

**Banco de Dados**

**Disque Defesa Homossexual**

**Manual de Preenchimento**

**DDH – Disque Defesa Homossexual**

**ISER – Instituto de Estudos da Religião**

**CESec – Centro de Estudos de Segurança e Cidadania**

# **MANUAL DE PREENCHIMENTO DO BANCO DE DADOS DO DISQUE DEFESA HOMOSSEXUAL**

**Por Dorian Borges e  
Silvia Ramos**

## **Introdução**

A criação, em julho de 1999, do Disque Defesa Homossexual, produziu novidades na luta dos direitos de cidadania homossexual. Entre outras coisas, passou a ser possível conhecer e monitorar dinâmicas específicas das violências que vitimam gays, lésbicas e travestis – dinâmicas que muitas vezes eram apenas intuídas ou acompanhadas exclusivamente em suas variáveis mais graves e visíveis, como a violência letal.

Uma das inovações do DDH é que a própria população homossexual, ao acionar o serviço, determina o que é percebido como violência e, ao descrever os fatos, constrói um repertório de situações, problemas, e algumas vezes de soluções, que pode ser acompanhado ao longo do tempo. Ou seja, na medida em que são registrados, contabilizados, relacionados e comparados os motivos e as características das ligações, é possível começar a traçar um perfil de vitimização da população atendida.

Os registros também permitem identificar prioridades no combate e prevenção da violência, tanto as de caráter policial (por exemplo, locais de incidência de crimes) como as ações da sociedade civil capazes de reduzir a homofobia, geradora de violência. Em outras palavras, a base de dados é um poderoso instrumento de pressão para a criação de políticas públicas e também para a elaboração de políticas sociais do segmento homossexual.

Por tudo isso, a criação do DDH foi simultânea à criação de um sistema de registros capaz de assegurar a alimentação permanente de uma base de dados informatizada com essas informações preciosas.

O banco de dados do DDH, na forma que ora se encontra, é o resultado de um período inicial de testagem, tanto das fichas de atendimento quanto da estrutura do banco de dados. O cadastro e o banco de dados foram avaliados e aprimorados pela coordenação do DDH com o apoio de consultores especializados.

O banco de dados foi desenvolvido em um software altamente amigável e popular. Isto significa que o banco de dados pode ser mantido em qualquer computador e alimentado por assessores, voluntários ou coordenadores do DDH, sendo necessário apenas um período de treinamento.

É este o objetivo deste Manual: orientar e uniformizar procedimentos para a manutenção do banco de dados, assegurando que os registros sigam sendo cadastrados ao longo do tempo de forma criteriosa.

Nunca é demais lembrar que se a atribuição e responsabilidade pela guarda, sigilo e manutenção das informações do DDH é daqueles que gerenciam o serviço – e das entidades que prestam assessoria técnica –, o acesso aos dados e aos números do DDH deve ser franqueado a toda sociedade, sendo inclusive desejável que os indicadores gerados pelo DDH passem a figurar entre os índices relevantes de violência, regularmente divulgados pelos órgãos de segurança.

Uma base de dados é tão mais poderosa quanto mais tempo ela for capaz de monitorar indicadores relevantes para a definição de políticas públicas. Este MANUAL pretende contribuir para a criação de uma cultura de transparência e rigor no tratamento dos dados da violência homossexual do Rio de Janeiro.

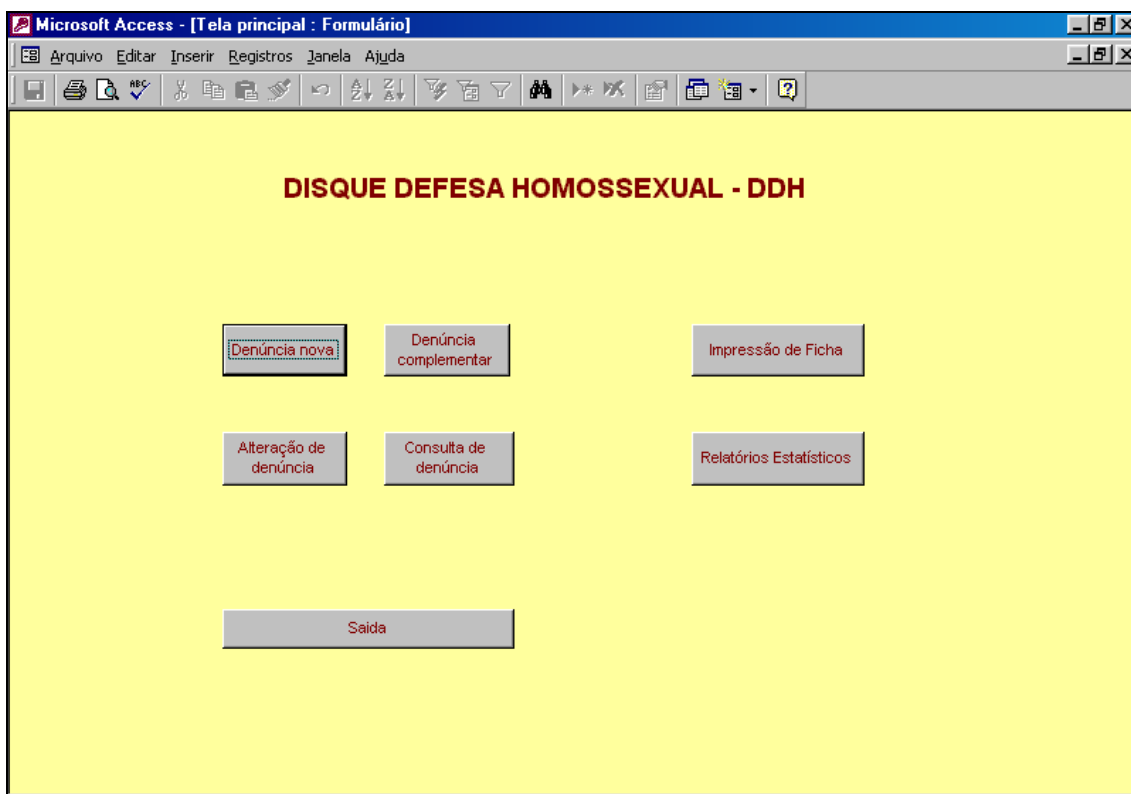
#### ALGUMAS DICAS

- O sistema de segurança do programa ACSSESS é frágil, significando que pessoas com acesso ao equipamento onde o banco de dados se encontra podem, com certa facilidade, incluir ou alterar registros. É, por isso, altamente recomendável que os administradores do banco de dados mantenham cópias de segurança em disquete e em equipamentos de outras instituições, de forma que qualquer alteração prejudicial possa ser recuperada com rapidez. Nesse sentido, cópias de

segurança devem ser feitas (e copiadas em outros equipamentos), no mínimo a cada 20 cadastros novos.

- Qualquer pessoa, desde que bem treinada, é capaz de alimentar a base. Na medida do possível, contudo, quanto menos pessoas diferentes alimentarem o banco, melhor. Isto porque a passagem da ficha de atendimento para o banco inclui situações em que cabe ao técnico interpretar informações. Quanto mais os critérios utilizados forem uniformes, menos chances de distorções ocorrem.
- Cada registro do banco de dados corresponde a cada caso do DDH. As informações sobre os casos encontram-se escritas nas fichas de atendimento preenchidas pelos voluntários. A guarda das fichas em papel, mesmo após cadastradas no banco de dados, é de suma importância por diversas razões, entre elas as inúmeras possibilidades de pesquisas futuras, além do registro original.

## 1 - TELA PRINCIPAL



- a. **Denúncia Nova:** Formulário de entrada das denúncias registradas
- b. **Denúncia Complementar:** Formulário para registro de complementos das denúncias registradas
- c. **Alteração de Denúncia:** Formulário de alteração das denúncias já registradas
- d. **Consulta de Denúncia:** Consulta das denúncias já registradas
- e. **Impressão de Ficha:** Impressão das Fichas de Denúncia
- f. **Relatórios Estatísticos:** Relatórios estatísticos gerados a partir das denúncias registradas
- g. **Saída:** Atalho de saída

## A – DENÚNCIA NOVA

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Denúncia nova]". The menu bar includes "Arquivo", "Editar", "Inserir", "Registros", "Janela", and "Ajuda". The toolbar contains various icons for file operations and data manipulation. The form is titled "Disque Defesa Homossexual - DDH" and features the following fields:

- Número do cadastro:** A text input field.
- Data:** A date input field.
- Hora:** A time input field.
- Dia da semana:** A dropdown menu.
- Fatos Relatados:** A large text area for describing the incident.

- a. **Número do Cadastro:** Número de controle do registro de denúncia. As duas letras registram as iniciais do voluntário atendente e os números registram a ordem e o ano das denúncias
- b. **Data:** Data em que a denúncia foi feita
- c. **Hora:** Hora em que a denúncia foi feita
- d. **Dia da Semana:** Dia da semana em que a denúncia foi feita
- e. **Fatos Relatados:** Descrição do fato denunciado

## Dados Pessoais

The screenshot shows a Microsoft Access window titled 'Microsoft Access - [Denúncia nova]'. The main form is titled 'Disque Defesa Homossexual - DDH'. At the top, there are fields for 'Número do cadastro', 'Data', 'Hora', and 'Dia da semana'. Below this is a large text area labeled 'Fatos Relatados'. The 'Dados Pessoais' tab is selected, showing a form with the following fields: 'Dados Pessoais' (radio button), 'Nome', 'Profissão', 'Sexo' (dropdown), 'Idade' (text box), 'Escolaridade' (dropdown), 'Bairro', 'Região' (dropdown), 'Cidade', 'Telefone para contato' (multiple text boxes), and 'Está ligando de:' (dropdown and text box). The status bar at the bottom indicates 'Registro: 1 de 1'.

- a. **Dados Pessoais Sim:** Assinalar, caso o comunicante da denúncia (usuário) tenha fornecido dados pessoais
- b. **Nome:** Nome do comunicante da denúncia
- c. **Profissão:** Profissão do comunicante da denúncia
- d. **Sexo:** Sexo do comunicante da denúncia:
  - 1) **M – Masculino**
  - 2) **F – Feminino**
- e. **Idade:** Idade do comunicante da denúncia
- f. **Escolaridade:** Escolaridade do comunicante da denúncia:
  - 1) **Nenhuma**
  - 2) **Sem informação**
  - 3) **1º grau incompleto**
  - 4) **1º grau**
  - 5) **2º grau incompleto**
  - 6) **2º grau**
  - 7) **Superior incompleto**
  - 8) **Superior**

- g. Bairro:** Bairro da residência do comunicante da denúncia
- h. Região:** Região administrativa da residência do comunicante da denúncia:
- 1) **Centro**
  - 2) **Zona Norte**
  - 3) **Zona Sul**
  - 4) **Zona Oeste**
  - 5) **Baixada**
  - 6) **Niterói / São Gonçalo**
  - 7) **Outros Municípios**
  - 8) **Outros Estados**
  - 9) **Sem informação**
- i. Cidade:** Cidade da residência do comunicante da denúncia
- j. Telefone para Contato:** Telefone de contato com o comunicante, e seu respectivo DDD
- k. Está ligando de onde:** De onde e/ou como o comunicante está fazendo a denúncia:
- 1) **Casa**
  - 2) **Trabalho**
  - 3) **Rua, em telefone público**
  - 4) **Rua, em celular**
  - 5) **Outros**
- l. No caso de outros, qual?:** No caso de outros, especifique de onde a denúncia foi feita



## Encaminhamentos / Referências<sup>2</sup>

The screenshot shows a Microsoft Access window titled 'Microsoft Access - [Denúncia nova]'. The main form is titled 'Disque Defesa Homossexual - DDH'. It contains several fields and tabs. The 'Encaminhamentos / Referências' tab is active, showing fields for 'Encaminhamentos: efetivo' and 'ideal', both dropdown menus. Below these are fields for 'No caso do encaminhamento ser serviço, qual?' and 'No caso do encaminhamento ser de natureza policial, qual órgão?'. There are also fields for 'Contato:' and 'Quando?'. A large text area is present below these fields. At the bottom, there are fields for 'Já fez o registro antes', 'Onde?', 'Como soube do DDH?', 'Qual?', and 'Qualidade da ligação:'. The status bar at the bottom indicates 'Registro: 1 de 1'.

a. Encaminhamentos - efetivo: Qual encaminhamento foi dado para o caso?

1) Informação<sup>3</sup>

2) Orientação<sup>4</sup>

3) Serviços

4) Natureza Policial – Polícia Civil

5) Natureza Policial – Polícia Militar

6) Ouvidoria

7) Outros

b. Encaminhamentos – ideal: Qual seria o encaminhamento ideal para esse tipo de caso?

1) Informação

2) Orientação

3) Serviços

4) Natureza Policial – Polícia Civil

5) Natureza Policial – Polícia Militar

6) Ouvidoria

7) Outros

- c. **No caso do encaminhamento ser serviços, qual?:** No caso de se responder serviços no encaminhamento efetivo, especifique qual
- d. **No caso do encaminhamento ser de natureza policial, qual órgão?:** Qual Delegacia policial ou Batalhão Militar foi feito o encaminhamento efetivo
- e. **Contato:** Que pessoas, no órgão policial onde o caso foi encaminhado, devem ser referidas em contatos futuros do DDH?
- f. **Quem irá dar o retorno?:** Quem dará o retorno do caso denunciado
- 1) DDH
  - 2) O usuário(a)
  - 3) Não haverá retorno
- g. **Quando?:** Se houver retorno, quando será?
- h. **Encaminhamento<sup>5</sup>:** Informações detalhadas do encaminhamento realizado
- i. **Já fez o registro antes?:** Preencher, caso o comunicante tenha feito algum registro antes (incluir disque denúncia e outros recursos não policiais)
- j. **Onde?:** Se o registro já foi feito antes, onde?
- k. **Como soube do DDH?:** Por onde/ como chegou ao DDH
- 1) Imprensa
  - 2) Rádio / TV
  - 3) Material Próprio
  - 4) Amigos
  - 5) Grupos
  - 6) Outros
- l. **Qual?:** Especifique o órgão, grupo, etc., ou outro
- m. **Qualidade da ligação<sup>6</sup>:** Apreciação crítica da qualidade das informações fornecidas pelo comunicante
- 1) **Consistente e Confiável:** Quando são dadas todas as informações do caso denunciado, e estas fazem sentido
  - 2) **Inconsistente:** Quando não são dadas informações suficientes
  - 3) **Não confiável:** Quando as informações do caso não fazem sentido
  - 4) **Não se aplica:** Quando a avaliação não se aplica

## Informações do Cadastro

Microsoft Access - [Denúncia nova]

Arquivo Editar Inserir Registros Janela Ajuda

**Disque Defesa Homossexual - DDH**

Numero do cadastro  Data  Hora  Dia da semana

Fatos Relatados

Dados Pessoais Encaminhamentos / Referências Informações do cadastro

Tipo do caso  A denúncia é: Acusação

Hora do fato:

Bairro do fato relatado:  Região

Tipo do Fato  No caso de outro, qual?

Contexto  No caso de outro, qual?

O usuário é vítima

Caso com:  Gay  Lésbica  Travesti  Outros

Dados da vítima:

sexo	idade	relação vítima/agressor
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Registro: 1 de 1

- a. **Tipo do Caso<sup>7</sup>** : Em que tipo de caso do banco de dados a ligação se classifica
- 1) **Pedido de Informação**: Quando são solicitadas informações e orientações
  - 2) **Denúncia / Acusação<sup>8</sup>**: São os casos que envolvem vítima, agressor e/ou testemunha
  - 3) **Denúncia / Reclamação<sup>9</sup>**: São os casos de reclamação e alerta de determinados fatos, não tendo por onde começar a investigar
  - 4) **Outros**: Casos que não representam denúncia ou pedido de informação
  - 5) **Não Válido**: Útil para ligações em que o comunicante desliga sem completar a denúncia, isto é, supostos trotes
- b. **A denúncia é acusação**: No caso de se preencher o tipo do fato como denúncia / acusação, definir se ela é:
- 1) **Genérica**: A denúncia/acusação não possui detalhes
  - 2) **Específica**: A denúncia/acusação foi prestada com detalhes
- c. **Hora do Fato**: Hora em que o fato denunciado aconteceu

- 1) Manhã
- 2) Tarde
- 3) Noite
- 4) Madrugada
- 5) Sem Informação

**d. Bairro do Fato Relatado:** Bairro em que ocorreu o fato denunciado

**e. Região:** Região administrativa em que ocorreu o fato denunciado

- 1) Centro
- 2) Zona Norte
- 3) Zona Sul
- 4) Zona Oeste
- 5) Baixada
- 6) Niterói / São Gonçalo
- 7) Outros Municípios
- 8) Outros Estados
- 9) Sem informação

**f. Tipo do Fato<sup>10</sup>:** Classificação de delito associado à denúncia

- 1) Agressão Física
- 2) Agressão Verbal
- 3) Ameaça de Agressão Física
- 4) Ameaça de Morte
- 5) Assalto / Roubo
- 6) Assassinato
- 7) Boa Noite Cinderela
- 8) Discriminação
- 9) Extorsão
- 10) Outros

**g. No caso de outros, qual?:** Especifique com clareza outro tipo de fato não listado acima.

- h. **Contexto<sup>11</sup>**: Em que tipo de local aconteceu o fato denunciado
- 1) Locais Públicos (rua, praça, praia)
  - 2) Estabelecimentos (comercial, lazer)
  - 3) Casa / Vizinhança
  - 4) Trabalho
  - 5) Escola
  - 6) Outros
- i. No caso de outros, qual?: Especifique um local , se este não puder ser classificado entre os listados acima
- j. O usuário é vítima: Marque, caso a pessoa que está ligando seja a própria vítima da denúncia
- k. Caso com: A(s) vítima(s) principal(ais) da denúncia se identifica(m) como:
- 1) Gay
  - 2) Lésbica
  - 3) Travesti
  - 4) Outros (heterossexuais, transexuais ou bissexuais)
- l. Dados da Vítima: Dados referentes à vítima da denúncia
- 1) Sexo: Sexo da vítima da denúncia:
    - i. M – Masculino
    - ii. F – Feminino
  - 2) Idade: Idade da vítima da denúncia
  - 3) Relação **Vítima / Agressor<sup>12</sup>**: Relação entre a vítima e o agressor:
    - i. Conjugue
    - ii. Ex-Conjugue
    - iii. Amigo(a): Pessoa amiga, de quem o comunicante possui informações que podem ajudar na investigação da denúncia
    - iv. Família
    - v. Família do Conjugue
    - vi. Vizinho
    - vii. Empregador
    - viii. Colega de Trabalho
    - ix. Colega de Escola
    - x. Cliente (Michê)

- xi. Conhecido (sem especificação):** Pessoa que a vítima vê esporadicamente, sabe o nome, mas não tem contato
- xii. Policiais em Ação**
- xiii. Supostos Policiais**
- xiv. Guarda Municipal**
- xv. Comerciante / Prestadores de Serviço**
- xvi. Desconhecidos:** Pessoa que a vítima nunca viu, onde o contato foi no dia do fato
- xvii. Outros**
- xviii. Sem Informação**

## B – DENÚNCIA COMPLEMENTAR<sup>13</sup>

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Entrada Fatos Complementares]". The window contains a form with the following fields and sections:

- Fields: "Numero do registro:", "Data", "Hora", "Dia da semana".
- Field: "Nome:".
- Section: "Fato relatado" with a large text area.
- Section: "Complementação do relato" with sub-fields "Dia:" and "Hora:" and a large text area.

The status bar at the bottom of the window displays "Registro: 1 de 3".

- a. **Complemento do relato:** Novos fatos importantes da denúncia, que não foram dados no momento da denúncia
- b. **Dia:** Dia em que foi dado o complemento do fato denunciado
- c. **Hora:** Hora em que foi dado o complemento do fato denunciado

**A descrição dos fatos** é feita num campo texto, sem limitação de tamanho. A principal orientação é incluir o máximo de detalhes sobre os fatos (o quê, como, quando, onde, etc.) e tornar a história compreensível. Lembre-se que o atendente frequentemente repete frases e as apresenta de forma desorganizada, pois anotou as informações enquanto falava com o usuário. As dúvidas importantes (que impliquem em não entendimento da natureza da ligação) devem ser encaminhadas à coordenação do DDH, antes do preenchimento do registro no banco de dados

**Efetivo/Ideal.** *Efetivo* é o encaminhamento realizado pelo atendente do DDH, que pode ser diferente do encaminhamento *ideal* para aquele tipo de caso. A diferença é especialmente importante nos casos de natureza policial (por exemplo, o usuário não se sente preparado para registrar queixa na delegacia); ou teme denunciar um policial por extorsão (ouvidoria ou polícia militar); ou mesmo hesita em tomar atitudes legais contra um parente que o discrimina (encaminhamento jurídico). A distinção entre encaminhamento efetivo e ideal às vezes envolve apreciação subjetiva, mas é através dela que saberemos se ao longo de tempo os atendimentos e os usuários vão se modificando.

---

<sup>3</sup> Distinção importante ocorre entre *informação* e *orientação*. A opção **Informação** deve ser reservada para os casos em que o telefonema não envolve qualquer tipo ajuda direta ao usuário em caso de violência (por exemplo, o usuário liga para conhecer o DDH, ou saber o telefone de uma entidade, ou um jornalista pede estatísticas).

<sup>4</sup> **Orientação** envolve a maioria dos casos (quase um terço dos encaminhamentos no primeiro ano foram classificados como orientação). Use esta opção quando o usuário recebeu esclarecimentos que o ajudam a tomar decisões, ou mesmo a conhecer outras alternativas de encaminhamento, como policias, jurídicas ou apoio psicológico.

<sup>5</sup> O **encaminhamento** deve ser preenchido num campo texto, de tamanho livre. O mesmo critério usado em fatos relatados deve ser observado: o máximo de informações com o máximo de clareza

<sup>6</sup> A **qualidade da ligação** permite uma análise crítica da informação. O campo deve ser preenchido no momento da alimentação do banco de dados, se o voluntário não o fez na ficha de atendimento. *Não confiável* é a informação suficiente e detalhada, mas que soa fantasiosa ou inverossímil (por exemplo, operação condor). *Inconsistente* é a opção usada quando a história parece verdadeira, mas não há informações suficientes para dar andamento ao caso (por exemplo, um suposto homossexual foi visto morto numa rua, ou no IML, mas o informante não sabe o nome nem as circunstâncias do crime). *Não se aplica* é a opção usada para os casos de trote.

<sup>7</sup> A identificação correta do **tipo de caso** é crucial para o banco de dados, pois a partir dela são feitas as principais análises e comparações estatísticas. Além disso, alguns tipos (p. ex., denúncia/acusação) devem obrigatoriamente corresponder ao preenchimento de campos subsequentes (identificação da vítima, relação vítima/agressor, etc.).

<sup>8</sup> **Denúncia/Acusação** serve para caracterizar a queixa completa e típica de um caso do DDH: algo aconteceu com alguém, em algum dia e local, provocado por um ou mais agressores (ex.: Fulano de tal agrediu fisicamente o usuário; fui extorquido no banheiro do Meneses Cortes, etc.).

<sup>9</sup> **Denúncia/Reclamação** caracteriza a queixa sem a identificação de vítimas e agressores específicos (ex.: Tem muito assalto a homossexuais na rua X; é muito comum gays serem extorquidos no banheiro do Meneses Cortes, etc.).

<sup>10</sup> O **tipo de fato** é uma das classificações mais importantes do banco de dados, pois permite identificar o tipo de violência que vitima a população usuária. Frequentemente mais de um delito estão associados a uma única denúncia (por exemplo, houve extorsão, com agressão física e a vítima foi ameaçada de morte caso procurasse a polícia). É necessário escolher o tipo de fato que melhor caracteriza aquela denúncia (no caso, extorsão).

<sup>11</sup> O **contexto** diz respeito a onde o fato da denúncia ocorreu e as alternativas são claras. No caso de fatos ocorridos em shopping centers a opção que deve ser adotada é local público.

<sup>12</sup> As relações entre a **vítima/agressor** devem ser definidas nos casos em que ambos estão caracterizados na denúncia (obrigatório em caso de denúncia/acusação).



---

Reserve espaço para os casos em que há informações sobre o agressor, como profissão, hábitos, local de moradia, onde pode ser encontrado, etc. Use conhecido para os casos em que a vítima apenas sabe quem é o agressor mas não possui informações detalhadas.

**13** A denúncia complementar deve ser preenchida usando os mesmos critérios de uma denúncia nova, isto é, campo texto com a maior clareza e a maior riqueza de detalhes, apenas acrescida de dia e hora em que as novas informações chegaram. Embora não seja freqüente, alguns casos clássicos do DDH receberam muitas denúncias e fatos novos (ex., caso 70). Nesses casos, tantas denúncias complementares quanto forem necessárias devem ser abertas e preenchidas com rigor.