



Revista Brasileira de Segurança Pública
ISSN: 1981-1659
ISSN: 2595-0258
revista@forumseguranca.org.br
Fórum Brasileiro de Segurança Pública
Brasil

O RAPPORT COMO TÉCNICA PARA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES EM ENTREVISTAS INVESTIGATIVAS

**Victor Lino de Sousa, Denis
Bernardes, Mônica
Weber Cecconello, William
Sierota dos Santos, Natália**

O RAPPORT COMO TÉCNICA PARA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES EM ENTREVISTAS INVESTIGATIVAS

Revista Brasileira de Segurança Pública, vol. 17, núm. 2, pp. 184-201, 2023

Fórum Brasileiro de Segurança Pública

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=688875338011>

DOI: <https://doi.org/10.31060/rbsp.2023.v17.n2.1584>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

O RAPPORT COMO TÉCNICA PARA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES EM ENTREVISTAS INVESTIGATIVAS

RAPPORT AS AN EFFECTIVE TECHNIQUE TO GATHER INFORMATION IN INVESTIGATIVE INTERVIEWING

Denis Victor Lino de Sousa

Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

denisvictorlino@gmail.com

Mônica Bernardes

Atitus Educação, Brasil

monicabernardes02@gmail.com

William Weber Cecconello

PUCRS - University of Portsmouth-UK, Brasil

william.ceconello@gmail.com

Natália Sierota dos Santos

Brasil

sierota.nati@gmail.com

Revista Brasileira de Segurança Pública,
vol. 17, núm. 2, pp. 184-201, 2023

Fórum Brasileiro de Segurança Pública

Recepción: 29 Agosto 2021

Aprobación: 16 Febrero 2022

DOI: <https://doi.org/10.31060/rbsp.2023.v17.n2.1584>

Resumo: Em uma investigação criminal, as oitivas de vítimas, testemunhas e suspeitos possuem papel central na elucidação do caso. Estudos empíricos das últimas décadas apontam que estabelecer o rapport, um relacionamento positivo e livre de julgamento entre entrevistado e entrevistador, é uma técnica que aumenta a quantidade e a qualidade das informações coletadas de vítimas, testemunhas e suspeitos. Neste artigo, apresentamos uma revisão do estado da arte da literatura científica no que tange à utilização do rapport no contexto investigativo. São apresentados os diferentes componentes do rapport (atenção mútua, positividade e coordenação), para então discutir, por meio de evidências de estudos empíricos, como a entrevista com testemunhas, vítimas e suspeitos pode ser mais efetiva. Por fim, é exposto como o rapport é utilizado nos principais protocolos internacionais de entrevistas investigativas, assim como recomendações para aplicação na prática policial brasileira.

Palavras-chave: Entrevista, Polícia Judiciária, Psicología Forense, Rapport.

Abstract: In a criminal investigation, investigative interviewing victims, witnesses and suspects play a central role in finding the perpetrator. Establishing rapport, a positive and judgment-free relationship between interviewee and interviewer, is one of the techniques with proven effectiveness in improving the quantity and quality of information collected. However, there are no studies in Brazilian Portuguese on the topic or which evidence supports the use of rapport in the investigative context, a gap that this article intends to fill using a narrative review. The definition of rapport and how it can be established are presented, followed by the main evidence and advantages of using this technique in investigative interviews with witnesses, victims and suspects. Finally, it explains how rapport is used in the main international investigative interviewing protocols, as well as the recommendations to apply it in Brazilian police practice.

Keywords: Interview, Civil Police, Forensic Psychology, Rapport.

Introdução

Em uma investigação criminal, a entrevista investigativa^[1] de vítimas, testemunhas e suspeitos possui um papel central. O depoimento das testemunhas é considerado importante pela grande maioria dos operadores do Direito, incluindo policiais civis, juízes, defensores e promotores (MJ; IPEA, 2015). De maneira semelhante, a confissão é considerada como a “rainha das provas” de um processo investigativo criminal, cuja obtenção necessariamente perpassa uma entrevista com o suspeito (MOSCATELLI, 2020). Entretanto, a quantidade e a qualidade de informações obtidas de entrevistados e a possibilidade de um suspeito confessar depende da relação entrevistador-entrevistado (ALISON *et al.*, 2021).

Consideremos o exemplo fictício de Guilherme, um indivíduo que foi chamado a prestar depoimento pois testemunhou um sequestro. É provável que ele tenha informações relevantes à investigação (*e.g.*, viu uma tatuagem do sequestrador e o modelo do carro), porém ele pode não as relatar por acreditar que a polícia já sabe ou até mesmo por medo de acabar se tornando um suspeito do crime por saber muitas informações do fato. Assim, o papel do entrevistador é não apenas direcionar perguntas a Guilherme, mas criar um clima favorável para que este relato ocorra de forma produtiva. A melhor maneira de facilitar a construção deste clima é por meio do estabelecimento do *rapport* – termo de origem francesa (*rapporter*) que significa “criar uma relação”, que se refere a um relacionamento positivo, pautado no respeito e na atenção mútua.

O termo *rapport* é pouco conhecido por pessoas que não estejam envolvidas com seu estudo e sua aplicação prática, contudo ele está presente em nossas relações cotidianas. Quando nos sentimos bem ao conversar com nossos amigos e sentimos que podemos falar sobre qualquer coisa que seremos ouvidos e acolhidos, significa dizer que ali há um *rapport* bem estabelecido. Um vendedor que busca conhecer melhor as necessidades de clientes para vender um produto, que escuta sem interromper e apresenta-se como alguém genuinamente disposto a ajudar, está buscando construir *rapport*. De maneira semelhante, um advogado utiliza-se de *rapport* ao conversar com seus clientes para deixá-los à vontade e para que eles possam relatar o fato sob apreciação jurídica da maneira mais completa possível, e sem medo de represálias ou julgamento.

Como observado, o *rapport* ajuda a criar laços e construir relacionamentos entre as pessoas, sendo considerado uma habilidade social. Habilidades sociais são comportamentos desenvolvidos para se conectar e interagir com outras pessoas, tais como iniciar e manter conversas, colocar-se no lugar do outro e expressar opiniões de forma respeitosa. Habilidades sociais podem ser aprendidas e treinadas, assim, o *rapport* enquanto habilidade social pode ser aprimorado para ser utilizado em contextos profissionais, com objetivo estratégico de construir relacionamentos e facilitar a cooperação. Dessa forma, o

estudo e a utilização do *rapport* se estendeu a contextos profissionais (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2017; GABBERT *et al.*, 2021).

Na Psicologia Clínica, o *rapport* é utilizado na entrevista para estabelecer uma relação harmônica e empática com o paciente, também chamada de aliança terapêutica (HORVATH *et al.*, 2011). Foi nesta área que se vislumbrou a necessidade de serem conduzidos estudos sobre a relevância do vínculo entre terapeuta e paciente. Tais estudos verificaram que, quando terapeutas adotavam uma postura de acolhimento e aceitação, o paciente sentia-se confortável, compreendido, e confiava no profissional, facilitando resultados positivos no tratamento (HORVATH *et al.*, 2011; LEACH, 2005). Assim, ao longo do tempo, foi sendo consolidada na Psicologia a necessidade de estabelecer o *rapport* como forma de facilitar um processo de entrevista ou um processo psicoterapêutico. Recentemente, o uso do *rapport* enquanto fator influenciador de uma boa entrevista vem sendo aplicado no contexto investigativo. O *rapport* vem ganhando cada vez mais reconhecimento da comunidade científica acerca de sua eficácia na coleta de informações em Entrevistas Investigativas (HIG, 2016; ALISON *et al.*, 2021).

Existem diferentes teorias que tentam conceituar e definir o que é o *rapport* e como ele pode ser estabelecido, a exemplo dos modelos de Spencer-Oatey (2008), baseado na *Politeness Theory*, e de George Coan (1984), oriundo de estudos de consumidores. No presente artigo, utilizaremos como modelo teórico a Teoria Tripartida de Tickle-Degnen e Rosenthal (1990), devido à sua ampla utilização na literatura referente à entrevista investigativa (VALLANO; COMPO, 2015). Esta teoria comprehende o *rapport* como um conjunto de comportamentos verbais e não-verbais, dividindo-os em três componentes: atenção mútua, positividade e coordenação (TICKLE-DEGNEN; ROSENTHAL, 1990).

A atenção mútua é entendida como interação que possui envolvimento compartilhado e comum interesse rumo ao objetivo da entrevista. Conversar com uma pessoa que está digitando uma mensagem no celular pode ser desconfortável e desencorajar a continuação do diálogo, uma vez que uma das pessoas envolvidas na comunicação não está despendendo toda a sua atenção para a conversa. Para que a comunicação flua, é importante que os envolvidos estejam atentos aos objetivos do outro e aos conteúdos mencionados na conversa. Em uma interação onde o *rapport* está estabelecido, é possível verificar este componente em algumas atitudes, como confirmar alguma fala do relato e confirmar que está acompanhando o relato (*e.g.*, “sim”, “entendi”, “e o que aconteceu depois?”), ou fazer uso de paráfrase (repetir o que foi dito pelo entrevistado com suas próprias palavras, para demonstrar que compreendeu o que aconteceu).

Relatar um fato para uma pessoa que pode julgá-lo ou achar seu comportamento errado pode criar um clima negativo e de desprazer, o que tende a levar indivíduos a reterem informações. A teoria tripartida prevê que um ambiente neutro ou de positividade tende a facilitar a comunicação. Como entrevistas investigativas envolvem

depoimentos sobre crimes, a positividade pode ser um desafio, uma vez que o tópico central a ser relatado é um conteúdo difícil. O elemento positividade não significa manter uma comunicação alegre ou evitar tópicos difíceis, mas criar um ambiente acolhedor e empático para com a pessoa entrevistada. Em uma entrevista, este componente pode ser identificado em comportamentos como evitar julgamentos morais, ser respeitoso com as opiniões e visões de mundo do entrevistado, referir-se ao entrevistado pelo nome, entre outros.

Mesmo com a atenção mútua e com um ambiente sem julgamentos, a comunicação pode ser dificultada se acreditamos que a outra pessoa não é capaz de entender o que queremos falar. Assim, o terceiro elemento do *rapport*, a coordenação, é reconhecida como fluência na interação e compreensão compartilhada sobre o processo investigativo. Este componente está presente quando tanto o entrevistado quanto o entrevistador estão “na mesma página”, ou seja, ambos compreendem os objetivos daquela interação. Na prática, verifica-se coordenação quando há concordância entre entrevistado e entrevistador (“é exatamente isso que eu quis dizer”), e estes compreendem seus papéis durante o depoimento (“me chamo [nome] e estou aqui para ouvir o que você tem a relatar sobre o fato que você testemunhou”) (COLLINS; CARTHY, 2019; TICKLE-DEGNEN; ROSENTHAL, 1990).

Visando tornar os comportamentos do *rapport* mais visíveis, a Tabela 1 indica comportamentos e atitudes na entrevista, relacionados a cada um dos três componentes.

Tabela 1
Componentes do Rapport e exemplos práticos

Componente Rapport	Comportamento/Atitude	Exemplos
Atenção Mútua	Encorajadores verbais	“Compreendo”; “Entendi”; “Como assim?”; “E o que aconteceu depois?”
	Encorajadores não-verbais	“Hmmm”; assentir com a cabeça; postura corporal indicando que está atento ao relato; manter contato visual
Positividade	Paráfrase (repetir o que foi dito pelo entrevistado)	“Você entrou na casa e viu o corpo, e depois?”
	Reflexão de emoções	“Eu entendo que você está triste”
Coordenação	Ser amigável	“Como você está?”; “Você deseja uma água, um café?”
	Ser educado	“Obrigado por vir aqui hoje”
Tranquilizar	Usar o nome do entrevistado	“Guilherme, gostaria que você me contasse mais sobre isso”
	Ser empático	“Sem problemas, vou lhe ouvir o tempo que for necessário”
Familiarização com os entrevistadores	Ser empático	“Eu consigo entender sua preocupação com sua família”
	Credibilidade	“Me chamo (nome), e sou o delegado responsável pelo caso, já trabalho com isso há mais de 10 anos”
Informação sobre a entrevista	Informação sobre a entrevista	“Estou aqui para colher seu depoimento sobre este fato, a entrevista deve durar cerca de uma hora, qualquer dúvida pode me perguntar”
	Familiarização com os entrevistadores	“Eu sou (nome) e esse é (nome), nós vamos conduzir sua entrevista hoje”

Traduzida e adaptada de Collins & Carthy (2019)

Os componentes teóricos que compõem o *rapport* já são utilizados na prática em diversos países, como a Inglaterra, a Noruega e a Austrália, levando a uma prática baseada em direitos humanos e robustas evidências científicas de estudos empíricos (e.g., análises de entrevistas reais com vítimas de estupro, suspeitos de terrorismo, etc.) (ALISON; ALISON, 2017; BAKER-ECK; BULL; WALSH, 2021; COLLINS; CARTHY, 2019; GOODMAN-DELAHUNTY; MARTSCHUK; DHAMI, 2014; HOLMBERG; CHRISTIANSON, 2002). Na entrevista com testemunhas e vítimas, o estabelecimento do *rapport* é capaz de reduzir a ansiedade, deixando as pessoas mais confortáveis e diminuindo a carga cognitiva (nível de utilização de recursos psicológicos, como memória, atenção, percepção, representação de conhecimento e raciocínio). Logo, o entrevistado é capaz de dedicar mais recursos cognitivos para lembrar-se e relatar o fato vivenciado (KIECKHAEFER; VALLANO; COMPO, 2014). No interrogatório de suspeitos, o *rapport* é relacionado com maior engajamento do entrevistado (o suspeito fala mais, fornecendo mais informações) e com uma maior probabilidade de extrair informações relevantes para a investigação ou até a confissão (ALISON *et al.*, 2021).

Quando presente, o *rapport* impacta na redução do estresse e da ansiedade, assim os entrevistados conseguem expressar tanto discordância quanto assentimento com mais facilidade, o que torna a correção e o acréscimo de detalhes e informações algo mais natural a ser feito. Em outras palavras, ao estabelecer o *rapport*, o entrevistado se sente mais à vontade e confiante em falar sobre tópicos sensíveis e corrigir seu relato ou as impressões do entrevistador quando necessário. No decorrer do interrogatório, quando a confiança entre entrevistado e entrevistador é firmada por meio do *rapport*, o envolvimento de ambas as partes aumenta, fortificando a cooperação e a atenção mútua, o que agrega na coleta de informações e na diminuição de possíveis vieses no âmbito da entrevista investigativa (TICKLE-DEGNEN; ROSENTHAL, 1990).

Com a construção de um relacionamento pautado no *rapport*, o entrevistador torna-se mais humano, mais próximo do entrevistado, desfazendo a concepção de que o clima de entrevista deve ser de tensão. Os entrevistados são capazes de desfazer a ideia de que a interação entre entrevistador-entrevistado deve ser unilateral (ideia de que o policial detém o poder e determinará o que será dito e feito durante a entrevista). Logo, a tensão que antes estava instaurada, devido ao fato de ir até a polícia dar depoimento sem saber o que esperar, é reduzida. O entrevistado passa a perceber a situação não como algo a ser temido, mas como um momento em que sua participação é significativa e terá impacto em uma investigação criminal e na sociedade (BEDI; DAVIS; WILLIAMS, 2005; COLLINS; MILLER, 1994; VALLANO; COMPO, 2011).

Dessa forma, entrevistas sem o uso de *rapport*, as quais iniciam-se de forma abrupta (*e.g.* indo direto às perguntas do crime), sem investimento na construção de vínculo, pode levar o entrevistado a sentir-se retraído, sem confiança para falar tudo o que sabe. Assim, a ausência do *rapport* pode resultar em baixa cooperação e em um relato pobre de detalhes, ou até mesmo em nenhum relato, caso o entrevistado use de seu direito ao silêncio. Logo, o entrevistador perde informações valiosas que poderiam surgir durante toda a entrevista, caso houvesse a manutenção de uma relação positiva. Ainda, o entrevistador deixa de obter a contribuição do entrevistado em futuras oitivas. Uma entrevista escassa em informações pode prejudicar o andamento de toda uma investigação, uma vez que o entrevistado possa possuir elementos que possam esclarecer outras evidências ou dar indícios de explicações alternativas para o caso (KIECKHAEFER; VALLANO; COMPO, 2014; VALLANO; COMPO, 2011).

Ainda que a literatura de técnicas de entrevista investigativa tenha uma origem antiga, ela permanece incipiente em língua portuguesa, dificultando que profissionais e pesquisadores brasileiros tenham acesso a materiais acerca das evidências científicas que pautam as melhorias práticas para oitivas e interrogatórios. Estudos com policiais brasileiros apontam a defasagem entre as recomendações científicas e as práticas de oitiva de vítimas, testemunhas ou nos interrogatórios de suspeitos (*e.g.*, utilizar perguntas fechadas, apressar o relato e

confrontar suspeitos) (ABREU, 2019; MJ; IPEA, 2015). Ademais, os estudos atuais específicos acerca do treinamento e uso de *rapport* por policiais brasileiros são escassos e baseados em autorrelatos (*e.g.*, o que os policiais relatam fazer), ao invés de análises de entrevistas reais (*e.g.*, análise de oitivas e interrogatórios gravados, verificando o que os policiais realmente fazem e qual o resultado obtido).

Este artigo parte da importância do *rapport* nas entrevistas investigativas, da falta de dados sobre o uso desta técnica nos interrogatórios no Brasil, bem como da ausência de estudos em língua portuguesa sobre o tema. Por meio de uma revisão narrativa (ROTHER, 2007), apresentamos uma síntese de resultados de estudos empíricos de diferentes países (*e.g.*, análises de oitivas e interrogatórios reais gravados e analisados), com o intuito de oferecer um material baseado em evidências, a fim de demonstrarmos a eficácia do uso do *rapport* em entrevistas investigativas no Brasil. Dessa forma, inicialmente são apresentadas as evidências científicas da potencialização do *rapport* em entrevistas investigativas com testemunhas e vítimas, e também com suspeitos. Em seguida, é feito um levantamento dos principais protocolos de entrevistas investigativas utilizados no mundo ocidental, apresentando como estes compreendem e aplicam o *rapport*. Ao final do artigo, são apontadas recomendações acerca de como o *rapport* pode ser aplicado nas investigações brasileiras.

***Rapport* com vítimas e testemunhas**

Vivenciar um crime, seja enquanto vítima ou testemunha, é uma situação estressante. Por este motivo, é provável que a memória sobre um crime sofrido ou presenciado esteja prejudicada ou que a vítima/testemunha tenha dificuldade em falar sobre o que foi vivenciado. Estes fatores podem refletir numa Entrevista Investigativa, dificultando a coleta de informações relevantes para uma investigação. A criação de um ambiente confortável, acolhedor e de confiança é fundamental para facilitar a rememoração e a fala de vítimas e testemunhas^[2].

Vítimas podem experimentar diferentes reações após a vivência de um crime, tais como medo e ansiedade. Estas reações podem afetar a forma com que as memórias relativas ao evento são armazenadas. Por exemplo, uma vítima de assalto pode ter dificuldade em recordar detalhes da cena ou do rosto do assaltante quando aquele manteve uma arma apontada para seu rosto durante o ato. A arma é um estímulo que pode fazer com que a atenção da vítima se volte completamente a ela, devido ao risco iminente de morte. A vítima tende a deixar de focar em outros detalhes do ambiente neste momento estressor, por exemplo, no rosto do criminoso. Este fenômeno é conhecido como *weapon focus*, traduzido como “efeito de foco da atenção na arma” (KRAMER; BUCKHOUT; EUGENIO, 1990; FAWCETT *et al.*, 2013). O estresse e o medo vividos no momento de um crime podem dificultar processos

cognitivos como a atenção e a codificação dos detalhes na memória (DEFFENBACHER *et al.*, 2004; WOLF, 2017).

A memória ativada durante uma entrevista investigativa é chamada de memória episódica, que se refere às lembranças que uma pessoa possui de uma experiência vivida, por exemplo, um assalto. Neste tipo de memória são contidas características do lugar, das pessoas presentes e das emoções associadas. A memória episódica de uma experiência é como uma viagem no tempo. Quando a vítima se lembra do assalto, é como se estivesse revivendo-o, sentindo novamente o medo e a tensão daquele momento, como a sensação da arma apontada para seu rosto (TULVING, 1993). Dessa forma, recordar de um evento que gerou emoções negativas pode ser estressante e causar ansiedade, demandando esforço cognitivo da vítima e podendo acarretar dificuldade de fornecer um relato detalhado sobre o crime no momento da entrevista investigativa (DERAKSHAN; EYSENCK, 2009; KIECKHAEFER; VALLANO; COMPO, 2014).

Estudos mostram que a construção do *rapport* auxilia na recordação da memória original do evento, resultando em relatos precisos, se comparados às entrevistas sem seu uso (KIECKHAEFER; VALLANO; COMPO, 2014; RISAN; BINDER; MILNE, 2018). A criação de um clima de respeito, atenção e empatia através do *rapport* proporciona conforto, permitindo que a recordação do evento seja menos estressante para a vítima. Com este clima estabelecido pelo entrevistador, a vítima se sente mais confortável e capaz de se lembrar dos detalhes do evento; assim, dispõe de mais recursos cognitivos (como memória, atenção e motivação) do que se estivesse nervosa.

O uso do *rapport* pode auxiliar para que entrevistas resultem em maior quantidade de informações fidedignas. Por exemplo, Vallano e Compo (2011) investigaram se as técnicas verbais de construção do *rapport* melhoram a precisão do relato de vítimas e diminuem a chance de relatarem informações falsas. Os participantes assistiram a um vídeo de furto encenado, sendo que alguns receberam informações falsas sobre o furto (*e.g.*, a vítima segurava um copo de café) no relatório policial fornecido após o vídeo. Posteriormente, os participantes foram entrevistados pelos pesquisadores, sendo que em algumas entrevistas o *rapport* foi estabelecido e em outras não foi. Os resultados indicam que, mesmo diante de informações falsas, quando o *rapport* estava presente, os participantes foram capazes de se lembrar de mais informações verdadeiras. Ademais, os participantes foram capazes de lembrar de mais detalhes devido ao *rapport* ser acompanhado de perguntas abertas, as quais permitem a recordação livre, sem interferência do entrevistador (*e.g.*, “conte-me mais sobre o furto”). Pesquisas anteriores já vinham demonstrando como a construção do *rapport* melhora a qualidade geral dos relatos de vítimas (COLLINS; LINCOLN; FRANK, 2002).

Além de reduzir a ansiedade de vítimas, a construção do *rapport* também favorece o fluxo de informação na entrevista. Quando o entrevistador demonstra ouvir a vítima com atenção, demonstra interesse por sua fala e dá ênfase à sua importância na entrevista, o entrevistado se sente motivado a cooperar e fornecer informações,

passando a compreender seu papel ativo na entrevista. Isto pode ser identificado com facilidade na nossa vida cotidiana: quando estamos relatando um fato que nos ocorreu e percebemos que o ouvinte não demonstra interesse, nossa motivação para continuar contando sobre aquela situação diminui. Logo, passamos a relatar o fato com menos detalhes, não porque não nos recordamos, mas porque não há interesse do ouvinte na nossa fala.

Pessoas tendem a proteger informações sensíveis e as revelam para quem confiam e quando se sentem aceitas (VENETIS *et al.*, 2012). Vítimas podem deixar de cooperar com o entrevistador por diversos motivos: não se sentirem à vontade com o entrevistador, acreditarem que a revelação afetará sua relação com familiares e amigos ou por imaginarem que nem tudo o que aconteceu é relevante para a investigação. Dessa forma, o entrevistador que demonstra empatia pela situação, salientando que a vítima está em um ambiente seguro e sem julgamentos, pode incentivar uma vítima que sente receio diante de um policial desconhecido a sentir-se mais confortável e motivada a cooperar com a entrevista. Por estes motivos, o uso do *rapport* tem sido recomendado para transformar vítimas não-cooperativas em cooperativas

Retomando o exemplo da Introdução deste artigo, podemos verificar como o *rapport* pode ajudar no caso relatado. Guilherme, enquanto testemunha, estava muito nervoso e ansioso, sem saber como aquela situação se desenrolaria: “O que será que vão perguntar?”, “E se eu contar o que sei, vou sofrer retaliação dos culpados?”, “Será que vão acreditar em mim?”. Logo no início da entrevista investigativa, Guilherme foi informado dos motivos pelos quais ele havia sido convocado a prestar depoimento. Clarificou-se o que era esperado dele naquele momento e como ele poderia contribuir com a investigação ao oferecer o máximo de informações que tivesse sobre o sequestro. A partir de então, algumas das perguntas que causavam ansiedade em Guilherme são respondidas e ele se sente mais confortável e confiante em prestar seu depoimento, esforçando-se para lembrar de detalhes que julga relevantes para ajudar os investigadores. Ao longo do seu depoimento, o entrevistador tem o cuidado de manter sua atenção no relato da testemunha, sem interrompê-la e deixando claro que está atento à sua fala, ao manter contato visual e usar encorajadores não-verbais (“hmm”, “uhum”, etc.). Além disso, até mesmo quando Guilherme traz informações de sua visão de mundo que o entrevistador não concorda, este não julga, nem reage de maneira negativa ou agressiva, mantendo um ambiente de cordialidade e respeito. A construção do *rapport* com Guilherme contribuiu para que ele se sentisse menos ansioso e disposto a participar da entrevista, tornando-se uma testemunha cooperativa.

Rapport com suspeitos

Apesar de entrevistas investigativas com vítimas serem desafiadoras e demandarem um entrevistador habilidoso para extrair um relato completo e confiável, entrevistas com suspeitos apresentam desafios

adicionais. Vítimas geralmente são cooperativas, enquanto os suspeitos tendem a não cooperar com a investigação. Uma vítima, ao denunciar um crime, espera a sua elucidação, busca contribuir com as forças policiais para que o culpado seja encontrado e devidamente punido. As testemunhas, mesmo que nem sempre venham a se beneficiar diretamente com a solução do crime, geralmente são cooperativas, pois não estão sob suspeita e esperam melhorar a segurança e fazer justiça através de sua contribuição. Por outro lado, suspeitos tendem a ser não-cooperativos, tendo em vista que sua participação na entrevista e a revelação de informações importantes pode levar à sua prisão. A partir disso, são levantados questionamentos sobre a validade de utilizar uma abordagem baseada no *rappor* em uma entrevista com suspeitos.

Durante muitos anos, a ideia de estabelecer uma relação positiva e respeitosa com o suspeito, como meio de ajudar na coleta de informações e até obter uma confissão, foi desconsiderada enquanto opção viável. O método Reid, um dos modelos mais difundidos para interrogar um suspeito, tem a proposta de conseguir extrair confissões e verificar a veracidade das declarações dos suspeitos (INBAU *et al.*, 2013). Entretanto, esta abordagem vem sofrendo críticas nas últimas décadas por dois motivos principais. Primeiramente, ela utiliza práticas consideradas abusivas e coercitivas, fazendo uso de blefe e manipulação psicológica para “quebrar” o suspeito, ou seja, destruir suas barreiras psicológicas e fazê-lo sentir como se não houvesse outra saída viável além da confissão (MOSCATELLI, 2020). O segundo motivo é a quantidade de evidências que demonstram como a utilização da abordagem coercitiva pode levar a falsas confissões e falhas no processo judicial, onde inocentes são erroneamente julgados, enquanto os reais culpados não são punidos (KASSIN *et al.*, 2010).

Em contexto semelhante, a história mostra como o uso de tortura, em detrimento de uma abordagem baseada no *rappor* e respeito aos direitos humanos do suspeito, foi a principal metodologia utilizada na tentativa de extrair informações de suspeitos de alto valor, como no caso de terroristas (ALISON; ALISON, 2017). Diversos exemplos podem ser encontrados na literatura, por exemplo, de como os suspeitos de envolvimento com o ataque terrorista de 9/11 foram tratados na tentativa de extrair informações sobre novos ataques, localização de células terroristas, etc. A prática de interrogatório com esses suspeitos foi baseada na utilização de “técnicas avançadas de interrogatório” (*Enhanced Interrogation Techniques*, no original em inglês), que nada mais é do que a prática de tortura física e psicológica (O’MARA, 2015). É comum encontrar relatos, de até poucos anos atrás, do uso de humilhação sexual, privação de comida e sono, submissão a temperaturas extremas e afogamento, entre outras práticas, para interrogar suspeitos de alto valor.

A formulação dessas práticas baseia-se em pressupostos teóricos da Psicologia e das Ciências Comportamentais, como o conceito de Desamparo Aprendido, cuja ideia é que humanos, ao serem submetidos a estímulos estressantes repetidas vezes, cedem ao perceber que a situação está fora de seu controle. Porém, quando

testada a sua eficácia, percebe-se que utilizar tortura e métodos agressivos é mais prejudicial que benéfico aos objetivos do interrogatório. Verifica-se que poucas informações são extraídas dos suspeitos; ademais, a confiabilidade delas é questionável, visto que os sujeitos torturados fornecem qualquer tipo de dado e até mesmo falsas confissões para reduzir, atrasar ou acabar com o sofrimento que lhes é causado. Na prática, o que se constata é uma represália internacional pelo dano excessivo e pela desconsideração dos direitos dos suspeitos, enquanto isso não ajuda no avanço de investigações ou na prevenção de novos atos criminosos (ALISON *et al.*, 2021).

Atualmente, no contexto de entrevistas investigativas com suspeitos, protocolos e práticas pautadas no *rapport* e adversas ao uso de tortura são as mais recomendadas como capazes de extrair informações relevantes e aumentar a probabilidade de confissões. Apesar de um interrogatório com suspeito ser guiado por um relacionamento positivo e respeitoso contradizer o imaginário social de um interrogatório pautado no confronto, os experimentos dessas duas práticas mostram como o uso do *rapport* pode ser uma ferramenta estratégica para alcançar resultados melhores. Uma pesquisa realizada pela *High-Value Detainee Interrogation Group* (HIG), entidade que reúne as três principais estruturas de investigação dos Estados Unidos, verificou que as evidências científicas apontam para a superioridade do uso do *rapport* na entrevista com suspeitos, tanto em pesquisas laboratoriais quanto nas de campo (HIG, 2016). Os estudos que avaliam o uso de *rapport* em entrevistas com suspeitos indicam que, nessas circunstâncias, há um maior número de informações coletadas (i.e., os suspeitos falam mais); estas informações têm maior usabilidade ou relevância investigativa, e os suspeitos são mais propensos a se comunicarem com o entrevistador (i.e., eles optam por se engajar e responder as perguntas propostas) (ALISON *et al.*, 2021). Além disso, os próprios suspeitos consideram entrevistas baseadas na ética e no *rapport* como mais propensas a levá-los a colaborar com a investigação e fornecer informações relevantes (GOODMAN-DELAHUNTY; MARTSCHUK; DHAMI, 2014).

Ainda que o senso comum preconize que uma postura agressiva com o suspeito tenda a ser mais produtiva que o *rapport*, as evidências científicas demonstram o contrário. Até o momento, ainda não temos dados do Brasil, uma vez que não há um treinamento padrão em técnicas de entrevista ou uma padronização de gravação de oitivas e interrogatórios, o que dificulta a análise de casos reais. As evidências das vantagens do uso de *rapport* em entrevistas investigativas com suspeitos advêm de pesquisas desenvolvidas através de diversas metodologias e amostragens diferentes. Em especial, podemos citar o Reino Unido, precursor do treinamento de técnicas não coercitivas de interrogatório de suspeitos, que tem sido foco de análise de estudos empíricos.

Collins e Carthy (2019) analisaram a aplicação do modelo teórico de *rapport* de Tickle-Degnen e Rosenthal (1990) na entrevista com suspeitos de crimes sexuais contra crianças cometidos pela internet.

Os autores analisaram 82 transcrições de interrogatórios de crimes reais no Reino Unido e verificaram que quanto mais frequente o uso da “atenção mútua” e da “coordenação” no interrogatório com o suspeito, mais informações relevantes para a investigação foram obtidas. Os resultados empíricos demonstram que interrogatórios com maior uso dos componentes do *rapport* são mais exitosos em obter relatos que possam ajudar a compreender detalhes sobre: vítimas e outras pessoas envolvidas; ações criminosas realizadas; sites onde as imagens ilegais foram armazenadas; particularidades temporais sobre quando os crimes foram cometidos, entre outros.

Em outra pesquisa científica, Baker-Eck, Bull e Walsh (2021) verificam o efeito do uso de empatia por parte do entrevistador com suspeitos de alta periculosidade por crimes sexuais. Comportamentos de *rapport* (escuta ativa, prestar atenção e estimular o relato do interrogado, postura acolhedora, entre outros) foram analisados em 19 gravações de áudio e vídeo de entrevistas conduzidas por policiais no Reino Unido. Os resultados mostram que o suspeito é mais cooperativo quando mais componentes de *rapport* estão presentes. Entretanto, as análises verificam que entrevistadores que apresentaram uma postura mais conflitiva resultaram em menor cooperação do suspeito e menor número de informações relevantes à investigação. Os autores sugerem tratar suspeitos com respeito, compreensão e sem julgamento, pois isto resulta em um ambiente menos estressante e conflitivo, permitindo que os suspeitos cooperem e forneçam informações relevantes.

A importância do *rapport* para obter informações relevantes e aumentar a probabilidade de suspeitos confessarem é algo compartilhado pelas evidências científicas que analisam as entrevistas de maneira objetiva, mas também pela percepção dos entrevistadores. Ao realizar entrevistas com policiais treinados em técnicas de Entrevista Investigativa responsáveis pelo contato e pela manutenção de informantes humanos, verificou-se que o *rapport* é apontado como essencial, especialmente para extraír informações (NUNAN *et al.*, 2020). Esta percepção é corroborada por policiais responsáveis por entrevistas investigativas com suspeitos e vítimas (VALLANO *et al.*, 2015) e no contexto específico de entrevistas com suspeitos com transtornos mentais (OXBURGH *et al.*, 2016). É importante frisar que o *rapport*, para atingir sua eficácia desejada com suspeitos, não pode ser simplesmente desenvolvido no início da entrevista e esquecido em seu decorrer. É necessário que o entrevistador mantenha o *rapport* com o suspeito ao longo da entrevista para obter resultados positivos (WALSH; BULL, 2012).

Outras pesquisas avaliam o efeito do *rapport* a partir da percepção dos entrevistados. Em um estudo onde foram entrevistadas 64 pessoas (34 entrevistadores e 30 indivíduos condenados por crimes de terrorismo) de cinco países (Austrália, Indonésia, Filipinas, Sri Lanka e Noruega), verificou-se que o uso de um interrogatório que construía *rapport* e tinha uma postura de respeito para com o interrogado teve quatro vezes mais chances de chegar a confissões ou admissões de culpa (GOODMAN-DELAHUNTY; MARTSCHUK; DHAMI,

2014). Na Suécia, o estudo de Holmberg e Christianson (2002), com 43 homicidas e 40 indivíduos condenados por crimes sexuais, obteve conclusões semelhantes. Quando o interrogatório foi conduzido com a construção de *rapport*, demonstração de empatia e personalização da entrevista, os suspeitos foram três vezes mais prováveis de confessar quando comparados aos interrogatórios que eram agressivos, impacientes e indiferentes ao interrogado.

Uma prática bastante significativa no âmbito da aplicação do *rapport* com suspeitos se deu recentemente com o desenvolvimento do ORBIT (*Observing Rapport-Based Interpersonal Techniques*). Pode-se considerar o ORBIT como um modelo teórico-prático de como estabelecer e manter *rapport* de maneira eficaz ao longo de uma Entrevista Investigativa. Ele foi inicialmente desenvolvido a partir da análise de mais de 280 horas de gravações de entrevistas com detentos considerados mais complicados (terroristas) e, atualmente, conta com o estudo minucioso de mais de 2.000 horas de gravações de entrevistas com suspeitos e vítimas (ALISON *et al.*, 2013; ALISON *et al.*, 2021). Diante desse enorme banco de dados de casos reais (considerado o maior na atualidade para pesquisa sobre entrevistas investigativas) e da abordagem científica utilizada (embasamento teórico e testagem empírica), o ORBIT se destaca em sua proposta de como conduzir uma entrevista investigativa. De fato, a utilização deste modelo é defendida pelo HIG e ele é ensinado nos módulos de treinamento mais avançados para entrevistadores investigativos do Reino Unido (ALISON *et al.*, 2021).

A base teórica do ORBIT alicerça-se, principalmente, na Abordagem Centrada na Pessoa, desenvolvida por Carl Rogers, e na Entrevista Motivacional, desenvolvida por Miller e Rollnick. A partir disto, prega-se o estabelecimento de *rapport* e como tratar o entrevistado de acordo com cinco componentes: 1) Aceitação: respeitar o suspeito, o que não significa concordar com suas atitudes ou visão de mundo. Tentar enxergar o lado bom do sujeito, apesar do crime o qual suspeita-se que ele tenha praticado. 2) Empatia: buscar, genuinamente, entender a perspectiva e as motivações do suspeito. 3) Evocação: evocar as crenças dos suspeitos ao invés de forçar as suas. Permanecer curioso e atencioso, sem deixar “vazar” sua visão de mundo e possível julgamento. 4) Autonomia: deixar claro que é opção do suspeito não falar, mas gerar um ambiente de abertura e não julgamento (deixar a porta aberta) se ele quiser falar. 5) Adaptação: o entrevistador é capaz de adaptar-se às respostas e às interações com o entrevistado diante de mudanças no plano estabelecido para a entrevista (ALISON *et al.*, 2021).

Diversos estudos testaram a aplicação do ORBIT em entrevistas investigativas reais com suspeitos, indicando como a aplicação do *rapport* é capaz de atingir resultados melhores que abordagens acusatórias (ALISON; ALISON, 2017). Alison *et al.* (2013) analisaram cerca de 288 horas de entrevistas com 29 suspeitos de terrorismo que depois foram julgados e condenados pelos seus crimes no Reino Unido. Os resultados apontam que a aplicação do *rapport* de acordo com o modelo proposto pelo ORBIT teve um efeito direto

e estatisticamente significativo na quantidade de informações relevantes extraídas dos suspeitos. Em outro estudo, também no Reino Unido, Alison *et al.* (2014) analisaram interrogatórios realizados com 49 terroristas durante a fase investigativa, para avaliar a eficácia do *rapport* em reduzir estratégias do suspeito para não cooperar ou oferecer informações relevantes durante o interrogatório. Percebe-se que o uso de *rapport* teve efeitos estatisticamente significativos na redução dessas estratégias, como responder apenas “sem comentários” para todas as perguntas, ficar em silêncio durante o interrogatório e falar apenas sobre coisas que não têm relevância/importância para a investigação.

Em suma, percebe-se que tratar o suspeito com respeito e dignidade, criando um ambiente de aceitação e não-julgamento, apesar da situação crítica de investigação criminal, possibilita o aumento tanto da cooperação do suspeito quanto da quantidade de informações coletadas. Verificou-se que entrevistadores que conduziram sua prática de acordo com as diretrizes do ORBIT conseguiram fazer os suspeitos se engajarem e participarem da entrevista (um dos principais desafios), fornecendo mais informações para a investigação e aumentando as chances dos mesmos confessarem. Além disso, as evidências também mostram que os treinamentos cujo foco é preparar entrevistadores na aplicação do ORBIT são bastante eficazes. Aqueles que participaram desses treinamentos melhoraram significativamente o resultado de suas entrevistas investigativas quando comparados com suas práticas antes do treinamento ou com entrevistadores que ainda não foram treinados no modelo ORBIT (ALISON *et al.*, 2021).

***Rapport* na prática da entrevista investigativa**

Apesar da eficácia, o uso de *rapport* de maneira isolada não é suficiente para obter maior coleta de informações na entrevista. É necessário que ele seja acompanhado por uma entrevista com perguntas abertas e pela aplicação dos componentes do *rapport* com equilíbrio e constância (VALLANO; COMPO, 2011; TICKLE-DEGNEN; ROSENTHAL, 1990). Portanto, para auxiliar e guiar a aplicação do *rapport*, foram desenvolvidos protocolos de entrevistas estruturadas, os quais objetivam ensinar o entrevistador a como agir no decorrer do interrogatório e não se desviar da estrutura pré-determinada.

Entrevistar pessoas é uma habilidade que requer uso de técnicas adequadas, que podem ser ensinadas por um treinamento. Países como a Inglaterra, a Noruega e os Estados Unidos têm buscado a aproximação entre ciência e profissionais responsáveis por coletar relatos de vítimas, testemunhas e suspeitos, desenvolvendo protocolos de entrevista investigativa. Os principais métodos e protocolos de entrevistas investigativas pautados em evidências científicas utilizam técnicas de estabelecimento de *rapport*, a exemplo da Entrevista Cognitiva e do protocolo PEACE, considerados como padrão-ouro na obtenção de informações relevantes e verídicas no contexto

investigativo. Os bons resultados desses modelos perpassam diversos públicos que podem acabar se envolvendo em uma investigação policial, como crianças, jovens, adultos, idosos e pessoas com transtornos mentais (ABBE; BRANDON, 2013).

A Entrevista Cognitiva foi um dos primeiros protocolos criados para a execução estruturada de interrogatórios com base em teorias psicológicas (PRESCOTT; MILNE; CLARKE, 2011). Inicialmente, ela dividia-se em quatro mnemônicas (técnicas para ajudar na rememoração de um evento): 1) Relatar tudo (ação em que o entrevistador solicita que o entrevistado relate tudo que vier à mente, mesmo informações que possam lhe parecer irrelevantes; durante o relato o entrevistador não interrompe nem tenta acelerar a fala do entrevistado); 2) Restabelecimento do Contexto (o entrevistador pede ao entrevistado que reconstitua mentalmente o contexto físico do crime, assim como seu estado cognitivo, emocional e fisiológico); 3) Mudança de ordem (é solicitado que o entrevistado narre o fato em ordem cronológica inversa ao que aconteceu); e 4) Mudança de perspectiva (pede-se que o entrevistado tente recordar o crime de uma perspectiva diferente da que viveu, por exemplo, como se ele fosse outra pessoa naquele local) (PAULO; ALBUQUERQUE; BULL, 2014).

Apesar de sua efetividade, percebeu-se que faltavam componentes que garantissem a cooperação das vítimas, levando à inserção de dois novos elementos: o *Rapport* e a Transferência de Controle. Tal protocolo tornou-se então a Entrevista Cognitiva Melhorada (ECM), assim aumentando sua eficácia e utilidade. Os autores ainda sugerem que o uso do *rapport* na ECM seja iniciado antes do encontro propriamente dito com a vítima. Desde o momento de preparação, onde os policiais organizam o rumo que pretendem seguir durante a entrevista, seguido pela constatação da vítima, seja via telefone ou e-mail, e estendendo-se até o encerramento do procedimento, quando a equipe deve expressar para a vítima a gratidão pelo trabalho complexo que ela realizou. É essencial também a manutenção do *rapport* ao longo da entrevista: não se deve pressupor que o vínculo com o entrevistado vai permanecer intacto apenas porque ele foi construído nos primeiros momentos.

Devido ao seu embasamento científico e à sua eficácia, a Entrevista Cognitiva Melhorada foi adaptada e implementada em alguns países através do protocolo PEACE, o qual também estabelece o *rapport* e as perguntas abertas como fatores centrais. PEACE é um acrônimo que se refere às etapas da entrevista investigativa P: *preparation and planning*, E: *engage and explain*, A: *account*, C: *closure*, E: *evaluate*. A tradução para a língua portuguesa utilizada é: Preparação e Planejamento, Engajamento e Explicação, Relato e Clarificação, Fechamento da entrevista e Avaliação (MOSCATELLI, 2020). Paulo *et al.* (2014) indicam etapas específicas dentro desse protocolo em que o *rapport* deve ser aplicado, por exemplo: na Fase 1 (denominada “Estabelecer uma boa relação com o entrevistado”), é requerido que o policial se mostre solícito com o entrevistado e evite assumir uma postura autoritária, abordando tópicos neutros e buscando

personalizar a entrevista, seja referindo-se ao nome da vítima ou utilizando um estilo de conversação compreensível. Na Fase 2 (denominada “Explicar os objetivos da entrevista”), é indicado que o entrevistador explique que a vítima pode fazer pausas, assim como não se recordar de algo, pois prestar depoimento é uma tarefa complexa. No decorrer da entrevista, tais comportamentos devem ser mantidos, assim como adaptados a cada participante, tornando o ambiente favorável e seguro para a fala (MELO, 2020; WALSH; BULL, 2012).

Além da eficácia da utilização do *rapport* em entrevistas investigativas com suspeitos, vítimas e testemunhas, as vantagens obtidas com seu uso são tão significativas que tal procedimento embasa protocolos destinados ao público de alta complexidade, como crianças e refugiados, os quais foram adaptados para o Brasil. São estes: o NICHD (*National Institute of Child Health and Human Development*), o Protocolo Brasileiro de Entrevista Forense com Crianças ou Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência (CHILDHOOD BRASIL; CNJ; UNICEF, 2020) e o Manual de Procedimentos: Critérios para a Determinação da Condição de Refugiado (AGÊNCIA DA ONU PARA REFUGIADOS, s.d.).

Considerações finais

Este artigo apresenta uma síntese das pesquisas teóricas e empíricas que demonstram a eficácia do uso do *rapport* na Entrevista Investigativa de vítimas, testemunhas e suspeitos, bem como a sua aplicação prática em protocolos de entrevista. A construção de uma relação mútua de comunicação entre entrevistador e entrevistado se realiza por meio de técnicas que reduzem o clima de tensão da entrevista, auxiliando o entrevistado a compreender seu papel ativo na entrevista, potencializando sua motivação e confiança. Esta relação promove a transformação de entrevistados não cooperativos em cooperativos e resulta em entrevistas mais produtivas, melhorando a qualidade dos relatos. Contudo, para que o *rapport* seja eficaz, é necessário que ele seja mantido durante toda a entrevista, sendo um processo contínuo e adaptativo. Além de estabelecer o *rapport* no início da entrevista, para “quebrar o gelo”, o entrevistador deve conversar sobre tópicos neutros, apresentando-se e fazendo com que o entrevistado se sinta à vontade; à medida em que os tópicos da entrevista mudam, o entrevistador precisa adequar o *rapport*, buscando manter o entrevistado ativo e acolhido quando são abordados tópicos sensíveis. No fechamento da entrevista, o *rapport* também deve estar presente, para que não haja quebra abrupta do vínculo estabelecido e a entrevista termine com um clima favorável, visando que o entrevistado se sinta disposto a contribuir novamente com a investigação em outra entrevista, caso necessário.

Ainda que haja uma vasta literatura científica demonstrando a eficácia em diferentes países e com diferentes tipos de crimes, incentivamos que sejam desenvolvidos estudos no Brasil, a fim de verificar como policiais percebem tais técnicas. Por exemplo, será que

estes profissionais percebem a utilização do *rapport* de forma semelhante na entrevista com vítimas, testemunhas e suspeitos? Há algum treinamento que ajude na implementação do *rapport* como uma prática a ser utilizada com vítimas, testemunhas e suspeitos? Estudos acerca da percepção e capacitação dos profissionais de segurança pública podem ajudar a entender melhor o contexto brasileiro, auxiliando na implementação de abordagens com embasamento científico (e.g., um interrogatório baseado em *rapport* e visando a obtenção de informações confiáveis), em detrimento de técnicas sem base científica (e.g., um interrogatório que busque o confronto com o suspeito visando a uma confissão).

Tornar a prática policial mais científica é um potencial transformador da eficácia do sistema de justiça brasileiro, pois, para além do uso nas Entrevistas Investigativas, o *rapport* pode proporcionar melhora no relacionamento e na confiança entre a comunidade e a polícia, por ressaltar uma relação mais humana no ambiente policial. Logo, percebe-se que expandir e melhorar o uso do *rapport* no contexto brasileiro pode trazer benefícios para as investigações e para o sistema judicial como um todo. Como forma de levar a ciência aos operadores do Direito e da polícia, e contribuir para a melhora dos interrogatórios no Brasil, propomos algumas recomendações para a aplicação do *rapport* no contexto investigativo brasileiro:

1. 1- Criar um protocolo oficial de Entrevista Investigativa com ênfase no uso de rapport, o qual seja adaptado às leis da Polícia Brasileira e possa guiar os policiais na aplicação e manutenção de técnicas científicas;
- 2- Desenvolver um treinamento especializado em rapport, no qual a teoria que o embasa a técnica, sua eficácia e aplicação prática serão ensinadas aos policiais e treinadas para uso em sua rotina profissional;
- 3- Desenvolver estudos sobre a aplicação e eficácia do rapport em outros contextos investigativos no Brasil, como no trabalho com informantes e na polícia ostensiva.
- 4- Estreitar os laços entre unidades de polícia e academia para que a prática policial seja baseada em evidências científicas, mantendo-se sempre atualizada de acordo com padrões internacionais de melhores práticas.

Referências bibliográficas

- ABBE, A.; BRANDON, S. E. The Role of Rapport in Investigative Interviewing: A Review. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, v. 10, n. 3, p. 237-249, 2013.
- ABREU, D. P. *Práticas de entrevista investigativa com suspeitos no contexto brasileiro*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Escola de Ciências da Saúde e da Vida, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2019. 51p.
- AGÊNCIA DA ONU PARA REFUGIADOS. *Manual de procedimentos e critérios para a determinação da condição de refugiado*. ANHCR/ACNUR, [s.d.]. Disponível em: https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Manual_de_procedimentos_e_crit%C3%A9rios_para_a_determina%C3%A7%C3%A3o_da_condi%C3%A7%C3%A7%C3%A3o_de_refugiado.pdf. Acesso em: 21 jan. 2021.
- ALISON, L.; ALISON, E. Revenge versus rapport: Interrogation, terrorism, and torture. *American Psychological*, v. 72, n. 3, p. 266-277, 2017.
- ALISON, L. J.; ALISON, E.; NOONE, G.; ELNTIB, S. 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*, v. 19, n. 4, p. 411-431, 2013.
- ALISON, L.; ALISON, E. K.; NOONE, G.; ELNTIB, S.; WARING, S.; CHRISTIANSEN, P. The efficacy of rapport-based techniques for minimizing counter-interrogation tactics amongst a field sample of terrorists. *Psychology, Public Policy and Law*, v. 20, n. 4, p. 421-430, 2014.
- ALISON, L. J.; ALISON, E.; SHORTLAND, N.; SURMON-BOHR, F. *ORBIT: The Science of Rapport-Based Interviewing for Law Enforcement, Security, and Military*. New York/NY: Oxford University Press, 2021.
- BAKER-ECK, B.; BULL, R.; WALSH, D. Investigative empathy: Five types of cognitive empathy in a field study of investigative interviews with suspects of sexual offenses. *Investigative Interviewing: Research and Practice*, v. 11, n. 1, p. 30-39, 2021.
- BEDI, R. P.; DAVIS, M. D.; WILLIAMS, M. Critical incidents in the formation of the therapeutic alliance from the client's perspective. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, v. 42, n. 3, p. 311-323, 2005.
- CHILDHOOD BRASIL (INSTITUTO WCF/BRASIL); CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ; FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA – UNICEF. *Protocolo brasileiro de entrevista forense com crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência*. São Paulo; Brasília: Childhood – Instituto WCF/Brasil; CNJ; UNICEF, 2020. 74p. Disponível em: <https://>

www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2020/07/protocolo_brasileiro_de_entrevista_forense_com_criancas_e_adolescentes_vitimas_ou_testemunhas_de_violencia.pdf. Acesso em: 16 mai. 2023.

COAN, G. Jr. Rapport: Definition and Dimensions. In: KINNEAR, T. C. (ed.). **NA - Advances in Consumer Research Volume 11**. Provo, UT: Association for Consumer Research, p. 333-336, 1984.

COLLINS, K.; CARTHY, N. No rapport, no comment: The relationship between rapport and communication during investigative interviews with suspects. **Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling**, v. 16, n. 1, p. 18-31, 2019.

COLLINS, N. L.; MILLER, L. C. Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. **Psychological Bulletin**, v. 116, n. 3, p. 457-475, 1994.

COLLINS, R.; LINCOLN, R.; FRANK, M. G. The effect of Rapport in Forensic Interviewing. **Psychiatry, Psychology and Law**, v. 9, n. 1, p. 69-78, 2002.

DEFFENBACHER, K. A.; BORNSTEIN, B. H.; PENROD, S. D.; MCGORTY, E. K. A meta-analytic review of the effects of high stress on eyewitness memory. **Law and Human Behavior**, v. 28, n. 6, p. 687-706, 2004.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Competência social e habilidades sociais: Manual teórico-prático**. Porto Alegre: Vozes, 2017.

DERAKSHAN, N.; EYSENCK, M. W. Anxiety, processing efficiency, and cognitive performance: new developments from attentional control theory. **European Psychologist**, v. 14, n. 2, p. 168-176, 2009.

FAWCETT, J. M.; RUSSELL, E. J.; PEACE, K. A.; CHRISTIE, J. Of guns and geese: a meta-analytic review of the “weapon focus” literature. **Psychology, Crime & Law**, v. 19, n. 1, p. 35–66, 2013.

GABBERT, F.; HOPE, L.; LUTHER, K.; WRIGHT, G.; NG, N. M.; OXBURGH, G. Exploring the Use of Rapport in Professional Information- Gathering Contexts by Systematically Mapping the Evidence Base. **Applied Cognitive Psychology**, v. 35, n. 2, p. 329-341, 2021.

GOODMAN-DELAHUNTY, J.; MARTSCHUK, N.; DHAMI, M. K. Interviewing high value detainees: Securing cooperation and disclosures. **Applied Cognitive Psychology**, v. 28, n. 6, p. 883-897, 2014.

HIGH-VALUE DETAINEE INTERROGATION GROUP – HIG. **Interrogation: A review of the Science**. [s.l], 2016. Disponível em: <https://www.fbi.gov/file-repository/hig-report-interrogation-a-review-of-the-science-september-2016.pdf/view>. Acesso em: 27 ago. 2021.

- HOLMBERG, U.; CHRISTIANSON, S. Murderers' and sexual offenders' experiences of police interviews and their inclination to admit or deny crimes. *Behavioral Sciences & The Law*, v. 20, n. 1-2, p. 31-45, 2002.
- HORVATH, A. O.; DEL RE, A. C.; FLÜCKIGER, C.; SYMONDS, D. Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, v. 48, n. 1, p. 9-16, 2011.
- INBAU, F. E.; REID, J. E.; BUCKLEY, J. P.; JAYNE, B. C. *Essentials of the Reid Technique: criminal interrogation and confessions*. 2 ed. Burlington/MA: Jones & Bartlett Learning, 2013.
- KASSIN, S. M.; DRIZIN, S. A.; GRISSO, T.; GUDJONSSON, G. H.; LEO, R. A.; REDLICH, A. D. Police-induced confessions: risk factors and recommendations. *Law and Human Behavior*, v. 34, p. 3-38, 2010.
- KIECKHAEFER, J. M.; VALLANO, J. P.; COMPO, N. S. Examining the positive effects of rapport building: when and why does rapport building benefit adult eyewitness memory?. *Memory*, v. 22, n. 8, p. 1010-1023, 2014.
- KRAMER, T. H.; BUCKHOUT, R.; EUGENIO, P. Weapon focus, arousal, and eyewitness memory: attention must be paid. *Law and Human Behavior*, v. 14, n. 2, p. 167-184, 1990.
- LEACH, M. J. Rapport: a key to treatment success. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, v. 11, n. 4, p. 262-265, 2005.
- MELO, H. B. Information-gathering interrogation methods: possible applications for counterterrorism in the African Continent. *African Journal on Terrorism*, v. 9, n. 1, p. 205-219, 2020.
- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA – MJ; INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. *Avanços científicos em psicologia do testemunho aplicados ao reconhecimento pessoal e aos depoimentos forenses*. Série Pensando o Direito, n. 59. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria de Assuntos Legislativos (SAL); IPEA, 2015. Disponível em: http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/PoD_59_Lilian_web-1.pdf. Acesso em: 22 abr. 2021.
- MOSCATELLI, L. Y. N. Considerações sobre a confissão e o método Reid aplicado na investigação criminal. *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, v. 6, n. 1, p. 361-394, 2020.
- NUNAN, J.; STANIER, I.; MILNE, R.; SHAWYER, A.; WALSH, D. Eliciting human intelligence: police source handlers' perceptions and experiences of rapport during covert human intelligence sources (CHIS) interactions. *Psychiatry, Psychology and Law*, v. 27, n. 4, p. 1-27, 2020.
- O'MARA, S. *Why torture doesn't work: The Neuroscience of Interrogation*. Cambridge/MA: Harvard University Press, 2015.

- OXBURGH, L.; GABBERT, F.; MILNE, R.; CHERRYMAN, J. Police officers' perceptions and experiences with mentally disordered suspects. *International Journal of Law and Psychiatry*, v. 49, p. 138-146, 2016.
- PAULO, R. M.; ALBUQUERQUE, P. B.; BULL, R. A Entrevista Cognitiva Melhorada: Pressupostos teóricos, investigação e aplicação. *PSICOLOGIA*, v. 28, n. 2, p. 21-30, 2014
- PREScott, K.; MILNE, R.; CLARKE, J. How effective is the enhanced cognitive interview when aiding recall retrieval of older adults including memory for conversation?. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, v. 8, n. 3, p. 257-270, 2011.
- RISAN, P.; BINDER, P. E.; MILNE, B. Establishing and maintaining rapport in investigative interviews of traumatized victims: a qualitative study. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, v. 12, n. 4, p. 372-387, 2018.
- SPENCER-OATEY, H. Face, (Im)politeness and Rapport. In: SPENCER-OATEY, H. (ed.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. Londres: Continuum, p. 11-47, 2008.
- TICKLE-DEGNEN, L.; ROSENTHAL, R. The nature of rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry*, v. 1, n. 4, p. 285-293, 1990.
- TULVING, E. What is episodic memory?. *Current Directions in Psychological Science*, v. 2, n. 3, p. 67-70, 1993.
- VALLANO, J. P.; COMPO, N. S. A comfortable witness is a good witness: rapport-building and susceptibility to misinformation in an investigative mock-crime interview. *Applied Cognitive Psychology*, v. 25, n. 6, p. 960-970, 2011.
- VALLANO, J. P.; COMPO, N. S. Rapport building with cooperative witnesses and criminal suspects: a theoretical and empirical review. *Psychology, Public Policy and Law*, v. 21, n. 1, p. 85-99, 2015.
- VALLANO, J. P.; EVANS, J. R.; KIECKHAEFER, J. M.; COMPO, N. S. Rapport-building during witness and suspect interviews: a survey of law enforcement. *Applied Cognitive Psychology*, v. 29, n. 3, p. 369-380, 2015.
- VENETIS, M. K.; GREENE, K.; MAGSAMEN-CONRAD, K.; BANERJEE, S. C.; CHECTON, M. G.; BAGDASAROV, Z. "You can't tell anyone but...": exploring the use of privacy rules and revealing behaviors. *Communication Monographs*, v. 79, n. 3, p. 344-365, 2012.
- WALSH, D.; BULL, R. Examining rapport in investigative interviews with suspects: Does its building and maintenance work?. *Journal of Police and Criminal Psychology*, v. 27, n. 1, p. 73-84, 2012.
- WOLF, O. T. Stress and memory retrieval: mechanisms and consequences. *Current Opinions in Behavioral Sciences*, v. 14, p. 40-46, 2017.

Notas

- [1] Ao longo deste artigo, os termos “entrevista investigativa” e “interrogatório” serão tratados como sinônimos.
- [2] Vítimas e testemunhas serão citadas apenas como vítimas. Ainda que sejam termos juridicamente diferentes, vítimas e testemunhas possuem os mesmos processos em termos de cognição e memória.

Notas de autor

denisvictorlino@gmail.com

Información adicional

Contribuições dos autores: Todos contribuíram com a pesquisa, a escrita e a revisão do artigo.