Front. Psychol.* 12:778970. doi: 10.3389/fpsyg.2021.778970, 2021.

Home Office Circular No 22. Principles of investigative interviewing. London, The Home Office, 1992.

MATSUMOTO, David; HWANG, Hyisung C. **An Initial investigation into the nature and function of rapport in investigative interviews**. *Appl Cognit Psychol*, 1-11, 2021.

MELO, João Osório de. **Método preferido de interrogatório, técnica Reid é questionada nos EUA**, 2022, disponível em:
<https://www.conjur.com.br/2022-mai-22/metodo-preferido-interrogatorio-tecnica-reid-questionada>. Acesso em mar, 2023.

MÉNDEZ, Juan E. **Principles on Effective Interviewing for Investigations and Information Gathering**", 2021, disponível em:
www.interviewingprinciples.com. Acesso em out, 2022.

PAULO, Rui; ALBUQUERQUE, Pedro; BULL, Ray. A Entrevista Cognitiva Melhorada: pressupostos teóricos, investigação e aplicação. In: **Revista da Associação Portuguesa de Psicologia**, vol.28(2), p.21-30, 2014.

PACHECO, Ana Paula; HOFFMANN, Marcos Erico. Entrevista investigativa e avaliação psicológica: algumas contribuições para as práticas policiais de



elucidação de crimes. In: **Ciências Policiais em Revista**, vol. 1, n.1, p. 115-130, 2021.

RICHARDSON, Beth H; NASH, Robert A. „Rapport myopia“ in investigative interviews: Evidence from linguistic and subjective indicators of rapport. **Legal and criminological Psychology**, 2021.

STEIN, Lilian Milnitsky; FEIX, Leandro da Fonte; ROHENKOHL, Gustavo. Avanços Metodológicos no Estudo das Falsas Memórias: Construção e Normatização do Procedimento de Palavras Associadas. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 19, n. 2, 166-176, 2005.

TICKLE-DEGNEN, Linda; ROSENTHAL, Robert. The nature of rapport and its nonverbal correlates. **Psychological inquiry**, v. 1, n. 4, p. 285-293, 1990.

WOLFS, Andrea et al. Leanett. The effects of building and maintaining rapport on cooperative mock eyewitness recall. **Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling**, 19(3), 151– 166. 2022.