

A EFETIVIDADE DA ENTREVISTA INVESTIGATIVA NA CONFEÇÃO DO RETRATO FALADO UTILIZANDO O MODELO PEACE: RELATO DE CASO

BRUNO RODRIGUES COSTA

ESCOLA SUPERIOR DA POLÍCIA CIVIL DE GOIÁS, GOIÂNIA (GO), BRASIL

BRUNA DANIELLA DE SOUZA SILVA

SUPERINTENDÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO HUMANA DA POLÍCIA CIVIL DE GOIÁS, GOIÂNIA (GO), BRASIL

LAIS NOGUEIRA MAGNO

SUPERINTENDÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO HUMANA DA POLÍCIA CIVIL DE GOIÁS, GOIÂNIA (GO), BRASIL

RAQUEL VAZ RESENDE

SUPERINTENDÊNCIA DE IDENTIFICAÇÃO HUMANA DA POLÍCIA CIVIL DE GOIÁS, GOIÂNIA (GO), BRASIL

RESUMO

A criação de retratos falados é uma das ferramentas que auxilia substancialmente as investigações policiais. O presente estudo aborda como os profissionais em papiloscopia do Estado de Goiás usam entrevistas investigativas no PEACE (P- Planejamento e preparação (*Preparation and Planning*), E- Engajar e explicar o processo de entrevista (*Engage and Explain*), A- Obtenção do relato (*Account*), C- Fechamento da entrevista (*Closure*), E- Avaliação da entrevista (*Evaluate*). Os resultados mostraram a importância do processo de entrevista para obtenção de informações mais precisas e para facilitar que a vítima possa falar sobre o suspeito com mais detalhes. A abordagem PEACE, baseada em princípios psicológicos e de comunicação, demonstrou ser eficaz para reduzir a ansiedade da vítima, ajudando-a a lembrar de detalhes importantes, diminuindo a revitimização. Além disso, o estudo demonstrou que usar corretamente os métodos e seguir as fases do processo de entrevista pode melhorar a qualidade e quantidade de informações coletadas durante a confecção dos retratos falados. Sugere-se, que, para melhorar suas habilidades na criação de retratos falados, os profissionais envolvidos devem receber treinamentos periódicos.

PALAVRAS-CHAVES: entrevista investigativa; retrato falado; PEACE.

1. INTRODUÇÃO

A criação de retratos falados é uma das ferramentas que auxilia substancialmente as investigações policiais (INÁCIO, 2023). “Retrato Falado é a formação de uma imagem de rosto humano a partir de uma descrição feita pela vítima ou testemunha de um crime.” (MIRANDA et al., 2017). Essa imagem formada apresenta aspectos físicos gerais (como idade, altura e peso), específicos (como barba, bigode etc.) e distintivos (como tatuagem, queimadura etc.) com o objetivo de reduzir o universo de suspeitos. Não se trata de uma identificação absoluta, ou de uma fotografia do suspeito, mas sim de uma representação que indica um rol de suspeitos para posterior acareação e identificação positiva do procurado. O processo técnico de construção do Retrato Falado consiste na utilização de procedimentos sistematizados (TAYLOR, 2001). Inicialmente é realizada uma entrevista, obedecendo a uma metodologia que assegura um trabalho técnico, lógico e que facilita a mecânica desenvolvida. Segundo Miranda *et al.* (2017) durante essa etapa, o (a) declarante (vítima ou testemunha do fato) fornece os dados a respeito das circunstâncias do crime e dos traços fisionômicos gerais, específicos e distintivos do autor do delito. Após a entrevista é realizada a confecção do retrato falado com ajuda de banco de imagens e softwares específicos. Esta ferramenta é uma técnica que muito contribui com as investigações policiais (TAYLOR, 2001).

A entrevista policial tradicional é o método utilizado na prática investigativa para extrair informações de vítimas ou testemunhas. Neste tipo de entrevista há uma abordagem de perguntas e respostas, buscando principalmente o “quem, o quê, quando, onde, porquê e como”. Tais questionamentos são usados como um referencial mínimo a ser respondido na elucidação de um fato criminoso (CIÊNCIAS POLICIAIS EM REVISTA, 2023). Somente fazer perguntas pode gerar na pessoa entrevistada intimidação ou relutância, causando dificuldades na recuperação de memórias. Como resultado, detalhes importantes do fato podem ser negligenciados e não recuperados (RUI *et al.*, 2014). Atualmente, já existem métodos de entrevista investigativa cientificamente comprovados e mais apropriados para a coleta de informações em investigações, como o Método PEACE (*Preparation and Planning, Engage and Explain, Account, Closure, Evaluate*), pois

ele tem demonstrado melhorar a quantidade e qualidade das informações coletadas (CONVENTION AGAINST TORTURE INITIATIVE, 2017).

Este relato de caso destaca a aplicação da entrevista investigativa na elaboração do retrato falado de um suspeito em Goiás. O objetivo deste trabalho foi demonstrar a eficácia dos cinco passos da entrevista investigativa na obtenção de informações precisas para a elaboração do retrato falado, utilizando o método PEACE. O caso abordado ocorreu em dezembro de 2019, quando uma vítima de roubo, que estava muito abalada emocionalmente, foi submetida à confecção do retrato falado por um profissional (Datiloscopista) da Superintendência de Identificação da Polícia Civil de Estado de Goiás (SIH/PCGO).

2. MÉTODOS

A vítima foi encaminhada à SIH/PCGO para a realização do retrato falado após um assalto, visivelmente abalada tanto mental quanto emocionalmente. Sua respiração era rápida e superficial, e ela chorava constantemente, aparentando estar em estado de choque. Demonstrava grande dificuldade em manter um raciocínio claro, falava de forma acelerada e mostrava-se extremamente inquieta, com as mãos trêmulas. A ansiedade era evidente, acompanhada por um relato de medo, pensamentos confusos e uma percepção distorcida do tempo. Esses sinais indicavam o profundo impacto emocional, tornando o processo de comunicação inicial mais difícil. Foram utilizados cinco passos do modelo PEACE (CONVENTION AGAINST TORTURE INITIATIVE, 2017) durante a entrevista investigativa, com foco na criação de um ambiente propício para que a ela se sentisse segura e capaz de descrever o suspeito com precisão (procedimento geralmente não observado na técnica tradicional). As fases da entrevista utilizada foram: *Preparation and Planning*, *Engage and Explain*, *Account*, *Closure*, *Evaluate*. Na primeira etapa, antes do processo de entrevista, foi realizado um planejamento e preparação mínima. Os materiais necessários e a sala de entrevista foram organizados, assim como, a avaliação dos detalhes do crime por meio da leitura do RAI (Registro de Atendimento Integrado). Na segunda etapa, iniciou-se a construção do *rapport* (relação de cooperação entre entrevistado

e entrevistador) para melhorar o fluxo da comunicação, acalmar a vítima, bem como, esclarecer os motivos e a rotina da entrevista. Na terceira etapa, relato livre, começou com uma introdução e perguntas abertas, seguidas de escuta ativa e questionamentos específicos sobre detalhes e descrição das características do suspeito. Logo após, ocorreu a confecção do retrato falado com a utilização do *software* Photoshop e banco de imagens da SIH/PCGO. Na quarta etapa, fechamento da entrevista, a vítima avaliou a imagem confeccionada e atribuiu uma semelhança de 95% entre o retrato falado e a lembrança do suspeito. A entrevista foi encerrada de forma positiva. Depois de concluído todo processo, ocorreu a quinta fase: avaliação para verificar se os objetivos foram alcançados.

3. RESULTADOS

Com base nos resultados, pode-se concluir que a aplicação do modelo PEACE de entrevista investigativa resulta numa melhor recuperação de detalhes importantes no processo de resgate da memória da vítima. Neste sentido, a vítima expressou sensação de mais segurança e conforto e foi capaz de recordar mais detalhes distintivos sobre o suspeito. Sentir-se segura e apoiada foi uma das maneiras de garantir que a vítima descrevesse fisicamente e em termos de atitudes e comportamentos com mais precisão sobre o agressor. O profissional que conduziu a entrevista observou que ao criar um ambiente de confiança e empatia permitia à vítima ser mais aberta em suas respostas, o que resultou em um relato mais detalhado e robusto. Essa dinâmica diminuiu visivelmente a ansiedade da vítima, permitindo que ela se concentrasse melhor em recordar os eventos. Além disso, o retrato falado foi confeccionado com base nas descrições feitas pela vítima e comparado ao suspeito. A imagem criada mostrou semelhança com o suspeito detido (figura 1), evidenciando a importância do modelo PEACE em ajudar na coleta de informações minuciosas.

O resultado positivo da comparação da imagem do retrato falado e do suspeito do crime demonstrou a necessidade de integrar métodos eficazes de entrevistas como o PEACE, que não resultam apenas na identificação eficaz do autor do crime, mas também tornam o processo mais humano e respeitoso para a vítima.

Em resumo, a utilização de entrevista investigativa (PEACE) não só melhorou a qualidade das informações obtidas durante o relato para confecção do retrato falado, mas também proporcionou a criação de um espaço seguro com escuta ativa e empatia para que as vítimas possam expressar suas memórias, tornando o processo investigativo mais sensível e eficaz e humanizado.



Figura 1: Retrato falado realizado com o uso de técnicas de entrevista investigativa.

4. DISCUSSÃO

O caso em questão ilustra, com a confecção do retrato falado, que o método PEACE, baseado em princípios científicos e no estudo de aspectos cognitivos e comunicativos, reduz a ansiedade da vítima, cria um ambiente de confiança e facilita o acesso a detalhes importantes através da memória, destacando a importância de cada uma das etapas do método na coleta de informações relevantes e na promoção do bem-estar da vítima. Além disso, essa entrevista propõe o estabelecimento do *rappport* entre entrevistado e entrevistador melhorando o processo de comunicação e a coleta de informações (CIÊNCIAS POLICIAIS EM REVISTA, 2023). De acordo com estudos de psicologia da memória, reduzir o estresse e criar um ambiente tranquilo ajuda na recuperação de memórias mais precisas (CECCONELLO; STEIN, 2023). Assim, o método PEACE ajuda no desenvolvimento do retrato falado e aumenta a credibilidade.

Além disso, o estudo de caso, evidenciou que a vítima havia passado por uma experiência traumática de roubo, apresentava um estado emocional fragilizado, o que poderia dificultar a recuperação de fatos relevantes sobre o ocorrido. No entanto, a abordagem estruturada e empática do modelo PEACE foi fundamental para mitigar essa dificuldade. O sucesso de uma entrevista depende de cada etapa, desde o planejamento inicial até a avaliação final (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022). O entrevistador utilizou perguntas abertas, permitindo que a vítima se expressasse livremente. A escuta ativa e a validação das emoções da vítima foram percebidas como um suporte emocional, o que a encorajou a compartilhar informações que, de outra forma, poderiam ter sido esquecidas. O entrevistador observou que, à medida que a vítima se sentia mais confortável, sua memória parecia se tornar mais vívida, resultando em descrições mais ricas e detalhadas do suspeito. O entrevistador notou que a vítima, ao final da entrevista, parecia mais confiante e aliviada.

O resultado positivo na confecção do retrato falado foi atribuído ao uso eficaz das técnicas do método PEACE de entrevista investigativa (Figura 1). Esse método, fundamentado em princípios psicológicos e de comunicação, visa reduzir a ansiedade da vítima, promover um ambiente de confiança e facilitar a rememoração de detalhes. Como já reportado em vários trabalhos científicos, a criação de um *rapport* sólido melhora a precisão das lembranças, conforme evidenciado por estudos de psicologia da memória que indicam que a redução do estresse e a criação de um ambiente seguro ajudam a recuperação de memórias mais detalhadas e precisas (CECCONELLO; MILNE; STEIN, 2022). Embora o referido retrato falado não tenha sido utilizado diretamente para a prisão, devido a outros delitos do suspeito, ele se tornou uma peça-chave como meio de auxiliar a investigação, corroborando os relatos da vítima. A semelhança da imagem do retrato falado com a imagem do suspeito, contribuiu para a credibilidade dos testemunhos e facilitou a identificação do indivíduo, demonstrando a importância do método PEACE em obter informações críticas em investigações criminais.

Em suma, os resultados desse estudo mostram que o uso do modelo PEACE na criação de retratos falados foi bem-sucedido, fornecendo informações relevantes e que auxiliaram na identificação do

suspeito. Portanto, o relato do entrevistador evidencia a eficácia do método em situações de alta carga emocional, ressaltando a necessidade de formação contínua para os profissionais envolvidos em entrevistas investigativas. A combinação de técnicas de entrevista adequadas e um enfoque empático pode resultar em um processo investigativo mais humano e eficaz, beneficiando tanto a coleta de informações quanto o bem-estar das vítimas.

5. CONCLUSÃO

O caso relatado enfatiza que entrevista investigativa baseada no modelo PEACE possibilita a produção de retratos falados relevantes para investigação policial, salientando que a aplicação de suas etapas pode revelar informações mais detalhadas para auxiliar a autoridade policial. A análise da experiência da vítima, que conduz ao sentimento de segurança e respeito, torna-se uma evidência da necessidade de um espaço seguro e de uma abordagem empática que permitem a recuperação da memória em situações de alto estresse emocional. Para uma execução mais eficaz e integral da abordagem PEACE, os profissionais envolvidos devem passar por treinamento. Entre eles, está uma maior competência em ouvir ativamente e no estabelecimento de *rappport*, (interessante definir melhor *apport*) que ajuda a criar uma atmosfera segura e, assim, favorecer a comunicação. Em segundo lugar, os procedimentos de conduta e planejamento devem ser determinados e seguidos. Isso serve para organizar os locais de entrevista e para avaliar antecipadamente o crime investigado e preparar materiais adicionais que auxiliem na obtenção de dados. Os entrevistadores devem ser capazes de responder aos sinais de estresse na vítima e ajustar suas ações para fazer com que ela se sinta segura e segura. Finalmente, o feedback de pós-entrevista pelas autoridades policiais ajudaria a melhorar a prática de entrevista.

Em suma, a implementação do modelo PEACE, acompanhada de um treinamento adequado e de protocolos bem definidos, não apenas melhora a coleta de informações no processo dos retratos falados, mas também promove um atendimento mais humano e eficaz para as vítimas, contribuindo para a credibilidade das investigações e a justiça no sistema penal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CECCONELLO, W., STEIN, L.M. *Manual de entrevista investigativa para polícia judiciária*. [S.l.] : Alta Performance, 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*, v. 8, n. (1), p. 489-510, jan./abr. 2022.
- CIÊNCIAS Policiais em Revista da Academia de Polícia Civil de Santa Catarina – ACADEPOL. Florianópolis/SC, v. 3, 2023.
- CONVENTION Against Torture Initiative. *Investigative Interviewing for Criminal Cases*. Recuperado de: https://cti2024.org/content/docs/CTI-Training_Tool_1-Final.pdf. 2017.
- MIRANDA, V.D.C *et al.*. Representação Facial Humana. *Caderno Didático*. Brasília: Academia Nacional de Polícia, 2017.
- INÁCIO, Gerson Um ambiente para o retrato falado: o antídoto para a insegurança no início da prática do Retrato Falado. Goiânia : Editora Alta Performace.
- RUI, M.P., ALBUQUERQUE, P. B., Bull R. A. entrevista cognitiva melhorada: pressupostos teóricos, investigação e aplicação . *Revista Psicologia*, Associação Portuguesa de Psicologia, vol. 28, 2014.
- TAYLOR, K. T. *Forensic art and illustration*, [S.l.]: CRC Press, 2001.