

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**FACULDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DE NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA**

Ana Rosa Campos

**EU E O "CHAME A FRIDA": CHATBOT DE ENFRENTAMENTO À
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

**Belo Horizonte
2024**

Ana Rosa Campos

**EU E O "CHAME A FRIDA": CHATBOT DE ENFRENTAMENTO À
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre no Mestrado Profissional em Segurança Pública e Cidadania do Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania da Universidade do Estado de Minas Gerais.

Orientadora: Profa. Dra Jane Noronha Carvalhais

**Belo Horizonte
2024**

C198e

Campos, Ana Rosa.

Eu e o “Chame a Frida” : chatbot de enfrentamento à violência doméstica
[manuscrito] / Ana Rosa Campos. -- 2024
100 f., enc. : il., totalmente color.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado de Minas Gerais. Programa de
Pós-graduação em Segurança Pública e Cidadania, 2024
Orientadora: Profa. Dra. Jane Noronha Carvalhais

Bibliografia: f. 97-100.

1. Segurança pública. 2. Violência doméstica. 3. Tecnologia. I. Carvalhais, Jane
Noronha. II. Universidade do Estado de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação
em Segurança Pública e Cidadania. III. Título

CDU: 343.61

Ana Rosa Campos

**EU E O "CHAME A FRIDA": CHATBOT DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA
DOMÉSTICA**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre no Mestrado Profissional em Segurança Pública e Cidadania do Programa de Pós-Graduação em Segurança Pública e Cidadania da Universidade do Estado de Minas Gerais.

Área de concentração: Gestão e Políticas Públicas

Dissertação defendida e aprovada em: 26 de março de 2024.

Banca Examinadora:

Professora Doutora Jane Noronha Carvalhais (orientadora) – Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG)

Professora Doutora Cláudia Aparecida Pereira Brígido – Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais (SEJUSP/MG)

Professora Doutora Júnia Fátima do Carmo Guerra – Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG)

RESUMO

A violência doméstica ou de gênero contra a mulher é um fenômeno persistente que transcende as barreiras socioeconômicas, exigindo soluções inovadoras e efetivas para o seu enfrentamento. Nesse contexto, a implementação de políticas públicas robustas e ações concretas é crucial para mitigar essa forma de violência. Essa dissertação centra-se na análise das contribuições do "Chame a Frida", um *chatbot* desenvolvido pela escritora de Polícia Civil de Minas Gerais, Ana Rosa Campos, a qual é a autora desta pesquisa. O *Chatbot* foi desenvolvido para oferecer suporte a mulheres em situação de violência doméstica, no âmbito das estratégias de enfrentamento a essa problemática no Brasil. O estudo foi conduzido a partir de uma metodologia qualitativa, abrangendo pesquisas bibliográficas, documentais e de campo, utilizando o método observacional participante. A justificativa para este estudo reside na alarmante estatística de feminicídios no Brasil, evidenciando a urgência de ações governamentais mais assertivas e inovadoras na proteção dos direitos das mulheres. As políticas públicas, incluindo iniciativas como o "Chame a Frida", desempenham um papel fundamental na luta contra a violência de gênero, não apenas como um direito dos cidadãos, mas como uma obrigação do Estado. Este deve empregar recursos próprios e desenvolver articulações internas e com a sociedade para criar um ambiente seguro e livre de violência para todas as mulheres. Portanto, este trabalho contribui para o diálogo sobre a eficácia das estratégias de enfrentamento à violência doméstica e de gênero, ressaltando a importância de soluções tecnológicas como complemento às ações estatais nessa área crítica.

Palavras-chave: Chame a Frida; Violência doméstica; *Chatbot*; Apoio a vítimas; Tecnologia.

ABSTRACT

Domestic or gender-based violence against women is a persistent phenomenon that transcends socioeconomic barriers, requiring innovative and effective solutions for its prevention. In this context, the implementation of robust public policies and concrete actions is crucial to mitigate this form of violence. This dissertation focuses on analyzing the contributions of "Call Frida", a chatbot developed by the Civil Police clerk of Minas Gerais, Ana Rosa Campos, who is the author of this research. The chatbot was designed to provide support to women experiencing domestic violence, within the scope of strategies to address this issue in Brazil. The study was conducted using a qualitative methodology, encompassing bibliographic, documentary, and field research, utilizing the participant observational method. The justification for this study lies in the alarming statistics of feminicides in Brazil, highlighting the urgency of more assertive and innovative government actions in protecting women's rights. Public policies, including initiatives like "Call Frida," play a fundamental role in the fight against gender-based violence, not only as a citizen's right but as a state obligation. The state must allocate its resources and develop internal and societal partnerships to create a safe and violence-free environment for all women. Therefore, this work contributes to the dialogue on the effectiveness of strategies to address domestic and gender-based violence, emphasizing the importance of technological solutions as a complement to state actions in this critical area.

Keywords: Call Frida; Domestic violence; Chatbot; Victim support; Technology.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Quantitativo de vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher no Estado de Minas, por tipo de violência e semestre	28
Figura 2 – Tabela sobre índices de feminicídio por estados brasileiros	29
Figura 3 – Publicação do Carla na Revista Microhobby n.12	35
Figura 4 – Avatar do <i>chatbot</i> “Chame a Frida”	46
Figura 5 – Imagem do celular utilizado para realizar os atendimentos virtuais	49
Figura 6 – Registros da divulgação do “Chame a Frida” em Manhuaçu/MG	50
Figura 7 – Tela do sistema REDS- busca pelo parâmetro “FRIDA”	51
Figura 8 – Tela do sistema reds – busca pelo parâmetro “chame a Frida”	51
Figura 9 – Tela do sistema reds – busca pelo parâmetro “31 9 9410 0807”	51
Figura 10 – Interface do “chame a Frida”	53
Figura 11 – Interface do “chame a Frida”	53
Figura 12 – Imagens contidas em “catálogos”	54
Figura 13 – Imagens contidas em “catálogos”	55
Figura 14 – Exemplo de atendimento	56
Figura 15 – Exemplo de atendimento	57
Figura 16 – Exemplo de atendimento	58
Figura 17 – Exemplo de atendimento	59
Figura 18 – Exemplo de atendimento	60
Figura 19 – Exemplo de atendimento	61

Figura 20 – Exemplo de atendimento	62
Figura 21 – Exemplo de atendimento	63
Figura 22 – Exemplo de atendimento	64
Figura 23 – Exemplo de atendimento	65
Figura 24 – Exemplo de atendimento	66
Figura 25 – Exemplo de atendimento	67
Figura 26 – Exemplo de atendimento	68
Figura 27 – Exemplo de atendimento	69
Figura 28 – Exemplo de atendimento	70
Figura 29 – Exemplo de atendimento	71
Figura 30 – Exemplo de atendimento	72
Figura 31 – Exemplo de atendimento	73
Figura 32 – Exemplo de atendimento	74
Figura 33 – Exemplo de atendimento	75
Figura 34 – Exemplo de atendimento	76
Figura 35 – Exemplo de atendimento	77
FIGURA 36 – Etiquetas	78
Figura 37 – Tabela sobre casos de feminicídio na comarca de Manhuaçu	82
Figura 38 – Manchete do Jornal “Estado de Minas”	82
Figura 39 – Página do site “Agência Minas”	84

LISTA DE FLUXOGRAMAS

Fluxograma 1 – Funcionamento da atendente virtual	79
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Uso da ferramenta	88
------------------------------------	----

LISTA DE SIGLAS

ALMG	Assembleia Legislativa de Minas Gerais
DEAM	Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher
FBSP	Fórum Brasileiro de Segurança Pública
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MMFDH	Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
NEV	Núcleo de Estudos da Violência
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PCMG	Polícia Civil de Minas Gerais
PM	Polícia Militar
TIC	Tecnologia de informação e comunicação
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MENINAS E MULHERES: A SUBJUGAÇÃO DO GÊNERO FEMININO	18
1.1 Conceitos importantes.....	19
1.2 Breves apontamentos sobre a Lei Maria da Penha (11.340/2006) e a Lei do feminicídio (Lei 13.104/2015)	23
1.3 Violência doméstica em Minas Gerais	27
1.4 A violência doméstica e a pandemia de Covid-19.....	31
2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO ALIADAS NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	32
2.1 Introdução	32
2.2 Tecnologias da informação e comunicação (recursos tecnológicos).....	33
2.3 O uso de TICs no enfrentamento da violência doméstica no Brasil.....	36
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	38
4 DESCRIÇÃO DO CHATBOT “CHAME A FRIDA”	43
4.1 Como utilizar o chatbot?.....	52
4.2 Institucionalidade.....	78
4.3 Principais resultados do projeto	79
4.4 A expansão do projeto:	82
4.5 – O reconhecimento por meio de premiações.....	85
4.6 Resultados e discussão.....	86
4.7 Melhorias técnicas propostas	92
4.7.1 Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina:	92
4.7.2 Automação e Integração de Sistemas:.....	93
4.7.3 Segurança e Privacidade dos Dados:.....	93
4.7.4 Interface do Usuário e Experiência do Usuário:	94
4.7.5 Suporte Multilíngue:	94
4.7.6 Relatórios:	95
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
6 REFERÊNCIAS	97

INTRODUÇÃO

A violência doméstica e familiar contra meninas e mulheres se trata de um fenômeno multifacetado e que atinge vítimas de todas as classes sociais, raças e etnias. O assunto é considerado uma das principais pautas a serem debatidas no Brasil e no mundo, dado os números alarmantes de casos de registros dessas violências (FBSP, 2023).

No Brasil, o problema é tão grave que, no ano de 2022, 1.410 casos de feminicídio¹ foram registrados. Esses números são do Monitor da Violência, do Portal G1 e do Núcleo de Estudos da Violência da USP (NEV-USP).

Já segundo Organização Mundial de Saúde (OMS), a violência doméstica e familiar contra a mulher se trata de uma questão de saúde pública, posto que as violências perpetradas contra as mulheres causam traumatismos físicos e também mentais. (MARCIANO, 1999).

A OMS ainda apontou que o Brasil ocupa o 5º lugar na taxa de feminicídios do mundo. (ONU, 2016).

Em relação à Minas Gerais, foram divulgados dados na 17ª edição do Anuário Brasileiro de Segurança Pública e eles não foram positivos: os dados colocaram Minas Gerais em 2º lugar na taxa de feminicídios do país.

Reafirma-se assim a gravidade do fenômeno da violência doméstica no Brasil, a qual, além de ser uma clara violação aos direitos humanos, é um grave problema de saúde pública (DIAS, 2019).

Diante deste quadro, urge que sejam realizados investimentos em políticas públicas para enfrentar o problema da violência doméstica. O cenário é preocupante e estratégias precisam ser elaboradas pelo Estado e também pela sociedade civil.

Neste entendimento, observa-se que esta pesquisa versa sobre uma estratégia de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra à mulher, através do uso de uma tecnologia de informação e comunicação (TIC), especificamente no âmbito da Polícia Civil de Minas Gerais. Portanto, se trata de uma estratégia pública.

A estratégia em questão foi idealizada e executada pela autora desta pesquisa, na área da segurança pública de Minas Gerais e se trata da criação de *um chatbot de WhatsApp* em que são disponibilizadas informações sobre a Lei 11.340/2006, conhecida como “Lei Maria da Penha”. Além de informações, *o chatbot* fornece protocolos de como a mulher deve agir em

¹ Considera-se feminicídio aquele homicídio qualificado porque foi praticado contra a mulher em razão de ela ser do sexo feminino (DIAS, 2019, p 101).

situação de violência, possibilitando inclusive a realização de denúncias e encaminhamentos para serviços policiais.

O *chatbot* recebeu o nome de “Chame a Frida” e foi idealizado e colocado em execução com apenas 20 dias de estudo, ou seja, foi colocado em execução no dia 04/04/2020. O prazo para se pensar e elaborar a estratégia foi curto devido ao projeto ter sido criado no período da pandemia do Covid-19.

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) reconheceu oficialmente a pandemia pela doença do Coronavírus.

No Brasil, tivemos as primeiras confirmações dos casos no mês de fevereiro de 2020. A partir das confirmações de infecção pelo Coronavírus, ações foram implementadas para tentar impedir o avanço da doença, como por exemplo fechamento de creches e escolas, restrições de horários de funcionamento de estabelecimentos comerciais e até mesmo restrições em horários de funcionamento de serviços públicos.

Foi declarada situação de emergência de saúde pública em caráter nacional pelas autoridades.

Outras medidas como o uso de máscaras e o distanciamento social foram adotadas. O comando era: “Fique em Casa”.

Foi instaurado um clima de medo da doença desconhecida, a qual poderia ser mortal. Isso acabou se confirmando no decorrer dos meses, quando milhares de mortes foram se confirmando devido ao contágio, o que demonstrou que todo o temor era mesmo necessário.

Como se não bastasse, outras situações foram se delineando. Especialmente, um cenário se revelou: as mulheres passaram a ficar mais tempo em casa, junto de seus parceiros. O modo de viver se alterou. Homens e mulheres ficaram, em muitos casos, desempregados. Crianças mais tempo dentro do lar. Aumento da tensão e das brigas (BUENO; LAGRECA, 2022)

Dados do então Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) indicaram que o confinamento nos lares intensificou as tensões familiares durante o período do isolamento social, o que diretamente influenciou no aumento de denúncias de violência doméstica por telefone, como por exemplo as denúncias realizadas pelo número 180, que sofreram um aumento médio de 14,1% nos primeiros quatro meses de 2020 em relação ao ano de 2019.

Já a pesquisa “Visível e Invisível”, publicada em junho de 2021 pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, denunciou um cenário ainda mais alarmante: uma em cada quatro mulheres sofreu algum tipo de violência nos 12 primeiros meses da pandemia. Dados da mesma

pesquisa informam, no entanto, que 45% das mulheres que vivenciaram alguma forma de violência nada fizeram após o episódio; 22% procuraram algum familiar para conversar sobre ocorrido; 12% denunciaram a agressão em uma delegacia da mulher; e 7% acionaram o 190, serviço de emergência da PM (FBSP, 2021).

Bueno e Lagreca (2022, p.66), pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), apontam que o “baixo percentual de mulheres que recorreram às instituições policiais e as restrições impostas pela pandemia impuseram desafios extras às instituições públicas, inclusive às polícias”.

Foi neste cenário desolador, com desafios jamais enfrentados anteriormente, que a autora desta pesquisa percebeu que as mulheres não estavam mais buscando ajuda na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Manhuaçu (DEAM), local de sua atuação profissional.

Diante do baixo percentual de mulheres que estavam recorrendo a Delegacia da Mulher, foi percebido que tal fenômeno ocorria em razão do cenário pandêmico. O medo da infecção (tanto para a mãe quanto para os filhos) e as medidas de distanciamento social poderiam estar dificultando o pedido de socorro. As mulheres, portanto, poderiam estar sofrendo em casa com seus agressores e precisavam de ajuda. Se mostraram especialmente graves, dentre outros efeitos colaterais da quarentena, as implicações no cenário da violência doméstica (BALBINO, AGOSTINI, 2020).

Nessa esteira, a autora desta pesquisa pensou como poderia mitigar o problema que estava afastando a mulher da Polícia Civil, especificamente da DEAM. Nasceu aí a ferramenta digital denominada “Chame a Frida”. O nome foi uma homenagem a pintora mexicana Frida Kahlo, considerada, por sua trajetória, um ícone do movimento feminista.

Nota-se que a adoção de tecnologias digitais inaugura novas possibilidades de acesso aos serviços públicos. Há um movimento contínuo de adaptação dos órgãos governamentais para a oferta de atendimento ao cidadão através de ferramentas das redes, como aplicativos e sites. Em Minas Gerais, por exemplo, é ofertada a possibilidade de registrar o próprio boletim de ocorrência sozinho, isso em caso de alguns crimes já predefinidos.

O “Chame a Frida”, enquanto canal digital no âmbito da PCMG, se ampara na previsão legal da Lei 22.256/2016, a qual institui a política de atendimento à mulher vítima de violência no Estado de Minas Gerais. A referida lei, em seu artigo 4º inciso VIII, reza que na implementação das políticas de atendimento à mulher, vítimas de violência no Estado, “poderão ser adotadas as seguintes ações: oferta de serviços permanentes de recebimento de denúncia de

violência contra a mulher e de orientação de mulheres em situação de violência, mediante atendimento virtual disponível 24 horas por dia, inclusive por meio de aplicativo de mensagens, nos termos de regulamento” (ALMG).

No entanto, o oferecimento de um canal digital de atendimento não é uma garantia de sua utilização ou de satisfação do público atendido: frequentemente, as burocracias se reproduzem no ambiente digital, tornando essas ferramentas labirintos de difícil navegação pelo cidadão comum e fomentando a sensação de desamparo e confusão.

Portanto, dado que a ferramenta "Chame a Frida" já está em uso em 50 municípios de Minas Gerais, é crucial investigar seu desempenho e comportamento. Além disso, é fundamental analisar sua capacidade de aprimoramento para alcançar resultados mais eficazes, o que, por sua vez, promoverá um atendimento superior às mulheres em situação de violência doméstica, resultando em benefícios para a sociedade.

A questão de pesquisa que orienta este estudo é: Quais são os avanços e as deficiências da ferramenta "Chame a Frida" no processo de denúncia realizado pelas mulheres em situação de violência doméstica?

Já o objetivo geral desta pesquisa é analisar os avanços e desafios da ferramenta “Chame a Frida” no processo de denúncia realizado pelas mulheres em situação de violência doméstica.

Os objetivos específicos, por sua vez, são:

- (i) Discutir questões teóricas envolvendo violência doméstica e de gênero;
- (ii) Discutir sobre o uso das ferramentas tecnológicas no enfrentamento da violência doméstica e familiar;
- (iii) Descrever a ferramenta “Chame a Frida” e apresentar seus resultados alcançados;
- (iv) Apontar sugestões para o aprimoramento da ferramenta “Chame a Frida”, mediante os desafios percebidos.

A Polícia Civil de Minas Gerais desempenha um papel vital na segurança pública e na administração da justiça, enfrentando uma variedade complexa de demandas que vão desde o atendimento ao público até a condução de investigações criminais. É crucial compreender e responder de forma eficaz às dúvidas dos cidadãos e coletar informações precisas em denúncias para realizar as atividades da instituição com eficiência. No entanto, é importante destacar a defasagem de pessoal enfrentada pela instituição (O TEMPO, 2023).

Neste cenário, a implementação de *chatbots* surge como uma potencial solução para aprimorar o atendimento virtual da Polícia Civil de Minas Gerais. O desenvolvimento de tal

iniciativa é de importância, pois visa melhorar os serviços prestados à população, agilizando respostas a perguntas comuns, fornecendo informações essenciais sobre expedição de documentos, endereços de unidades, entre outros, e facilitando até mesmo o processo de denúncias online.

Depreende-se, assim, que esta pesquisa denota relevância para a ciência, especificamente no campo da segurança pública e dos estudos sobre violência doméstica e familiar, já que existe uma lacuna teórica acerca de ferramentas digitais para o combate à violência contra a mulher, assunto este que tem sido debatido com rigor, porém, não há associação a possibilidades práticas de ferramentas digitais nesse cenário.

Ainda como justificativa social, frisa-se a triste realidade brasileira de possuir um alto índice de mulheres assassinadas no Brasil. Entre 2020 e 2021, 2.695 mulheres foram mortas pela condição de serem mulheres (FBSP, 2022).

A justificativa profissional se baseia no fato de que a autora desta pesquisa é a idealizadora e principal articuladora da ferramenta digital “Chame a Frida”, atualmente em fase de expansão no âmbito da polícia civil de Minas Gerais.

Como metodologia, optou-se por realizar uma pesquisa qualitativa, utilizando pesquisas bibliográficas e documentais. Nesta fase, foram examinados documentos e referências relacionadas à Segurança Pública e à violência contra a mulher, incluindo resoluções da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) e o diagnóstico de violência doméstica e familiar elaborado pela Diretoria de Estatísticas da PCMG. Em seguida, conduziu-se uma pesquisa observacional participante com a ferramenta em análise, o *chatbot* “Chame a Frida”. O objetivo foi observar seu desempenho e identificar suas fragilidades no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Não obstante, no que pese esta pesquisa tratar somente da denúncia policial como enfrentamento da violência doméstica e familiar, importante mencionar que o enfrentamento de tal fenômeno perpassa por várias estratégias e possibilidades e não se resolve somente pela denúncia. O papel da rede de proteção à mulher, composta por equipes multidisciplinares, é de suma importância para que a mulher consiga entender o ciclo da violência doméstica e se liberte das amarras de um relacionamento abusivo. O enfrentamento do problema perpassa por profissionais de várias áreas e setores, não se restringindo ou se solucionando apenas mediante o serviço policial.

A pesquisa está estruturada da seguinte forma: o Capítulo 1 aborda os papéis socialmente atribuídos às mulheres, as origens da violência de gênero e a evolução das estratégias de enfrentamento a esse tipo de crime no Brasil. No Capítulo 2, discute-se o papel das tecnologias da informação e comunicação no enfrentamento à violência doméstica. O Capítulo 3 descreve o percurso metodológico utilizado na elaboração desta dissertação. Em seguida, o Capítulo 4 apresenta uma descrição da ferramenta "Chame a Frida" e analisa dados da pesquisa, apresentando contribuições finais do estudo.

1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MENINAS E MULHERES: A SUBJUGAÇÃO DO GÊNERO FEMININO

A discussão sobre a temática da violência doméstica e familiar contra a Mulher no Brasil, passa, infelizmente, pela constatação de que tal violência ainda é tolerada pela sociedade, onde comentários divertidos, sempre em tom de sabedoria popular, são incluídos ao debate. A frase “em briga de marido em mulher não se mete a colher” é um forte exemplo dessa verdadeira tolerância social a este grave mal que destrói a vida de muitas mulheres e, por vezes, de famílias inteiras.

Em 2013 foi realizada uma pesquisa denominada “Tolerância social à violência contra as mulheres”, realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada-IPEA (envolvendo 3.809 domicílios em 212 municípios). A pesquisa em questão concluiu que expressiva parte da população brasileira concorda com a aplicação de penalidades ao homem que agride a esposa. Todavia, outra boa parcela da população responsabilizou as mulheres pelas agressões sofridas. A mesma pesquisa apontou que 33.3 % dos entrevistados afirmaram concordar totalmente com a ideia de que violências ocorridas dentro do lar devem ser tratadas somente pelos membros da família.

Este “fenômeno” de tolerância aos atos de violência ocorridos dentro de casa, foi estudado por Fabiane Simioni e Rúbia Abs da Cruz, que constataram:

Nos espaços familiares, onde as relações interpessoais entre os sujeitos foram historicamente interpretadas como restritas e privadas, a complacência e a impunidade para com a violência praticada nesse âmbito encontraram sua legitimação social. Criou-se um senso comum apoiado na ideia de que o espaço doméstico é ‘sagrado’, acreditando-se que aquilo que ocorre entre familiares não ameaça a ordem social, ou que a forma como aqueles sujeitos se relacionam é natural, operando-se com a ficção de que a liberdade é vivida na esfera pública e a privação na esfera privada (SIMIONI&DACRUZ, 2011, p.187).

Acreditar que em “briga de marido e mulher não se mete a colher” é demonstrar desconhecimento das consequências derivadas desses conflitos domésticos e familiares, os quais causam prejuízos não só para a Mulher quanto para as crianças que, na maioria dos casos, são vítimas indiretas dos conflitos entre os pais, uma vez que os presenciam e passam a repercutir comportamentos agressivos. Doutras vezes, as crianças se tornam vítimas diretas das violências domésticas, sendo também agredidas e ameaçadas. Por fim, essas crianças ainda podem ter interrompida a convivência com a mãe que fora vítima de feminicídio (JUNG; CAMPOS, 2019).

Portanto, tratar o tema como questão isolada e íntima, a ser resolvida no âmbito do casal e sem ingerência estatal, não é nem de longe aceitável. A tolerância social ao problema deve ser enfrentada com políticas públicas de conscientização que vise desmistificar os famosos ditados populares que em nada contribuem positivamente, muito ao contrário, atrapalham o processo de denúncia e de responsabilização dos agressores.

Imaginar de onde surgiu o ditado “em briga de marido e mulher não se mete a colher”, me fez recordar de outro ditado que diz: “mulher gosta de apanhar”. Esse segundo ditado popular, extremamente pejorativo por sinal, reflete a necessidade de explicar o que leva uma mulher a ter tanta dificuldade de denunciar o agressor, o que será abordado mais à frente. Antes disso, passarei a discorrer sobre conceitos importantes e essenciais para a compreensão desta pesquisa, sendo eles: violência doméstica e familiar, violência de gênero e patriarcado.

1.1 Conceitos importantes

Pode-se dizer que o termo violência, em sentido lato, carrega consigo bastante complexidade, uma vez que são várias as causas que podem ocasionar este fenômeno. Portanto, conceituar violência não é tarefa simples. Nesta pesquisa trataremos exclusivamente do conceito de violência que envolve o âmbito da Lei 11.340/2006, conhecida como “Lei Maria da Penha”.

De acordo com a citada lei, a qual terá a devida atenção ainda neste capítulo, violência doméstica e familiar pode ser conceituada da seguinte forma:

Art. 5º. [...] configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial.

I – no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II – no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa (BRASIL, 2006).

Depreende-se, pela leitura do artigo em comento, que a Lei 11.340/2006 trouxe um verdadeiro critério para definirmos violência doméstica e familiar contra a mulher: que a violência tenha ocorrido em razão do gênero. Portanto, não é toda e qualquer violência contra à mulher que terá a aplicação da Lei “Maria da Penha”. É necessário que a violência ocorra baseada no gênero. Mas o que seria gênero?

Esta pesquisa não será dedicada a dissertar sobre gênero em todas suas concepções, posto que o termo possui inúmeras aplicações, inclusive que ultrapassam a área dessa pesquisa, mormente ultrapassam o âmbito da segurança pública e do meio jurídico, existindo inclusive diversos estudos a respeito do tema, os quais bastante extensos. Exemplo de leitura, a quem se interesse pelo aprofundamento do assunto, cita-se a escritora Heleieth Saffioti e seu livro “Gênero, Patriarcado e Violência” (2015) e também Joan Scott “Gênero: uma categoria útil de análise histórica” (1995).

Atentos então que a pesquisa se restringirá a trazer o conceito de gênero no âmbito sociológico, sobretudo relacionado à sua aplicação no âmbito penal e doutrinário jurídico, passo a discorrer sobre gênero.

No item 1.1 falei que a sociedade brasileira tende a naturalizar a violência doméstica e familiar contra a Mulher, mas acrescento que isso não acontece sem motivo. Ao contrário, existe um motivo cultural, o qual está enraizado na sociedade brasileira, motivo este que, por sua vez, se traduz nos papéis sociais que foram construídos ao longo do tempo (DIAS, 2019).

A juíza e escritora Maria Berenice Dias, aduziu que o fundamento da violência de gênero é cultural e “decorre da desigualdade do exercício do poder, que gera uma relação de dominante e dominado” (DIAS, 2019, p. 19). Essa desigualdade do exercício do poder, para a autora, explicaria a violência de gênero. Seria esta sua essência.

Para a promotora de Justiça Valéria Scarance, “o conceito de gênero existe em razão das desigualdades históricas, econômicas e sociais entre homens e mulheres e ao modo como eles se relacionam, naturalizando um padrão desigual, que importa em submissão da mulher ao homem” (FERNANDES, 2022). Já para a escritora Joan Scott, gênero seria definido da seguinte forma:

[...] tem duas partes e diversas subpartes. Elas são ligadas entre si, mas deveriam ser distinguidas na análise. O núcleo essencial da definição repousa sobre a relação fundamental entre duas proposições: o gênero é um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos e o gênero é um primeiro modo de dar significado às relações de poder (SCOTT, 1994, p.13).

Importante ainda destacar a diferença entre gênero e sexo. Gênero teria essa ligação com diferenças socioculturais entre os sexos, já sexo, por sua vez, com questões biológicas. Acerca disto, Cunha (2014):

[...] O sexo descreve as características e as diferenças biológicas, que estão exclusivamente relacionadas a anatomia e a fisiologia. Gênero, por sua vez, engloba as diferenças sócio-culturais existentes entre o sexo feminino e o masculino, as quais foram historicamente construídas (CUNHA, 2014, p.150).

Portanto, sexo e gênero são termos distintos.

Quanto às citações das escritoras mencionadas anteriormente, estas estão alinhadas em seus pensamentos. Acreditam, pois, que a violência de gênero deriva dos papéis que foram construídos e delegados para homens e mulheres durante a história da humanidade. Como consequência desses papéis, que foram distribuídos desigualmente e com prejuízo para a mulher, o homem se sentiu no direito de subjugar a mulher (já que, historicamente, ao homem foram delegados papéis de sobreposição e de maior importância àqueles destinados às mulheres, criando-se assim relações de poder). Daí surgiram os “dominantes e dominados”, citando novamente Maria Berenice Dias.

Hardy e Jiménez já sustentam que o conceito de gênero “[...] varia de uma sociedade para a outra e também de acordo com o tempo histórico em que as pessoas estão inseridas” (HARDY; JIMÉNEZ, 2001, p.78).

O que se pode extrair é que, apesar da palavra gênero perpassar por diversas aplicações e conceitos, a relação de poder desigual entre homens e mulheres está presente nos diversos conceitos de gênero. É perceptível como essas relações de poder foram moldadas para atender aos interesses dos homens, destinando os papéis domésticos às mulheres. Neste sentido:

[...] as atribuições dos papéis sociais a cada sexo, construído socialmente pelo patriarcado, explora e oprime a vida feminina, fazendo com que o trabalho doméstico, manual e artesanal, seja realizado pela mulher de forma naturalizada e invisível no ambiente privado, enquanto aos homens é reservado a atuação na esfera pública, gerando valorações distintas entre ambos. (SILVA e NEGRETTO, 2017, p. 10)

Essa relação de poder desigual entre homens e mulheres começou a se estruturar, de modo significativo, a partir do período histórico em que ocorreram mudanças no modo de

produção das sociedades. Simone de Beauvoir, tomando por base o livro “A origem da família” de Engels, disse:

Com a descoberta do cobre, do estanho, do bronze, do ferro, com o aparecimento da charrua, a agricultura estende seus domínios. Um trabalho intensivo é exigido para desbravar florestas, tornar os campos produtivos. O homem recorre, então, ao serviço de outros homens que reduz à escravidão. A propriedade privada aparece: senhor dos escravos e da terra, o homem torna-se também proprietário da mulher. (BEAUVOIR, 1970, p.74)

Dai surge então o patriarcado, o qual é baseado em um modelo de propriedade privada que pressupõe, sobretudo, que a propriedade seja transmitida apenas de pai para filho. A mulher não teria protagonismo na transmissão da propriedade, vindo a ser subjugada e a ter sua importância diminuída. O homem seria o proprietário, o senhor das terras, dos escravos e também de sua mulher. Agora a mulher passa a ser propriedade do homem. Saffioti infere que na sociedade patriarcal, as mulheres são “objetos de satisfação sexual dos homens, produtoras de herdeiros, de força de trabalho e de novas reprodutoras” (SAFFIOTI, 2004, p. 105).

O modelo patriarcal estruturou a família brasileira logo com o descobrimento do Brasil: durante os três séculos de colonização, os europeus adaptaram aqui seus costumes milenares, incorporando-os a uma realidade vivida nos núcleos de povoamento rurais e urbanos, interiores e litorâneos, bem diversos dos peninsulares aos quais estavam acostumados (NADER, 2008, p.126).

O sociólogo Gilberto Freyre, em sua obra *Casa Grande e Senzala*, chamou atenção para o ponto de que o patriarcado - “sentimento de honra do homem com relação à mulher (esposa ou companheira) e às filhas moças”, foi determinante para muitos crimes já ocorridos.

Importante pontuar que, para Beauvoir, apenas fatores econômicos, como os trazidos pelo conceito pautado por Engels, não são suficientes para explicar essa subjugação que foi imposta à mulher. A autora sustenta em sua obra “*O Segundo Sexo*”, que outros fatores devem ser analisados para entender este fenômeno de subjugação: “Ninguém nasce mulher: torna-se mulher. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea humana assume no seio da sociedade; é o conjunto da civilização que elabora esse produto intermediário entre o macho e o castrado, que qualificam de feminino” (BEAUVOIR, 1967, p. 9)

O tema, portanto, é complexo. Definir gênero e patriarcado é tarefa árdua. No campo dos estudos feministas existem debates acalorados sobre o uso das citadas terminologias. Algumas teóricas feministas refutam o uso do termo patriarcado, como por exemplo Mary G. Castro e Lena Lavinias (CASTRO; LAVINAS, 1992, p. 237). Pateman, por sua vez, advoga por seu uso (PATEMAN, 1993, p. 40). Essa observação vem para alertar o leitor de que esta

pesquisa não se debruçou em aprofundar a discussão sobre os conceitos apontados nesta seção. Muito ao contrário, se buscou trazer noções mínimas dos termos gênero e patriarcado, já que essenciais para a compreensão do fenômeno da violência doméstica e familiar contra meninas e mulheres.

Já sobre o conceito de violência doméstica e familiar, esta pesquisa trabalhará com aquele conceito exposto no início desta seção, ou seja, aquele trazido pela própria Lei 11.340/2006 – “Lei Maria da Penha”.

Na seção seguinte serão realizados breves apontamentos sobre duas leis fundamentais para o enfrentamento da violência doméstica e familiar no Brasil.

1.2 Breves apontamentos sobre a Lei Maria da Penha (11.340/2006) e a Lei do feminicídio (Lei 13.104/2015)

No Brasil, segundo levantamento documentado na 4ª edição da pesquisa “Visível e invisível: a vitimização de Mulheres no Brasil” (2023), publicada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, todas as formas de violência contra a mulher apresentaram crescimento em 2022, sejam elas físicas, sexuais, psicológicas, patrimoniais e morais. Também tiveram aumento os assédios sexuais nos ambientes laborais e as importunações sexuais nos transportes coletivos.

O Brasil é um país inseguro para as mulheres e os dados não mentem. Também de acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, no ano de 2022 foram registrados 1.437 casos de feminicídio no Brasil, enquanto que em 2021 foram registrados 1.347 casos, ocorrendo, portanto, um aumento de 6,1%.

Os dados demonstram que existe na sociedade brasileira, de forma enraizada, o machismo e a desigualdade de poder. O homem ainda coisifica e objetifica a mulher. Ao que parece, a sociedade brasileira guarda fortes marcas do patriarcado. Uma herança de contornos prejudiciais e que tem matado muitas meninas e mulheres.

Inclusive, quando ainda se discutia pela aprovação da lei que viria a ser conhecida como Lei Maria da Penha, a relatora do projeto de lei, Deputada Jandira Feghali, apresentou dados da época onde, a cada 100 brasileiras assassinadas, setenta eram vítimas no âmbito de suas relações domésticas (FEGHALI; 2005, p. 18)

Apesar dos dados alarmantes que já se evidenciavam, a violência doméstica não era considerada crime no Brasil: isso só veio acontecer depois do advento da Lei Maria da Penha em 2006. Maria Berenice Dias (DIAS, 2019, p. 55) observa que até o advento da Lei Maria da Penha, somente a lesão corporal recebia uma pena mais severa quando praticada em decorrência

de relações domésticas, sendo que as demais formas de violência cometidas no âmbito doméstico geravam apenas aumento de pena.

A Lei 11.340/2006, editada em 07 de agosto de 2006, é também conhecida por Lei Maria da Penha e o motivo deste nome remonta a história da farmacêutica cearense Maria da Penha Maia Fernandes. Em 29/05/1983, na cidade de Fortaleza, Ceará, Maria da Penha foi alvejada por tiro de espingarda disparado por seu marido. Maria da Penha dormia quando foi atingida e o tiro atingiu sua coluna. Ela restou paraplégica em face do ocorrido.

Infelizmente, Maria da Penha sofreu nova tentativa de homicídio pelo marido. Uma semana após retornar para casa, Maria da Penha sofreu uma descarga elétrica por parte deste, isso enquanto tomava banho.

Mas estes fatos não foram os únicos atos de violência sofridos por Maria da Penha. Muito ao contrário: Estes atos foram o desfecho de uma relação conturbada que já se arrastava há tempos, com constantes atos de abusos praticados, inclusive abusos patrimoniais (CUNHA, 2022, p. 23).

Apesar de tão graves violações, o marido de Maria da Penha só foi punido 19 anos após o cometimento dos crimes, tendo ficado apenas dois anos preso no regime fechado, demonstrando demora e impunidade por parte do sistema de justiça brasileiro.

A repercussão do caso de Maria da Penha foi tão grande que chegou ao conhecimento da Comissão Interamericana de Direitos Humanos, Órgão da Organização dos Estados Americanos (OEA), que fica sediada em Washington, Estados Unidos. Neste sentido, discorre Dias:

[...] A repercussão foi de tal ordem que o Centro pela justiça e o Direito Internacional – CEJIL e o Comitê Latino- Americano e do Caribe para a defesa dos direitos da mulher – CLADEM formalizaram denúncia à Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos. Apesar de, por quatro vezes, a comissão ter solicitado informações ao governo brasileiro, nunca recebeu nenhuma resposta. O Brasil foi condenado internacionalmente, em 2001. O relatório n. 54 da OEA, além de impor o pagamento de indenização no valor de 20 mil dólares, em favor de Maria da Penha, responsabilizou o Estado brasileiro por negligência e omissão frente a violência doméstica, recomendando a adoção de várias medidas, entre elas “simplificar os procedimentos judiciais penais a fim de que possa ser reduzido o tempo processual”. A indenização, no valor de 60 Mil reais, foi paga a Maria da Penha, em julho de 2008, pelo governo do Estado do Ceará, em uma solenidade pública, com pedido de desculpas. (DIAS, 2010, p. 16)

Importante mencionar que a denúncia chegou ao conhecimento da Comissão Interamericana de Direitos humanos por denúncia apresentada também pela própria Maria da Penha.

Para Cunha e Pinto (2022, p.26) “o Relatório 54/2001 se trata, sem dúvida, de documento indispensável para entender a situação da violência contra a mulher em nosso país, uma vez que serviu de poderoso incentivo para que se retomassem as discussões sobre o tema, culminando com o advento da Lei Maria da Penha”.

A Lei Maria da Penha, portanto, é fruto dessas discussões que foram incentivadas pela denúncia protocolada perante a Comissão Interamericana de Direitos Humanos. O Relatório 54/2001 da OEA não só responsabilizou o Estado Brasileiro por negligência e omissão frente a violência doméstica como também recomendou a adoção de medidas para o enfrentamento do problema.

Dessa maneira, nasce uma proposta de uma lei para prevenir e enfrentar a violência doméstica contra a mulher, a qual foi sancionada em 07 de agosto de 2006.

Mesmo com tanta demora para promulgar uma lei para enfrentar a violência doméstica contra as mulheres, não podemos negar os avanços da lei 11.340/2006, os quais são significativos.

A lei Maria da Penha inaugurou uma nova mentalidade no Brasil, posto que, a partir da publicação da lei, a ideia de que violência doméstica era assunto de “marido e mulher” passa a ser enfrentado. Campanhas de conscientização e de denúncia começam a ser realizadas pelos poderes públicos, utilizando inclusive a imprensa como poderosa aliada.

A nova lei ainda trouxe ganhos importantes como a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, com competência cível e criminal (LMP, art. 14), a prioridade na criação das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (LMP, art. 8º, IV) e a possibilidade de o juiz encaminhar a mulher e os filhos para abrigo seguro, garantindo-lhe a manutenção do vínculo de trabalho (LMP, art 9º, § 2º, II). Ademais, ainda podemos mencionar as medidas protetivas previstas no artigo 22 da Lei Maria da Penha, as quais, dentre outras, obrigam o afastamento do agressor do lar, impedindo que ele se aproxime e faça contato com a vítima e até mesmo com os familiares (LMP, art. 22).

Imperioso destacar, na sequência, que a Lei Maria da Penha não traz um rol de crimes de violência doméstica, mas sim descreve às formas de violência praticadas contra a mulher (FERNANDES, 2022).

Dessa maneira, a Lei 11.340 (Lei Maria da Penha) traz em seu bojo cinco tipos de violência doméstica praticadas contra as mulheres, sendo elas: violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral (LMP, art. 5º). Uma ressalva: Nenhum dos crimes cometidos com violência doméstica e familiar contra a mulher, independente da pena prevista, se aplica a Lei

9.099, de setembro de 1995 (a qual instituiu os Juizados Especiais Criminais – JECRIMS), o que impossibilita, portanto, que um homem, condenado por violência doméstica seja condenado ao pagamento de cestas básicas ou prestações de serviços à comunidade.

As formas de violência contra a mulher, enquanto vítimas de violência de gênero, estão previstas no art. 7º, incisos I, II, III, IV e V da Lei 11.340/2006:

Art. 7º São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras:

I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação; (Redação dada pela Lei nº 13.772, de 2018)

III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades;

V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria (BRASIL, 2006).

Se vê que a Lei 11.340/2006 não elencou o assassinato de mulheres como uma das formas de violência doméstica e familiar. A lei 13.104/2015, conhecida como “Lei do Feminicídio”, foi necessária justamente para dar tratamento e olhar diferenciado ao crime de morte praticado contra mulheres em razão do gênero. O feminicídio, portanto, é o último estágio de violação de direitos da mulher: é a mais brutal manifestação de violência que culmina na morte.

Sancionada em 08/03/2015, a Lei do Feminicídio alterou o Código Penal brasileiro, incluindo o feminicídio como qualificadora do crime de homicídio. Neste sentido, Maria Berenice Dias leciona:

Assim, em boa hora foi editada a Lei 13.104/2015 que acrescenta ao delito de homicídio (CP, art. 121) uma qualificadora e uma majorante. Com o nome de feminicídio, é considerado qualificado o homicídio praticado contra a mulher em razão de ela ser de sexo feminino, cuja pena é de 12 a 30 anos de reclusão. Esta circunstância é reconhecida quando o crime envolve violência doméstica e familiar,

menosprezo ou discriminação à condição de mulher (CP, art 121, § 2º-A) (DIAS, 2019, p.100)

A Lei nº 13.104/2015 deriva de todo um processo histórico de enfrentamento à violência contra a mulher no Brasil, como por exemplo a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, conhecida como “Convenção de Belém do Pará”, concluída em Belém do Pará, em 9 de junho de 1994.

Antes da Lei do Femicídio, não existia um enfoque especial na motivação dos assassinatos em razão do sexo feminino. Dados como o histórico de dominação e violência que marcavam a vida da mulher ficavam ocultos em um julgamento do Tribunal do júri. Atualmente, com a lei 13.104/2015, esses aspectos são levados em consideração, já que as investigações e a instrução probatória são realizadas sob uma perspectiva diferente (FERNANDES, 2022, p. 156).

Neste sentido, menciona-se as Diretrizes Nacionais sobre Femicídio, documento que reúne orientações sobre formas de se investigar assassinatos de mulheres com perspectiva de gênero e o Plano Nacional de Enfrentamento ao Femicídio (Decreto 10.906/2021), o qual prevê ações governamentais para prevenir e enfrentar os feminicídios.

Na próxima seção, serão discutidos dados da violência doméstica e de gênero em Minas Gerais.

1.3 Violência doméstica em Minas Gerais

O Estado de Minas Gerais apresenta números alarmantes de registros de casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, isso é o que demonstra o diagnóstico elaborado pela Polícia Civil de Minas Gerais, denominado “Diagnósticos semestrais de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher em Minas Gerais”.

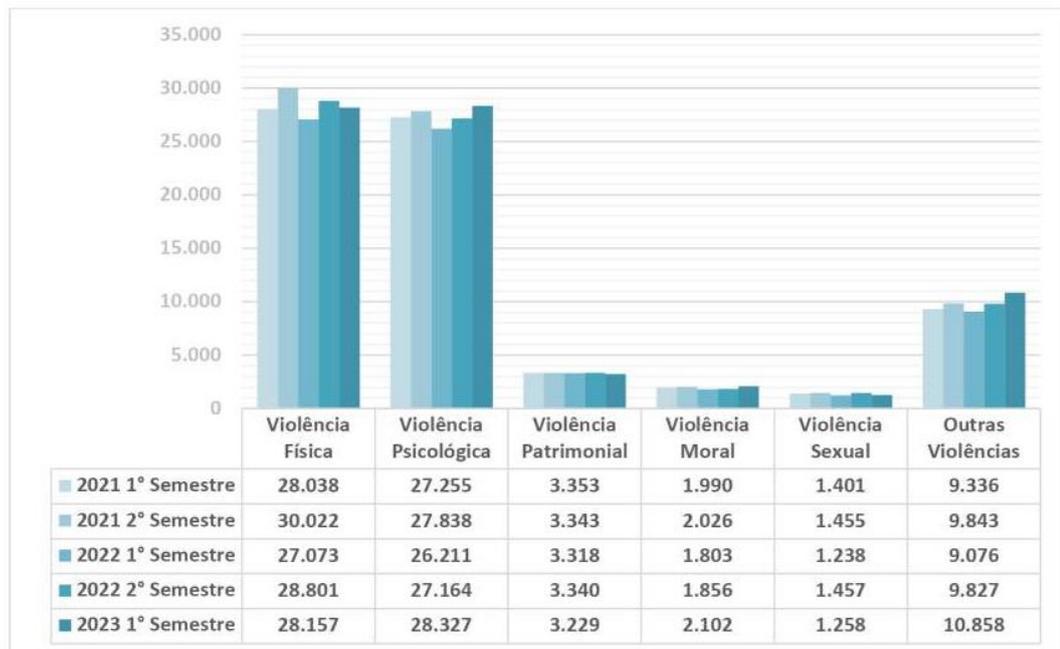
Abaixo, tabela de quantitativo de vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher, no Estado de Minas Gerais, por tipo de violência no período de 2021 ao primeiro semestre de 2023:

Figura 1 – Quantitativo de vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher no Estado de Minas, por tipo de violência e semestre.



POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMAÇÕES E INTELIGÊNCIA POLICIAL
Diretoria de Estatística e Análise Criminal

Gráfico 02: Quantitativo de vítimas de violência doméstica e familiar contra a mulher, no Estado de Minas, por tipo de violência e semestre.



Fonte: Polícia Civil de Minas Gerais, 2023.

Percebe-se que, nos anos de 2021 e de 2022, as denúncias envolvendo violência física foram as mais realizadas. Já no primeiro semestre de 2023, por pouca diferença, as denúncias de violência psicológica foram as mais registradas.

Especificamente sobre os dados de feminicídio, de acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública de 2023, Minas Gerais é o 2º estado que mais registrou crimes desta natureza:

Figura 2 – Tabela sobre índices de feminicídio por estados brasileiros

Brasil e Unidades da Federação	Homicídios					Feminicídios					Proporção de feminicídios em relação aos homicídios de mulheres	
	Vítimas Mulheres					Ns. Absolutos	Taxa ⁽²⁾	Variação (%)	Em percentual (%)		2021	2022
	Ns. Absolutos		Taxa ⁽²⁾		Variação (%)							
	2021 ⁽³⁾	2022	2021	2022	2021 ⁽³⁾				2022			
Brasil	3.965	4.034	3,8	3,9	1,2	1.347	1.437	1,3	1,4	6,1	34,0	35,6
Acre	29	22	7,1	5,3	-24,9	12	11	2,9	2,6	-9,3	41,4	50,0
Alagoas	73	73	4,5	4,5	-0,1	25	31	1,5	1,9	23,9	34,2	42,5
Amapá	26	22	7,1	6,0	-16,0	4	8	1,1	2,2	98,5	15,4	36,4
Amazonas	109	88	5,6	4,5	-20,1	23	21	1,2	1,1	-9,6	21,1	23,9
Bahia	424	406	5,8	5,6	-4,4	93	107	1,3	1,5	14,9	21,9	26,4
Ceará	339	264	7,5	5,8	-22,4	31	28	0,7	0,6	-10,0	9,1	10,6
Distrito Federal	43	32	3,0	2,2	-26,1	25	19	1,7	1,3	-24,5	58,1	59,4
Espírito Santo	108	95	5,6	4,9	-12,7	38	33	2,0	1,7	-13,8	35,2	34,7
Goiás	131	137	3,7	3,8	3,3	54	56	1,5	1,6	2,4	41,2	40,9
Maranhão	134	127	3,9	3,7	-5,5	58	69	1,7	2,0	18,6	43,3	54,3
Mato Grosso	85	101	4,8	5,6	17,1	43	47	2,4	2,6	7,7	50,6	46,5
Mato Grosso do Sul	70	75	5,1	5,4	6,1	33	40	2,4	2,9	20,0	47,1	53,3
Minas Gerais	298	309	2,9	3,0	3,3	155	171	1,5	1,6	9,9	52,0	55,3
Pará	200	200	5,0	4,9	-0,6	67	49	1,7	1,2	-27,3	33,5	24,5
Paraíba	83	86	4,1	4,2	3,1	32	26	1,6	1,3	-19,1	38,6	30,2
Paraná	208	256	3,6	4,4	22,1	75	77	1,3	1,3	1,9	36,1	30,1
Pernambuco	230	219	4,9	4,6	-5,0	87	72	1,9	1,5	-17,5	37,8	32,9
Piauí	73	70	4,3	4,1	-4,6	37	24	2,2	1,4	-35,5	50,7	34,3
Rio de Janeiro	247	283	3,0	3,4	14,6	85	111	1,0	1,3	30,6	34,4	39,2
Rio Grande do Norte	75	60	4,4	3,5	-20,3	20	16	1,2	0,9	-20,3	26,7	26,7
Rio Grande do Sul	331	391	5,9	7,0	18,0	96	110	1,7	2,0	14,4	29,0	28,1
Rondônia	64	88	8,2	11,2	37,3	16	24	2,0	3,1	49,7	25,0	27,3
Roraima	31	33	10,4	10,8	4,0	5	3	1,7	1,0	-41,4	16,1	9,1
Santa Catarina	107	101	2,8	2,6	-7,0	55	56	1,5	1,5	0,3	51,4	55,4
São Paulo	366	423	1,6	1,9	14,9	136	195	0,6	0,9	42,6	37,2	46,1
Sergipe	42	37	3,7	3,2	-12,4	20	19	1,8	1,7	-5,6	47,6	51,4
Tocantins	39	36	5,2	4,8	-8,4	22	14	2,9	1,9	-36,9	56,4	38,9

Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), 2023.

A pesquisa aponta que Minas Gerais registrou 171 feminicídios em 2022, comparados aos 155 registrados no ano anterior. O estado ficou atrás somente de São Paulo, com 195 crimes da mesma natureza registrados no último ano.

O Diagnóstico de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher elaborado pela Diretoria de Estatística e Análise Criminal da Polícia Civil de Minas Gerais trouxe um dado importante: quase 90% das vítimas de feminicídio no estado entre janeiro de 2019 e junho de 2021 não tinham requerido medida protetiva de urgência. A constatação demonstra que as medidas protetivas possuem efetividade no enfrentamento do feminicídio.

Quando falamos de dados envolvendo violência doméstica e feminicídios, precisamos ter cautela: nem sempre os dados apontam uma realidade fiel aos fatos. É necessário nos atentarmos ao fenômeno das subnotificações dos casos de violência doméstica e ao fato de que nem sempre os feminicídios são investigados com perspectiva de gênero pelos órgãos oficiais de justiça.

A subnotificação pode ser compreendida como uma série de dados ocultos, ou seja, que não chegaram ao conhecimento dos órgãos de Segurança Pública. Portanto, os dados registrados configuram casos de violência doméstica notificados e a subnotificação é justamente quando esses casos, por algum motivo, não são oficialmente relevados.

Vários são os motivos que podem explicar o fenômeno da subnotificação, como por exemplo as dificuldades que as mulheres enfrentam para denunciar os agressores. Tais dificuldades vão desde ausência de estrutura, como delegacias especializadas (Minas Gerais conta com 853 municípios e somente 69 Deam's) e horário de atendimento restrito (apenas uma Delegacia da Mulher em Minas Gerais atende em regime de plantão).

Wânia Pasinato e Cecília MacDowell afirmam que a falta de estrutura está presente em todo o território nacional:

Todas as capitais e o Distrito Federal possuem pelo menos uma unidade dessas delegacias, mas sua distribuição é bastante desigual no território nacional. Menos de 10% dos municípios brasileiros possuem delegacia da mulher; 11% estão situadas nas capitais; 49% estão situadas na região Sudeste (que concentra 43% da população feminina); 32% estão localizadas no estado de São Paulo (que concentra 22% da população feminina) (PASINATO E SANTOS, 2008, p.13).

Mas a existência de estrutura física para atender os casos de violência doméstica não garante, por si só, que a mulher tenha coragem de denunciar. Para além disso, observa-se que são necessárias equipes qualificadas no atendimento dos casos: as vítimas de violência doméstica e familiar lidam com sentimentos como vergonha e medo, portanto precisam ser acolhidas. Para além disso, o controle exercido muitas vezes pelo agressor sobre a vítima, que pode ser emocional ou financeiro, também é obstáculo para a mulher não denunciar o agressor. Mizuno, Fraid, Cassab (2010, p, 18) aduzem que “quanto mais frágil, mais desprotegida e sem recursos é a mulher, mais dependente se apresenta do marido”.

Se vê, portanto, que a subnotificação é um fenômeno multifatorial e que demanda atenção dos órgãos públicos.

Na próxima seção serão abordadas providências tomadas pelo Brasil para enfrentar a violência doméstica diante do cenário causada pela pandemia de Covid-19.

1.4 A violência doméstica e a pandemia de Covid-19

A Covid-19, doença respiratória causada por um vírus, gerou uma crise de saúde pública em todo o mundo. A doença surgiu no final do ano de 2019 e, no Brasil, teve seu primeiro caso identificado em fevereiro de 2020.

O contágio pela doença se alastrou pelo mundo todo e, no dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS), declarou que o mundo enfrentava uma pandemia.

Se a violência contra a mulher já era um problema de contornos complexos, agravou-se com o cenário pandêmico: é que medidas de isolamento foram necessárias para frear o contágio pela doença e as mulheres passaram a viver mais tempo em casa, confinadas com seus maridos.

Não podemos olvidar que o principal local onde as mulheres sofrem violações de seus direitos é dentro do próprio lar, razão pela qual, durante o período pandêmico, as mulheres passaram a ter um risco ainda maior de sofrerem violência. Questões como desemprego, redução de renda e abuso de bebida alcoólica ficaram mais destacados durante a pandemia de COVID-19 (HENSON, 2020).

Dados do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), em parceria com a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (ONDH), apontaram que nos meses de fevereiro, março e abril de 2020 o número de denúncias de violência doméstica teve um aumento de 14,12% em comparação com o mesmo período de 2019.

É certo que a violência contra a mulher não é um fenômeno novo ou que foi criado pela Covid-19. No Brasil, o isolamento social imposto pelo Covid-19 somente contribuiu para agravar um problema já existente.

Assim, no dia 26 de março de 2020, o Governo Brasileiro, através do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, recomendou aos Organismos Governamentais de Políticas para Mulheres a criação e a implantação de comitês de enfrentamento à violência de gênero contra mulheres durante a pandemia de covid-19, nos estados e nos municípios.

Baggenstoss, Li e Bordon (2020) sustentam que, mediante a grave crise gerada pela pandemia, é dever do Estado garantir proteção à população mais vulnerável e desenvolver políticas públicas voltadas ao enfrentamento da violência doméstica.

Segundo Peters (1986) política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Vários outros conceitos de políticas públicas podem ser encontrados, posto que se trata de um conceito amplo.

Partindo do conceito de Peters sobre políticas públicas, o foco desta pesquisa é tratar do processo de implementação de uma política pública específica no enfrentamento da violência doméstica e familiar: a ferramenta digital “Chame a Frida”, desenvolvida por uma servidora do poder executivo estadual durante o contexto pandêmico.

Importante mencionar que, em decorrência da pandemia do Covid-19, inúmeras outras ferramentas, plataformas e estratégias de denúncias foram implementadas em âmbito federal e estadual. No contexto estadual, a Polícia Civil de Minas Gerais disponibilizou, na data de 09/07/2020, a opção de a mulher registrar boletim de ocorrência online, isso por meio do site da delegacia virtual. Com o recurso, se tornou possível registrar crimes de lesão corporal, vias de fato, ameaça e descumprimento de medida protetiva, dentre outros envolvendo violência doméstica.

O governo federal ainda ampliou, durante a pandemia, a divulgação do Disque 180 e do Disque 100, os quais são importantes canais de denúncia que registram casos de violações de direitos humanos e de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Uma importante legislação foi a Lei nº. 14.022 de 07 de julho de 2020. A referida lei dispôs sobre medidas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher durante a emergência de saúde pública decorrente do Covid-19. De acordo com a lei, o atendimento às vítimas de violência doméstica não poderia ser interrompido enquanto durasse a situação de calamidade pública que o Covid-19 causou.

A Lei nº 14.022/20 ainda determinou que os órgãos de segurança pública criassem canais gratuitos de comunicação para atendimento virtual, tanto acessíveis por celulares como por computadores.

2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO ALIADAS NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

2.1 Introdução

É notório como as Tecnologias da Informação e Comunicação, conhecidas como TICs, revolucionaram o modo como interagimos, trabalhamos e nos comunicamos.

As TICs transformaram todos os aspectos da sociedade, tornando possível a globalização dos negócios, a democratização da informação e a conectividade instantânea entre pessoas em qualquer parte do mundo.

No campo da segurança pública o uso de tecnologias tem se expandido significativamente, oferecendo tanto oportunidades quanto desafios. Por exemplo, sistemas de vigilância por vídeo, aplicativos, *chatbots*, reconhecimento facial e análise de dados podem ajudar na prevenção e investigação de crimes, inclusive aqueles envolvendo a Lei 11.340/2006.

Como exposto nesta pesquisa, a violência doméstica é um problema social complexo que afeta milhares de mulheres, crianças e adolescentes todos os anos. Para enfrentar essa realidade, têm surgido iniciativas que utilizam tecnologias da informação como ferramentas de prevenção, assistência e denúncia.

Hoje vivemos em um contexto social marcado pela evolução digital, numa velocidade que não é possível imaginar retroceder (CASTELLS, 2005). Por isso é importante apostar em alternativas digitais que ajudem no enfrentamento da violência doméstica contra meninas e mulheres.

Neste cenário, as tecnologias da informação como a internet, smartphones, *chatbots* e aplicativos, têm se mostrado importantes aliadas na luta contra a violência doméstica. Elas permitem o acesso a informações sobre direitos, serviços de apoio e canais de denúncia, além de oferecerem ferramentas para a comunicação segura e o monitoramento de situações de violência.

Este capítulo examinará como as tecnologias da informação estão sendo empregadas no enfrentamento da violência doméstica no Brasil e discorrerá sobre as TICs, inteligência artificial e *chatbots*.

2.2 Tecnologias da informação e comunicação - recursos tecnológicos

As TICs englobam um conjunto diversificado de recursos tecnológicos que facilitam a criação, o armazenamento, o compartilhamento e o uso da informação (TAKAHASHI, 2000). Assim, incluem recursos como hardware, software, e infraestrutura de rede. Tais tecnologias constituem uma das principais ferramentas da “era da informação” (Castells, 1999) que, por alguns é chamada de “Vida Digital” (Negroponte, 1995), por outros de “Sociedade em Rede” (Castells, 1999) e ainda de “Cibercultura” (Lévy, 1999).

As TICs têm suas raízes na invenção do telégrafo em meados do século XIX, mas foi com o advento do computador pessoal nas décadas de 1970 e 1980 que a revolução digital começou. Castells (1999) defende que só houve ampla difusão das novas tecnologias de informação na década de 70. A popularização da internet na década de 1990 e o surgimento de

dispositivos móveis como smartphones e tablets, na virada do século XXI, impulsionou ainda mais o uso das TICs.

A proliferação de redes sociais, aplicativos móveis e serviços de computação transformaram a forma como nos comunicamos, trabalhamos e consumimos conteúdo digital. A Inteligência Artificial (IA) está moldando o futuro das TICs, conectando dispositivos e sistemas de forma inteligente e automatizada.

O termo "Inteligência Artificial" foi cunhado em 1956, durante uma conferência na Universidade de Dartmouth. Na conferência em questão, foram tratados temas como o desenvolvimento de algoritmos de aprendizado de máquina, redes neurais artificiais, aleatoriedade e abstrações. (MEDEIROS, 2018, p. 24-25).

A Inteligência Artificial (IA) é um campo multidisciplinar que envolve o desenvolvimento de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana. Russel e Norvig (2013) descrevem Inteligência Artificial como uma área da Ciência da Computação que tem relação com a capacidade de os computadores realizarem tarefas as quais são feitas pelo homem.

Desde sua concepção, a IA tem evoluído rapidamente e se tornou uma parte essencial de muitos aspectos da vida moderna, incluindo assistentes virtuais.

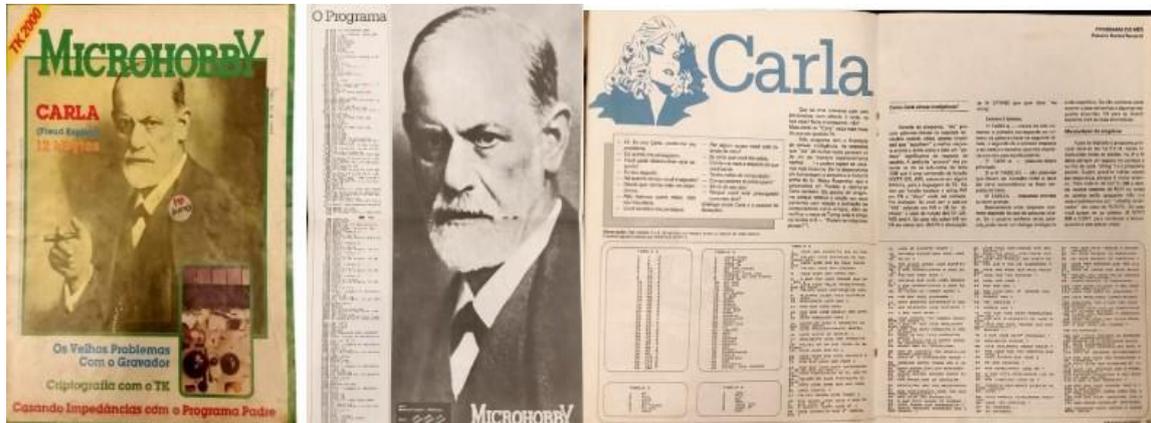
Já os *chatbots*, ou agentes de conversação, são programas de computador desenvolvidos para simular conversas humanas, geralmente via texto ou voz, em diversos contextos e plataformas. Monedeiro (2020) descreve que o termo *chatbot* surgiu da junção das palavras *chatter* (a pessoa que conversa) e da palavra *bot* (abreviatura de *robot*), ou seja, um robô (em forma de software) que conversa com as pessoas.

Ao longo das últimas décadas, os *chatbots* têm desempenhado um papel cada vez mais importante na interação entre humanos e computadores, transformando a maneira como empresas, organizações e até mesmo indivíduos se comunicam e realizam tarefas.

Os primeiros *chatbots* remontam à década de 1960, com o famoso programa ELIZA, criado por Joseph Weizenbaum. ELIZA simulava uma sessão de terapia, respondendo de forma simples a perguntas e fornecendo respostas predefinidas com base nos padrões de linguagem (WENI, 2018).

No Brasil, em 1984, foi desenvolvido o *chatbot* conhecido como Carla, uma psicóloga virtual, cuja concepção foi inspirada em ELIZA. Esse projeto foi documentado e publicado na revista *Microhobby*, edição número 12.

Figura 3 – Publicação do Carla na Revista Microhobby n.12



Fonte: INBOT, 2018.

Quanto ao funcionamento, de acordo com o site BOTPRESS, os *chatbots* são sistemas de interação fundamentados em texto que são desenvolvidos utilizando uma abordagem lógica baseada em regras para executar ações pré-definidas. Enquanto os *chatbots* operam seguindo um fluxo de conversação linear e predefinido, a inteligência artificial conversacional emprega técnicas como processamento de linguagem natural (PLN), aprendizado de máquina e contextualização para oferecer uma experiência de usuário mais dinâmica e adaptável.

Ainda sobre o funcionamento dos *chatbots*, eles podem ser de domínio aberto ou de domínio fechado:

Chatbots de domínio aberto podem participar de uma conversa de forma livre com um usuário, não tendo nenhuma meta específica definida. Enquanto *chatbots* de domínio fechado são criados para ajudar um usuário a atingir uma meta específica (ARAÚJO, 2020, p. 19).

Os *chatbots* têm uma ampla gama de aplicações em diferentes setores. Nas empresas, eles são usados para atendimento ao cliente, agendamento de compromissos, geração de leads e suporte técnico. Em setores como saúde, educação e finanças, os *chatbots* podem fornecer informações úteis, orientação e até mesmo diagnósticos preliminares. Na segurança Pública, como se verá na próxima seção desta pesquisa, os *chatbots* vem ganhando protagonismo no atendimento das vítimas e na orientação dos cidadãos.

Muitos governos e entidades públicas estão recorrendo a *chatbots* para melhorar o serviço de atendimento virtual em seus websites. Por exemplo, o Governo do Mississippi, nos

Estados Unidos, adotou o *chatbot* denominado Missi; o Ministério do Transporte do Brasil implementou o *chatbot* “Mauá” em seu portal oficial; e o Poupatempo, serviço do Governo do Estado de São Paulo, introduziu em 2015 o “Poupinha”.

Importante ressaltar que *chatbots* necessitam de plataformas para funcionarem. Construir uma plataforma própria é oneroso e por isso podem ser utilizadas plataformas já existentes no desenvolvimento de um, como por exemplo o *WhatsApp*.

O *WhatsApp* é um aplicativo gratuito de mensagens instantâneas para smartphones, permitindo aos usuários enviar mensagens de texto, voz, imagens, vídeos e documentos, bem como fazer chamadas de voz e vídeo gratuitas pela internet. Ele foi lançado em 2009 e desde então se tornou um dos aplicativos de mensagens mais populares do mundo. Tal aplicativo já ultrapassa dois bilhões de usuários por todo o mundo (COSTA, 2021). Outra plataforma similar é a versão “*WhatsApp Business*”, que também é gratuito e foi desenvolvido para atender às necessidades das pequenas empresas. De acordo com o site do *WhatsApp*, o *WhatsApp Business* facilita a interação com os clientes e oferece ferramentas para automatizar, classificar e responder rapidamente a mensagens.

Na próxima seção serão apresentadas algumas iniciativas tecnológicas que foram criadas para enfrentar a violência doméstica no Brasil.

2.3 O uso de TICs no enfrentamento da violência doméstica no Brasil

A violência doméstica é um problema global que afeta milhões de pessoas, e o Brasil não está imune a essa realidade. Felizmente, avanços tecnológicos têm proporcionado novas ferramentas e estratégias para enfrentar esse desafio. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) desempenham um papel crucial no enfrentamento à violência doméstica, oferecendo recursos que vão desde a conscientização pública até a proteção das vítimas.

No Brasil, um exemplo notável é o Disque 180, um serviço telefônico nacional que oferece suporte a vítimas de violência, incluindo violência doméstica. Por meio deste canal, as vítimas podem relatar casos de abuso, obter orientação jurídica e psicológica e serem encaminhadas para os serviços adequados (GOV).

As redes sociais e os aplicativos de mensagens também têm sido utilizados por organizações e grupos de apoio para fornecer informações sobre direitos das mulheres, estratégias de segurança e recursos disponíveis. Por exemplo, a campanha “#MeuAmigoSecreto” utilizou as mídias sociais para conscientizar sobre a violência contra as

mulheres e incentivar as vítimas a denunciarem casos de abuso (AGÊNCIA PATRICIA GALVAO, 2015).

Outro exemplo importante é o desenvolvimento de aplicativos móveis que permitem às vítimas de violência doméstica pedirem ajuda de forma discreta e rápida. O aplicativo "Ronda Maria da Penha", por exemplo, permite que mulheres sob medida protetiva acionem a polícia em caso de aproximação do agressor, facilitando uma resposta mais rápida e eficaz por parte das autoridades. A propósito, para a titular da Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do TJAM, Desembargadora Maria das Graças Pessoa Figueiredo (2023), “a tecnologia de desenvolvimento de aplicativos é, hoje, o método mais rápido e fácil no aprimoramento das medidas que possam auxiliar as mulheres que sofrem com violência doméstica e familiar”, o que evidencia o reconhecimento das TICs no enfrentamento da violência contra a mulher (MPAM).

As TICs também têm sido empregadas para monitorar e denunciar casos de violência doméstica, permitindo que as vítimas solicitem ajuda de forma discreta e eficiente, e facilitando a intervenção de autoridades competentes, um exemplo disso é o Botão do Pânico. Alguns municípios brasileiros implementaram o Botão do Pânico, um dispositivo móvel ou aplicativo que permite que vítimas de violência acionem a polícia rapidamente em situações de emergência. Quando ativado, o Botão do Pânico envia um alerta com a localização da vítima diretamente para as autoridades, agilizando o processo de resposta (TJES).

Outra ferramenta de destaque no Brasil é o aplicativo "PenhaS", idealizado e mantido pelo Instituto AzMina. O App conecta mulheres em situação de violência doméstica a outras mulheres que se disponibilizam a ajudá-las através de uma escuta qualificada e orientações jurídicas e, por fim, também oferece um botão de pânico que envia um alerta com a localização da vítima para contatos previamente selecionados, e registra áudios automaticamente como evidência.

Esses exemplos ilustram a dupla face das TICs no contexto da violência doméstica. Enquanto agressores podem se valer dessas tecnologias para perpetuar a violência, as mesmas ferramentas oferecem caminhos vitais para a denúncia, apoio e prevenção. No Brasil, a crescente conscientização sobre a violência doméstica tem impulsionado o desenvolvimento e a adoção de TICs focadas na proteção e assistência às vítimas, marcando um passo importante na luta contra esse grave problema social.

Importante ressaltar que é fundamental que essas iniciativas digitais sejam complementadas por políticas públicas eficazes, capacitação profissional e ações coordenadas

entre diversos setores da sociedade para garantir uma resposta abrangente no enfrentamento da violência doméstica.

Por fim, necessário reconhecer que o acesso equitativo às TICs ainda é um desafio no Brasil, especialmente em áreas rurais e comunidades de baixa renda. Um estudo realizado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) através do Cetic.br, que regularmente publica relatórios sobre o uso da internet no país, tem mostrado avanços na penetração da internet, mas ainda revela significativas desigualdades. Por exemplo, a pesquisa TIC Domicílios 2021 destacou que aproximadamente 82% dos domicílios brasileiros tinham acesso à internet, o que implica que cerca de 18% dos domicílios ainda estavam desconectados. Este número destaca uma melhoria gradual no acesso à internet em todo o país, mas também sublinha a existência de uma parcela significativa da população que ainda está excluída da era digital (SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DO BRASIL, 2022).

Portanto, enquanto as TICs oferecem oportunidades importantes para o enfrentamento da violência doméstica, é essencial garantir que essas tecnologias sejam acessíveis e utilizáveis por todas as mulheres, independentemente de sua localização ou condição socioeconômica (AGÊNCIA BRASIL, 2022).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, descreve-se a metodologia utilizada para conduzir a pesquisa, que teve como foco a questão da violência de gênero, com o objetivo geral de analisar a ferramenta de *chatbot* "Chame a Frida".

A abordagem metodológica seguiu o objetivo de explorar e compreender o funcionamento da ferramenta "Chame a Frida".

"Chame a Frida" é uma plataforma digital da Polícia Civil de Minas Gerais, designada para denúncias, porém, não substitui os serviços prestados pelas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs).

Na elaboração do plano de pesquisa, houve um cuidado em selecionar uma abordagem que permitisse uma concentração efetiva no objeto de estudo, visando aprimorar sua compreensão.

Optou-se pelo uso de pesquisa qualitativa, incorporando pesquisas bibliográficas, documentais e de campo, com a aplicação do método de observação participante.

Dado o contexto do estudo, a abordagem metodológica qualitativa desempenhou um papel crucial no acesso às informações.

Segundo CRESWELL (2007), uma pesquisa qualitativa é adequada quando o fenômeno de interesse é novo, dinâmico ou complexo, as variáveis relevantes não são facilmente identificadas e quando as teorias existentes não explicam o fenômeno.

Inicialmente, procedeu-se com a pesquisa bibliográfica, na qual dados pertinentes foram reunidos para a análise do tema, visando enriquecer e atualizar o entendimento por meio do estudo científico.

A pesquisa bibliográfica, para Fonseca (2002), é realizada

[...] a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Com o objetivo de reunir informações, também foram examinados materiais documentais e publicações que abordam os aspectos relacionados ao tema proposto.

Oliveira (2007) diz que a pesquisa documental envolve a coleta de dados a partir de documentos que não passaram por análise científica, incluindo relatórios, artigos de jornais e revistas, correspondências, filmes, gravações, fotografias e outros materiais informativos.

Nesta etapa, conduziu-se uma pesquisa documental na qual foram identificadas as principais reportagens em jornais e revistas sobre a repercussão da ferramenta "Chame a Frida". O objetivo foi demonstrar a aceitação do programa e os casos atendidos pela ferramenta que geraram impacto positivo na sociedade de Manhuaçu/Minas Gerais.

Posteriormente, foi conduzido o estudo de campo, que consistiu na observação participante do dia a dia do atendimento às mulheres em situação de violência doméstica através do *chatbot* "Chame a Frida". O problema de pesquisa orientador foi: Quais são as limitações da ferramenta "Chame a Frida" no contexto do enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher? Esse método observacional demonstrou sua importância ao permitir que a pesquisadora compreendesse e refletisse sobre diversos aspectos do serviço oferecido, incluindo a eficácia das estratégias de denúncia, o sucesso das medidas de proteção disponibilizadas, a clareza em relação à legislação e as dificuldades de acesso ao serviço.

O método de estudo de campo, observacional participante, contribuiu para a investigação das fragilidades do *chatbot* "Chame a Frida". Para isso, foram detalhados os passos de cada comando da ferramenta, desde o seu início, com o primeiro acionamento da vítima, até o encerramento, com foco nas estratégias de acolhimento e nas dificuldades de acesso ao serviço. É relevante ressaltar que a pesquisadora, como idealizadora do projeto e profissional de segurança pública, esteve envolvida com o *chatbot* desde sua primeira interação até a conclusão desta pesquisa, no período de 04/04/2020 até os dias atuais.

Dessa forma, foram analisadas as interações entre os serviços oferecidos pelo "Chame a Frida" ao atender mulheres em situação de violência doméstica, assim como outros usuários desses serviços.

A observação participante é uma estratégia que consiste no fato de o pesquisador mergulhar de cabeça no campo, de ele observar a partir de uma perspectiva de membro, mas, também de influenciar o que é observado graças a sua participação (FLICK, 2004).

Como objeto de análise, foi investigado o *chatbot* "Chame a Frida" unidade de Manhuaçu/Minas Gerais. Entretanto, por razões éticas, os participantes que interagiram com o *chatbot* tiveram suas identidades mantidas em anonimato. Portanto, foram identificados na pesquisa apenas pelos papéis desempenhados, como mulheres em situação de violência doméstica, autoridades e servidores públicos que utilizaram a ferramenta.

Ao observar as interações das mulheres em situação de violência doméstica no *chatbot* "Chame a Frida" por meio do método observacional participante, foi possível descrever e analisar o atendimento oferecido pela plataforma. Além disso, essa abordagem permitiu identificar uma variedade de comportamentos, como a vulnerabilidade das vítimas e as atitudes dos diferentes atores envolvidos no combate à violência doméstica.

Por meio da observação participante dos comportamentos dos envolvidos no atendimento pelo *chatbot*, incluindo as mulheres vítimas da violência doméstica, os agressores e os prestadores do serviço, diversos aspectos da ferramenta foram objeto de discussão.

Para analisar os principais aspectos de eficácia no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica por meio da ferramenta "Chame a Frida", a pesquisa de campo foi conduzida conforme descrito a seguir:

- a) Organização de um calendário prévio, definindo os melhores dias e horários para observação, o tempo diário de observação e o período a ser observado;
- b) Definição das categorias de análise e elaboração de um roteiro de pesquisa observacional participante, sendo: os comandos selecionados pelas mulheres vítimas de

violência doméstica, as reações das vítimas às respostas dos comandos e a eficácia do atendimento;

- c) Registro de notas sobre os casos observados e as ocorrências atendidas;
- d) Tabulação dos dados para análise posterior.

Durante o período de 01/07/2023 a 01/11/2023, foram monitorados 10 atendimentos a mulheres em situação de violência doméstica ou de gênero pelo "Chame a Frida" de Manhuaçu/MG, tanto em dias de semana quanto aos finais de semana. A pesquisa adotou a precaução de observar 5 atendimentos ocorridos aos finais de semana porque o número de ocorrências de violência doméstica tende a aumentar nesse período (SPM, 2011). A análise do atendimento pelo *chatbot* aos finais de semana foi considerada de suma importância para a pesquisa.

Para determinar qual unidade do "Chame a Frida" seria objeto de análise, foi adotado o critério de selecionar o projeto piloto, uma vez que o primeiro *chatbot* "Chame a Frida" foi implantado em Manhuaçu/MG. Assim, todo o estudo foi conduzido com base na ferramenta implementada nessa cidade específica. Além disso, a pesquisadora trabalha com a referida ferramenta nessa cidade.

A seguir, detalha-se a pesquisa de campo, considerando os objetivos da pesquisa, o método escolhido, o tratamento e as categorias de análise dos dados:

1. Durante a primeira fase, os dados obtidos ao longo do período de observação foram anotados e tabulados. Esta etapa teve como objetivo realizar uma análise preliminar do material, seguida pela sua exploração.
2. Na segunda etapa, dedicada à exploração do material, foram identificados os aspectos, dados e impressões mais relevantes. Além disso, esse material foi inserido em categorias previamente definidas como sensíveis para a observação e para a pesquisa final.
3. Por fim, na etapa de tratamento dos resultados, foram realizadas inferências e interpretações com base no conjunto de informações selecionadas anteriormente. Essa análise buscou avaliar como essas contribuições poderiam resultar em melhorias para a ferramenta digital "Chame a Frida".

A fim de entender a dinâmica dos atendimentos no canal digital "Chame a Frida" e sua eficácia no enfrentamento da violência doméstica e familiar, é imprescindível desenvolver ainda um roteiro estruturado. Um roteiro em uma pesquisa científica é fundamental pois fornece uma estrutura organizada e sistemática para a coleta de dados e realização da pesquisa. Ele

ajuda a garantir que todos os aspectos relevantes do estudo sejam abordados de maneira consistente e que os objetivos da pesquisa sejam alcançados de forma eficaz. Além disso, o roteiro auxilia na padronização dos procedimentos de coleta de dados, permitindo a replicabilidade do estudo por outros pesquisadores.

Segundo Gil (2010), o roteiro é uma ferramenta essencial na pesquisa científica pois orienta o pesquisador na condução do estudo, indicando as etapas a serem seguidas, os métodos a serem utilizados e as informações a serem coletadas. Ele destaca que um roteiro bem elaborado contribui para a consistência e validade dos resultados obtidos, além de facilitar a interpretação dos dados e a elaboração das conclusões.

Assim, os instrumentos empregados durante a coleta de dados em campo foram:

1) Caderno de campo, utilizado para registrar observações; e 2) Roteiro guia da observação.

A seguir, são destacados os principais pontos do roteiro que direcionaram as observações de cada vítima acompanhada:

1. Aspectos operacionais do *chatbot* - comandos: Esta observação permitiu compreender as capacidades técnicas do atendimento virtual, descrevendo cada comando do *chatbot*.
2. Reação da vítima às interações do *chatbot*: Esta análise foi um aspecto crucial da pesquisa, onde foram identificadas informações essenciais para entender o impacto das interações do *chatbot* nas vítimas de violência doméstica.
3. Tempo de atendimento/resposta à vítima: Este item visava avaliar a duração do atendimento prestado à vítima de violência doméstica.
4. Dinâmica do atendimento: Buscou-se compreender a dinâmica do atendimento, observando quantos profissionais estavam envolvidos no procedimento e se a demanda da vítima foi devidamente atendida.

Para uma análise detalhada e profunda dos dados coletados nesta investigação, será empregado um esquema de matriz analítica especialmente desenvolvido para examinar as interações observadas no contexto da pesquisa. Este esquema será organizado em várias colunas representativas, que incluem: identificação codificada das vítimas (por razões de privacidade, elas serão referidas como V1, V2, V3, até V10), o específico comando acionado, o momento exato do acionamento, as reações emocionais e comportamentais das vítimas às interações com o *chatbot*, a duração completa do atendimento e um conjunto de observações detalhadas sobre como cada caso foi conduzido e resolvido. Essa abordagem minuciosa tem como objetivo alinhar todas as observações às diretrizes estabelecidas no roteiro de pesquisa, garantindo uma avaliação precisa e cuidadosa dos dados.

A motivação para se debruçar sobre o projeto "Chame a Frida" advém da sua inovadora proposta de combate à violência doméstica, sobretudo no contexto da Segurança Pública, atuando como um canal crucial para denúncias. Considerando a implementação progressiva deste projeto em diversas delegacias em Minas Gerais, torna-se imperativo o apoio em estudos e pesquisas rigorosos para aprimorar os serviços prestados à comunidade mineira, garantindo um atendimento mais eficaz e sensível às necessidades das vítimas. Este esforço não apenas amplia o entendimento sobre a eficácia das ferramentas digitais no combate à violência doméstica, mas também contribui significativamente para o desenvolvimento de políticas públicas mais robustas e informadas.

4 DESCRIÇÃO DO CHATBOT “CHAME A FRIDA”

A idealização do projeto “Chame a Frida” nasce a partir da experiência de trabalho da autora desta pesquisa. Na segunda semana do mês de março de 2020, no lastro da pandemia de COVID-19 no Brasil, verifiquei, na unidade policial em que trabalho (DEAM de Manhuaçu/MG) que as mulheres estavam enfrentando dificuldades para acessar os serviços básicos das unidades policiais, o que muito se explicava pela política do distanciamento social. Essa dificuldade em acessar os serviços policiais foi confirmada pela pesquisa “Visível e Invisível”, publicada em junho de 2021 pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública, a qual mostrou que uma em cada quatro mulheres sofreu algum tipo de violência nos 12 primeiros meses da pandemia, mas somente 12 % procurou atendimento em uma delegacia da Mulher. (FBSP, 2021)

Diante desse cenário preocupante, com o objetivo de superar os desafios impostos pelas medidas de distanciamento social necessárias para conter à contaminação do vírus, desenvolvi um projeto tecnológico para informar e auxiliar mulheres em situação de violência doméstica: O “Chame a Frida”. O projeto nasce com o objetivo de oferecer suporte às vítimas sem que elas precisem sair de casa para relatar os abusos sofridos.

Amanda Lagreca e Samira Bueno, pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, trazem um panorama preciso sobre os impactos que a pandemia de COVID-19 causou no enfrentamento da violência doméstica:

Os anos de 2020 e de 2021 foram marcados pela emergência da pandemia de covid-19, que demandou, em todo mundo, a reinvenção de políticas públicas em uma velocidade nunca vista para dar conta dos desafios impostos pelas restrições de circulação. No que diz respeito à violência doméstica, as necessárias medidas adotadas para o enfrentamento da crise sanitária acabaram por alterar profundamente o padrão de convivência familiar: as pessoas passaram a ficar mais tempo em casa, muitas trabalhando em esquema home office, enquanto as crianças tiveram as aulas

presenciais interrompidas. O mercado de trabalho foi varrido por uma crise de extrema gravidade, com intensa queda da ocupação, aumento da desocupação e decréscimo da renda, o que foi ainda mais intenso para as mulheres do que para os homens. Mais pobreza e maior dependência financeira das mulheres se agregaram ao cenário de desalento, dificultando e diminuindo ainda mais a efetividade das ações de enfrentamento à violência de gênero (BUENO E LAGRECA, 2022, p.66).

Foi nesse contexto de incertezas e desafios que passei a desenvolver o projeto.

A ideia de desenvolver um *chatbot* surgiu de uma reflexão profunda sobre o potencial transformador dessas tecnologias conversacionais. Em uma era onde os *chatbots* facilitam uma ampla gama de interações, desde solucionar questões diárias até fornecer suporte em diversas áreas, questionei-me: por que não empregar essa mesma tecnologia para empoderar mulheres, oferecendo-lhes uma plataforma segura e acessível para denunciar casos de agressão? Essa percepção revelou a possibilidade de estender o uso dos *chatbots* para além do trivial, transformando-os em poderosos aliados na luta contra a violência de gênero, fornecendo um meio discreto e eficaz para que as mulheres possam buscar ajuda e proteção.

No entanto, essa inovação também trouxe consigo uma série de incertezas: Como seria a recepção deste robô pela comunidade a que se destina? Haveria uma aceitação ou enfrentaríamos resistências? E, ainda mais importante, conseguiria esta tecnologia proporcionar um ambiente de acolhimento e segurança emocional para as usuárias? Questionava-me sobre a capacidade de uma interface robótica de criar um espaço empático e de suporte, fundamental para mulheres em situações de vulnerabilidade. Essas dúvidas refletem a complexidade de integrar tecnologia e humanização no combate à violência doméstica, uma interseção delicada onde o sucesso depende não só da eficácia técnica, mas também da capacidade de gerar confiança e compreensão.

Estas reflexões provocaram uma pausa cautelosa em meu ímpeto inicial. Percebi a necessidade de uma abordagem meticulosamente planejada para desenvolver o *chatbot*. Com a consciência do tempo apertado e da urgente demanda por uma ferramenta eficaz de auxílio às mulheres, tornou-se evidente a importância de um momento de ponderação profunda. Nesse processo, decidi estabelecer balizas claras, tanto éticas quanto técnicas, definindo limitações específicas para as capacidades e intervenções do *chatbot*. Esses limites foram delineados com o objetivo de assegurar que a ferramenta permanecesse dentro de um escopo de atuação responsável e eficiente, sem ultrapassar as barreiras que poderiam comprometer sua utilidade ou sua integridade ética. Por essa razão, defini, desde o início, restrições éticas e técnicas para o *chatbot*, assegurando que ele não executasse as ações a seguir:

- a) Substituir o serviço prestado por profissionais qualificados;

- b) Solicitar informações pessoais como pré-requisito para oferecer um serviço especializado;
- c) Direcionar o indivíduo para um serviço especializado sem sua permissão;
- d) Utilizar e manipular dados pessoais para propósitos diferentes daqueles aprovados pelas usuárias;

Desde o princípio, uma das maiores preocupações era assegurar que a linguagem do *chatbot* fosse não apenas clara e acessível, mas também acolhedora e empática. Para alcançar esse objetivo, convidei um grupo diversificado de mulheres, que variavam em grau de instrução, para participar da avaliação preliminar do *chatbot*. A intenção era que seus feedbacks e percepções agregassem valor inestimável ao aprimoramento do projeto, tornando-o mais alinhado às necessidades reais de suas futuras usuárias. Nesse contexto, a contribuição de Débora Trindade Leite, uma analista do Ministério Público atuante na 5ª Promotoria de Justiça em Manhuaçu, especialista em casos de violência doméstica, foi excepcionalmente valiosa durante a fase de testes. Sua experiência e perspicácia foram fundamentais para a identificação e correção de falhas na maneira como o *chatbot* se comunicava e interagia com as usuárias, refinando significativamente a interface de comunicação do projeto.

Desde o início, a acessibilidade do *chatbot* para usuárias analfabetas emergiu como uma questão crítica. Reconhecendo as limitações existentes e os recursos disponíveis naquele momento, optou-se por uma abordagem de interação por meio de mensagens de voz. Essa solução, embora inovadora, requereu a participação ativa de uma agente policial para facilitar a comunicação direta com a vítima. Tal medida foi necessária porque, como será explicado em detalhes adiante, a tecnologia subjacente ao desenvolvimento do *chatbot* "Chame a Frida" ainda não incorporava a capacidade de converter mensagens de voz em texto, apresentando um desafio significativo à plena acessibilidade da ferramenta.

Assim, o "Chame a Frida" se estabelece como um *chatbot* que funciona com base em comandos pré-definidos, empregando as plataformas do WhatsApp e do "WhatsAuto" para sua operação. Estes aplicativos, reconhecidos por sua ampla acessibilidade, estão disponíveis para serem baixados sem custo, facilitando a interação dos usuários com o *chatbot* de maneira eficiente e intuitiva.

A concepção da identidade visual do "Chame a Frida" visou não apenas criar uma representação reconhecível, mas também incorporar um elemento humanizador profundamente eficaz. Com essa finalidade em mente, a autora desta pesquisa deliberadamente optou por adotar o avatar de uma assistente virtual batizada de Frida. Cada detalhe das características visuais de

Frida foi meticulosamente planejado, com o objetivo de estabelecer uma conexão emocional genuína com as vítimas de violência doméstica, empregando a técnica *do rapport*. Essa decisão foi respaldada por estatísticas alarmantes do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, que revelaram uma predominância marcante de vítimas de feminicídio, sendo 61,1% negras e 38,4% brancas. Além disso, os dados indicaram que 71,9% das vítimas estavam na faixa etária entre 18 e 44 anos no momento de seus assassinatos, com uma incidência particularmente significativa na faixa dos 18 aos 24 anos (FBSP, 2023). Nesse contexto, a escolha do avatar de Frida não apenas reflete uma abordagem empática e inclusiva, mas também busca abordar as necessidades e realidades específicas das mulheres vulneráveis a situações de violência doméstica.

Figura 4 – Avatar do chatbot “Chame a Frida”



Fonte: ASCOM/PCMG, 2020.

Que mulher em busca de suporte e orientação não gostaria de ter um contato permanente na Polícia Civil, alguém disponível a qualquer momento, independentemente do horário ou dia da semana? Frida, a assistente virtual desenvolvida pela Polícia Civil de Minas Gerais, preenche esse papel, oferecendo uma presença acolhedora e assistencial que está sempre pronta para atender vítimas de violência doméstica 24 horas por dia, todos os dias. Essa assistente virtual é um ponto de acesso direto e sem custos, que fornece informações detalhadas para as vítimas, cobrindo aspectos desde o reconhecimento de padrões de violência e identificação de relacionamentos abusivos até a promoção do conhecimento sobre a Lei Maria da Penha. Ela orienta sobre as etapas adequadas a serem seguidas em situações de violência doméstica, ações

posteriores ao registro de ocorrências, a obtenção de medidas protetivas, e informa sobre a rede de apoio disponível, entre outras informações essenciais. Além disso, Frida guia as vítimas através do processo de registro policial e de como solicitar medidas protetivas, direcionando-as eficazmente para a delegacia virtual ou física para a realização desses procedimentos.

De fato, a disponibilidade contínua de uma assistente virtual para atender às demandas públicas está também alinhada com um princípio fundamental da administração pública, a saber, o princípio da eficiência. Meirelles destaca que a eficiência constitui, acima de tudo, um “dever”:

[...] que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros (MEIRELLES, 2016, p. 117).

Juridicamente, a eficiência é entendida como a habilidade de obter os resultados mais favoráveis utilizando os recursos disponíveis de forma otimizada, incluindo financeiros, humanos e materiais. Isso significa que a administração pública deve se empenhar em atingir seus fins de maneira econômica e rápida, evitando desperdícios e mantendo a qualidade. O princípio da eficiência exige um compromisso contínuo com o aprimoramento da gestão pública, avaliando os resultados alcançados e ajustando políticas e práticas para atender melhor às necessidades da população. A implementação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na segurança pública, especialmente através do projeto "Chame a Frida" na Polícia Civil de Minas Gerais, é justificada pelo princípio da eficiência.

O *chatbot* recebeu o nome de “Chame a Frida” em homenagem a pintora mexicana Frida Kahlo, especificamente em razão do quadro “Unos Cuantos Piquetitos”. O quadro representa uma mulher apunhalada por um homem. A mulher está nua e bastante ensanguentada. A obra mostra uma violência brutal, tem tons fortes de vermelho. O assassino, por sua vez, está ao lado da mulher, com uma faca na mão e com um sorriso no rosto. Acima da cama em que a mulher está ensanguentada e nua, está escrita a frase “Unos Cuantos Piquetitos” que, em português, se traduz para “apenas alguns cortes”. Seu elemento central é uma mulher apunhalada por um homem, provavelmente seu marido. Frida teria pintado o quadro influenciado por uma notícia lida por ela no jornal, de um homem que assassinou sua esposa, justificando o assassinato como "apenas alguns cortes”.

O quadro mostra como Frida Kahlo, já em 1935, entendia como crimes envolvendo violência doméstica e familiar são problemas graves e devem ser denunciados e enfrentados. Frida já entendia como o sistema patriarcal subjuga e assassina mulheres, isso simplesmente

pelo fato de serem mulheres. É por e nessa energia que a ferramenta levou o nome de “Chame a Frida”, fazendo clara homenagem a pintora mexicana e conclamando para que as mulheres usem a ferramenta e verbalizem as violências sofridas.

Retomando a descrição do desenvolvimento do projeto, a estruturação da ferramenta começou após a seleção do avatar para a assistente virtual "Chame a Frida". Em seguida, o principal desafio encontrado foi localizar um aplicativo capaz de integrar um *chatbot* ao WhatsApp. Após extensas pesquisas em diversos sites, o aplicativo "*WhatsAuto*" foi escolhido como a solução ideal para facilitar a criação do *chatbot*, principalmente devido à simplicidade que oferece na programação dos comandos. Os detalhes sobre como os comandos foram programados serão explicados em etapas subsequentes.

Posteriormente, o foco dos estudos foi estabelecer os diálogos que Frida poderia oferecer às usuárias, ou seja, definir as opções de comandos e interações disponíveis. Após três semanas dedicadas a essa tarefa, foram determinadas as funcionalidades que a assistente virtual Frida poderia executar, incluindo não apenas os comandos e interações, mas também o estilo de redação. Até o dia 29/03/2020, as perguntas e respostas de Frida já haviam sido elaboradas e registradas no sistema do *chatbot*. Entre os dias 30 e 31 de março de 2020, foram conduzidos testes do *chatbot* com voluntárias, visando aprimorar a comunicação oferecida por Frida e ajustar os comandos disponíveis. Feedbacks foram fornecidos pelas voluntárias, resultando em mudanças e correções implementadas. Em 04/04/2020, o "Chame a Frida" foi oficialmente lançado em Manhuaçu/MG.

É relevante ressaltar que, no que tange aos recursos físicos e orçamentários para a implementação do *chatbot* "Chame a Frida", foi necessária apenas a utilização de um telefone celular e um chip corporativo. O chip corporativo foi fornecido pela Polícia Civil de Minas Gerais. Já o telefone celular em questão foi gentilmente doado por um colega de trabalho da autora desta pesquisa, o escrivão de polícia Lucas Felix Gaspar. Abaixo, encontra-se uma fotografia do celular utilizado para a implementação do "Chame a Frida", que continua a servir como a plataforma hospedeira do serviço até os dias atuais:

Figura 5 – Imagem do celular utilizado para realizar os atendimentos virtuais



Fonte: Figura da Autora, 2024.

Após o lançamento do *chatbot* "Chame a Frida", foi priorizada uma extensa campanha de divulgação do projeto. É crucial promover a visibilidade, conscientização e participação da comunidade afetada pelas suas iniciativas. Uma divulgação eficaz não apenas informa sobre a existência do projeto, mas também educa, engaja e mobiliza os cidadãos para participarem ativamente. Para alcançar esse objetivo, várias estratégias foram adotadas. A imprensa local de Manhuaçu/MG foi informada sobre o projeto e outras medidas também foram implementadas. Cartazes foram afixados em locais-chave como postos de saúde, conselhos tutelares, faculdades, hospitais, entre outros. Além disso, alternativas inovadoras foram exploradas, como a colocação de outdoors em pontos estratégicos, divulgações em sacolas de pão em padarias e adesivação de ônibus públicos. Essas ações visaram garantir que o projeto fosse amplamente divulgado e acessível a todos os membros da comunidade. Abaixo algumas imagens dessas divulgações:

Figura 6 – Registros da divulgação do “Chame a Frida” em Manhuaçu/MG.



Fonte: Figura da autora, 2020.

Além da divulgação do projeto, foram conduzidas reuniões com outros atores das forças de segurança, incluindo a Polícia Militar de Minas Gerais. O propósito dessas reuniões foi alinhar os procedimentos de atendimento entre a Polícia Militar e a Polícia Civil, agora considerando a integração do *chatbot* "Chame a Frida". Durante esses encontros, os policiais militares receberam orientações sobre como promover o uso do *chatbot* por mulheres vítimas de violência doméstica, uma iniciativa que foi bem recebida pela corporação militar. Como resultado, os policiais militares foram instruídos por seus comandantes a, em casos de atendimento a vítimas de violência doméstica sem flagrante, orientarem as mulheres a fazerem contato com o *chatbot* para registrar a denúncia e posteriormente solicitar medidas protetivas

de urgência. Abaixo está o número de boletins de ocorrência registrados pela Polícia Militar, nos quais as vítimas foram orientadas a utilizar o *chatbot* "Chame a Frida":

Figura 7 – Tela do sistema REDS- busca pelo parâmetro “FRIDA”

Registros Históricos

Parâmetros de pesquisa: Pesquisar ?

Data do Fato ▾ a dd/mm/aaaa ou mm/aaaa ou aaaa

Órgão

Tipo Relatório

Ordenação :

Relacione abaixo valores a serem pesquisados e em quais campos:

Registros 1 a 10 (Total: 1008)

Página 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Consultas com mais de 1000 registros não podem ser exportadas para PDF.

Fonte: Sistema REDS/SIDS, 2024.

Figura 8 – Tela do sistema reds – busca pelo parâmetro “Chame a Frida”

Registros Históricos

Parâmetros de pesquisa: Pesquisar ?

Data do Fato ▾ a dd/mm/aaaa ou mm/aaaa ou aaaa

Órgão

Tipo Relatório

Ordenação :

Relacione abaixo valores a serem pesquisados e em quais campos:

Registros 1 a 10 (Total: 73)

Página 1 2 3 4 5 6 7 8

Fonte: Sistema REDS/SIDS, 2024.

Figura 9 – Tela do sistema REDS – busca pelo parâmetro “31 9 9410 0807”

Registros Históricos

Parâmetros de pesquisa: "319944100807" ?

Data do Fato ▾ 04/04/2020 a 24/02/2024 dd/mm/aaaa ou mm/aaaa ou aaaa

Órgão ▾

Tipo Relatório ▾

Ordenação : _____

Relacione abaixo valores a serem pesquisados e em quais campos: _____

Registros 1 a 10 (Total: 46)

Página 1 2 3 4 5

Fonte: Sistema REDS/SIDS, 2024.

As telas exibem os números totais de boletins de ocorrência registrados nos quais os policiais militares direcionaram as vítimas para o uso do *chatbot* "Chame a Frida". Cada tela, extraída do sistema REDS (Registro de Eventos de Defesa Social), representa um tipo de busca por parâmetro de pesquisa, considerando que alguns policiais encaminham as vítimas e registram nos históricos dos boletins de ocorrência de maneiras diferentes. Assim, foram identificados 1008 encaminhamentos para o *chatbot* usando o termo "Frida", 73 utilizando o termo "Chame a Frida" e 46 utilizando o número de telefone de Frida em Manhuaçu (31 9 9410 0807). No total, foram registrados 1027 encaminhamentos feitos pela Polícia Militar desde a implementação do projeto até o dia 24/02/2024.

Portanto, o “Chame a Frida” funciona em Manhuaçu/MG de forma integrada entre as forças de segurança pública.

4.1 Como utilizar o *chatbot*?

A assistente virtual opera por meio de um *chatbot*, acessível através do *WhatsApp*, pelo número de celular (31) 99410-0807. Essa escolha foi feita devido à facilidade de utilização da ferramenta, que é amplamente conhecida pela população e de fácil acesso para as vítimas. Além disso, percebeu-se que o uso de uma plataforma tecnológica amplamente adotada pela sociedade, incluindo os agressores, facilitou o registro e o encaminhamento de evidências de violência, como áudios e ameaças.

Ao optar por uma plataforma já conhecida e amplamente utilizada pela população, a Polícia Civil de Manhuaçu inovou, eliminando a necessidade de baixar um aplicativo específico

para fazer denúncias ou obter informações sobre os direitos das mulheres vítimas de violência doméstica. Outra vantagem é o fato de que, mesmo quando o pacote de dados de celular é esgotado, a maioria das operadoras permite continuar utilizando o *WhatsApp*.

Figura 10 – Interface do “Chame a Frida”



Fonte: Elaboração da autora, 2024.

Figura 11 – Interface do “Chame a Frida”



Fonte: Elaboração da autora, 2024

A interface do *chatbot* apresenta informações essenciais para as usuárias, como horário de funcionamento da unidade policial, endereço, número de telefone e perfis em redes sociais. Na seção "Catálogos", as usuárias podem obter informações sobre os diferentes tipos de violência doméstica, medidas protetivas de urgência e outros tópicos relacionados. Abaixo, as informações disponíveis na seção "Catálogos":

Figura 12 – Imagens contidas em “catálogos”



Fonte: Elaboração da autora, 2024

Figura 13 – Imagens contidas em “catálogos”

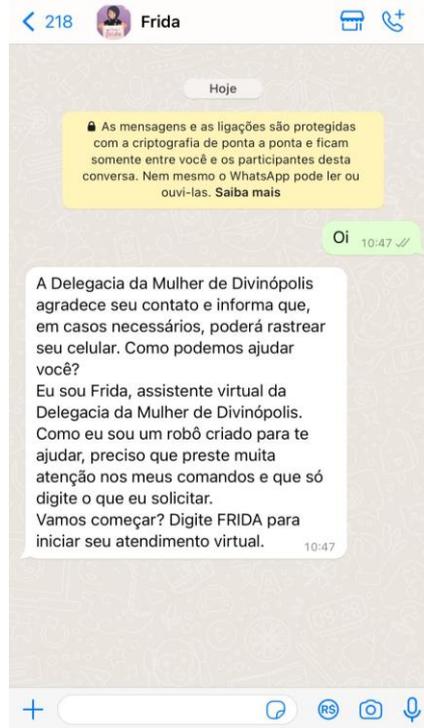


Fonte: Disque Denúncia 181, 2023.

Os catálogos são projetados para instruir as usuárias sem exigir interação com os comandos do *chatbot*. Basta que a pessoa interessada salve o contato do "Chame a Frida" em seu aparelho telefônico para acessar as informações contidas nos catálogos, que oferecem orientações sobre direitos e auxiliam na identificação de situações de relacionamentos abusivos.

Já o procedimento do atendimento virtual ocorre da seguinte maneira: a mulher pode contatar Frida enviando uma mensagem de texto ou de voz para o número disponibilizado no WhatsApp. É importante destacar que, embora o contato por áudio facilite que as vítimas de violência acionem Frida com facilidade, ainda não é suficiente, já que requer a intervenção de um profissional para dar continuidade ao atendimento. As opções do *chatbot* só são apresentadas após o contato por meio de mensagens de texto. Estas opções incluem:

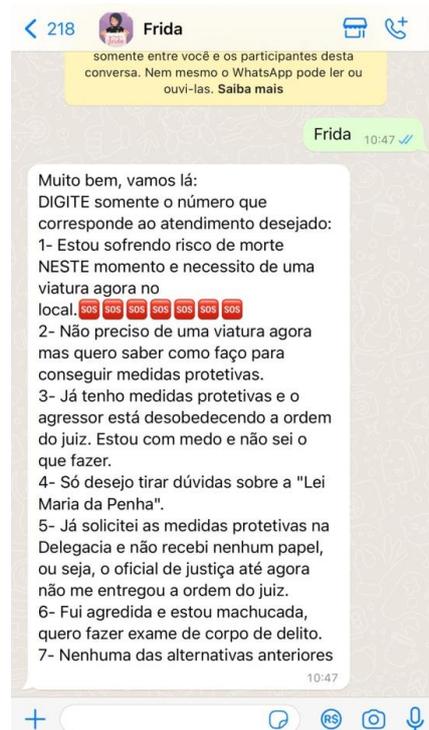
Figura 14 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2023.

Após o envio de qualquer mensagem iniciando uma conversa com o *chatbot*, Frida responde com uma saudação, explicando que é um robô desenvolvido para prestar assistência e orientando a digitar apenas o que for solicitado. Em seguida, FRIDA pede à usuária que acione o comando FRIDA para iniciar o atendimento virtual. A ressalva sobre a possibilidade de rastreamento do celular foi uma medida adotada para prevenir trotes no canal de atendimento.

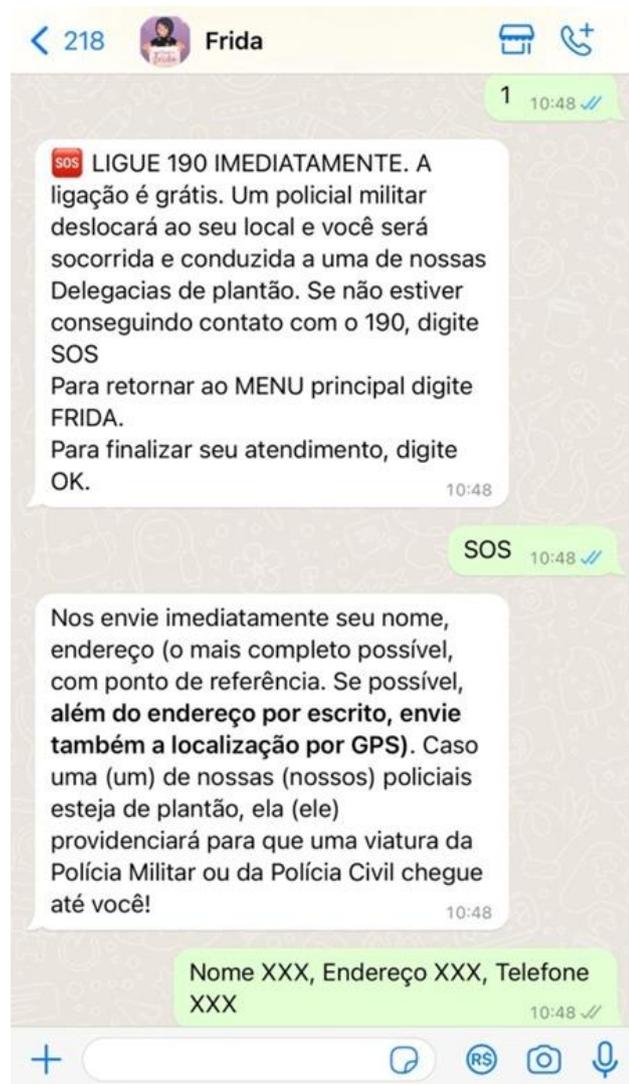
Figura 15 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da Autora, 2023

Após digitar o comando FRIDA, Frida, ou frida, independentemente da forma de escrita utilizada, o *chatbot* responde com um menu de opções numeradas de 1 a 7. O menu do *chatbot* apresenta uma variedade de opções, incluindo a possibilidade de solicitar a presença de uma viatura no local, informações sobre medidas protetivas de urgência e orientações sobre exame de corpo de delito. Os detalhes sobre o menu serão fornecidos posteriormente.

Figura 16 – Exemplo de atendimento



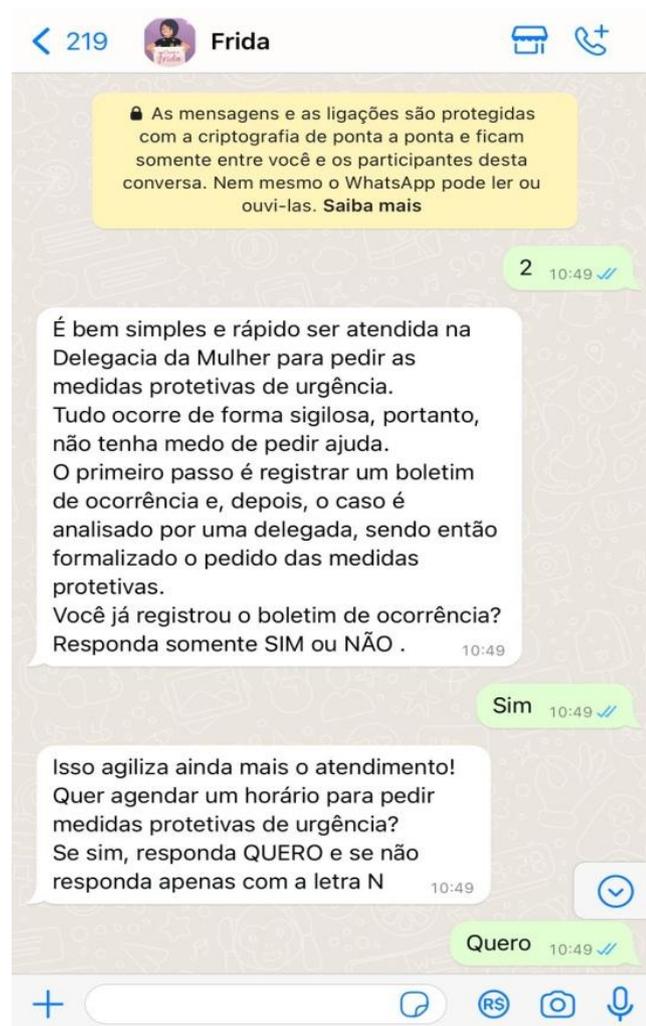
Fonte: Elaboração da autora, 2023.

Caso a usuária solicite a opção 01, referente a situações de risco de morte que caracterizam uma emergência, o *chatbot* instrui que ela acione imediatamente o número 190. Dessa forma, fica claro que o *chatbot* não substitui o serviço prestado pela Polícia Militar, sendo essa uma de suas principais premissas. Na opção 1, o *chatbot* também oferece a alternativa da

usuária digitar "SOS", "Sos" ou "sos", independentemente da forma de escrita, caso não consiga contato com o 190.

Ao selecionar a opção SOS, a usuária é orientada a fornecer imediatamente seu nome, endereço e detalhes sobre sua localização, incluindo a possibilidade de compartilhar sua localização em tempo real por GPS. Isso permite que, se um dos policiais da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) estiver disponível, ele possa auxiliá-la a obter ajuda rapidamente.

Figura 17 – Exemplo de atendimento

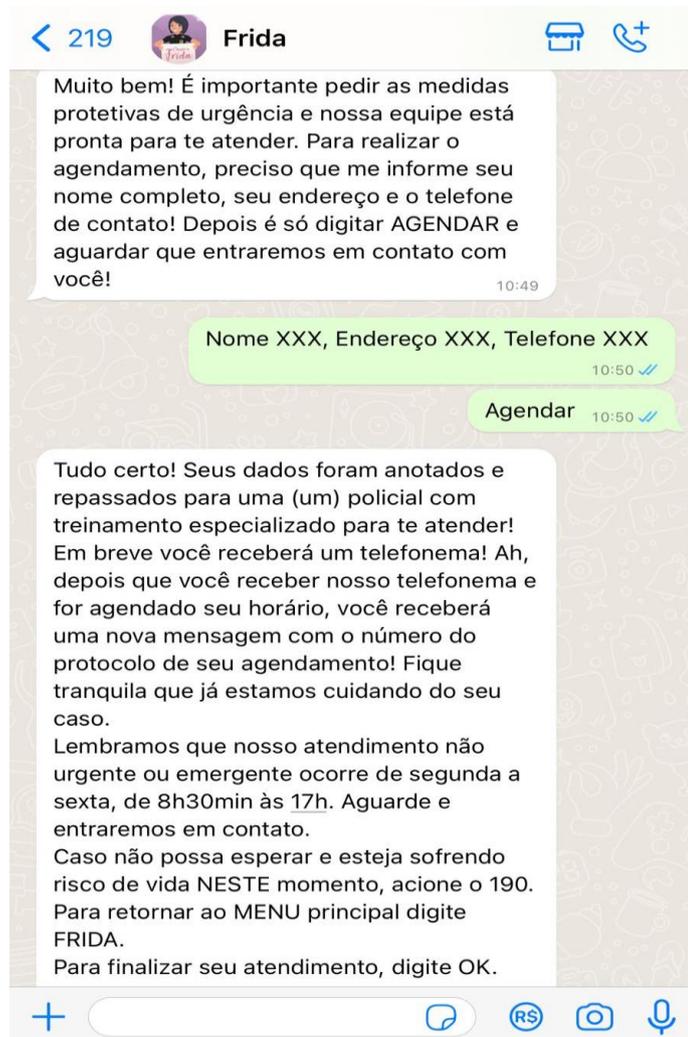


Fonte: Figura da autora, 2020.

Na figura 17, é ilustrada uma interação em que a usuária selecionou a opção 2. Nesta escolha, o *chatbot* orienta que solicitar uma medida protetiva é um procedimento simples e rápido, além de encorajar a mulher, assegurando que o processo é realizado de forma sigilosa. Em seguida, o *chatbot* questiona se a mulher já registrou algum boletim de ocorrência. Na

simulação apresentada, a mulher responde afirmativamente, e o *chatbot* indica que isso facilitará seu atendimento, perguntando em seguida se ela deseja solicitar uma medida protetiva. A usuária continua a interação e expressa seu desejo de agendar um horário.

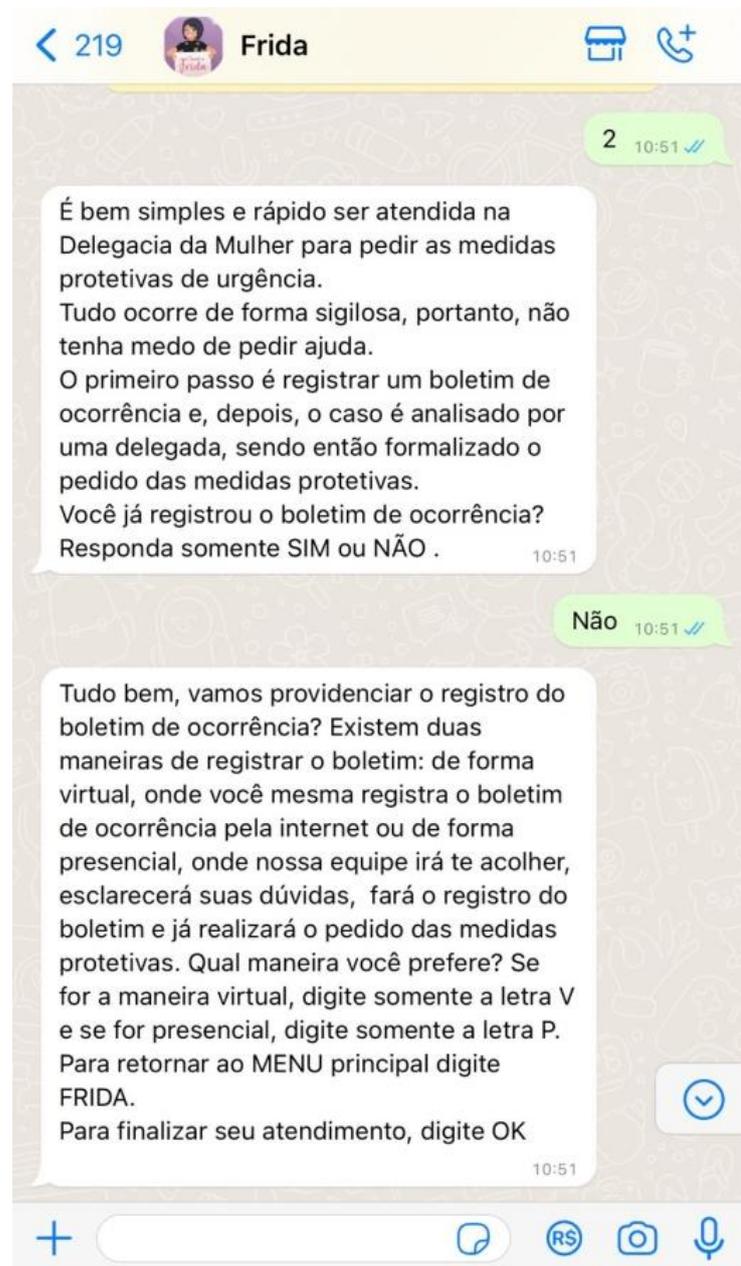
Figura 18 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

Continuando a conversa iniciada na figura anterior, o *chatbot* solicita os dados básicos da usuária para agendar a formalização das medidas protetivas. Após receber as informações, o *chatbot* confirma que os dados foram registrados e repassados para um policial que irá atendê-la. Além disso, o *chatbot* orienta a usuária a aguardar o retorno, lembrando o horário de atendimento da unidade policial. Por fim, o *chatbot* faz um alerta, indicando que se a usuária estiver em uma situação de urgência, ela deve acionar o número 190.

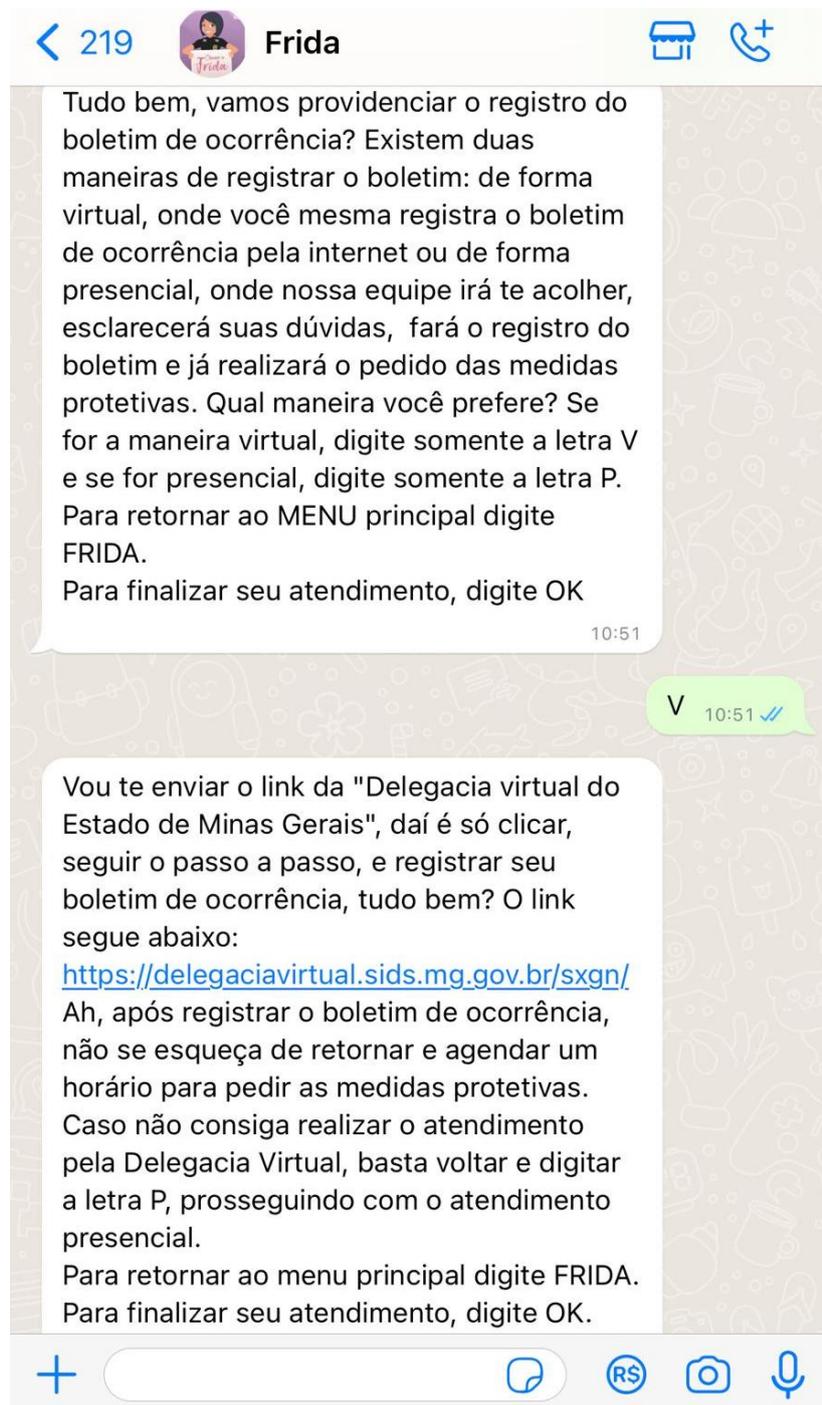
Figura 19 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2020

Se a usuária responder negativamente usando o comando NÃO, indicando que não registrou um boletim de ocorrência, o *chatbot* explica que há duas maneiras de fazer o registro: de forma virtual ou presencial. Ele instrui a usuária a pressionar o comando V para o registro virtual ou P para o presencial.

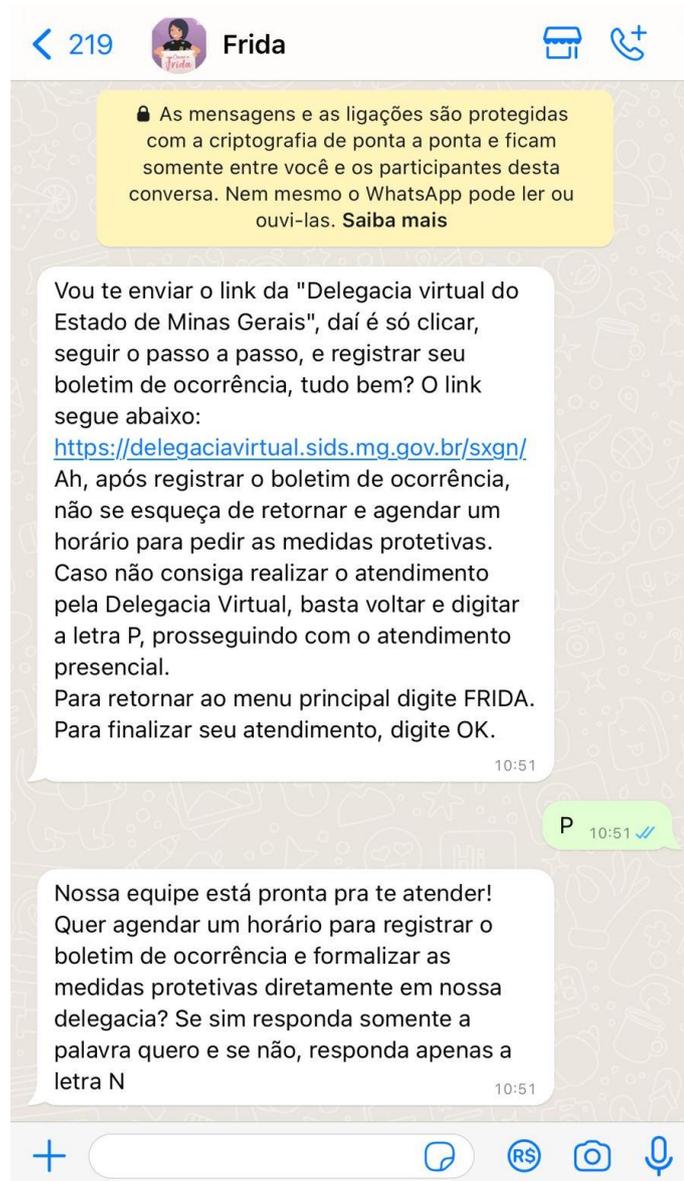
Figura 20 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

Se a usuária optar pelo registro virtual, o *chatbot* fornece instruções e envia um link para o registro online por meio da Delegacia Virtual de Minas Gerais.

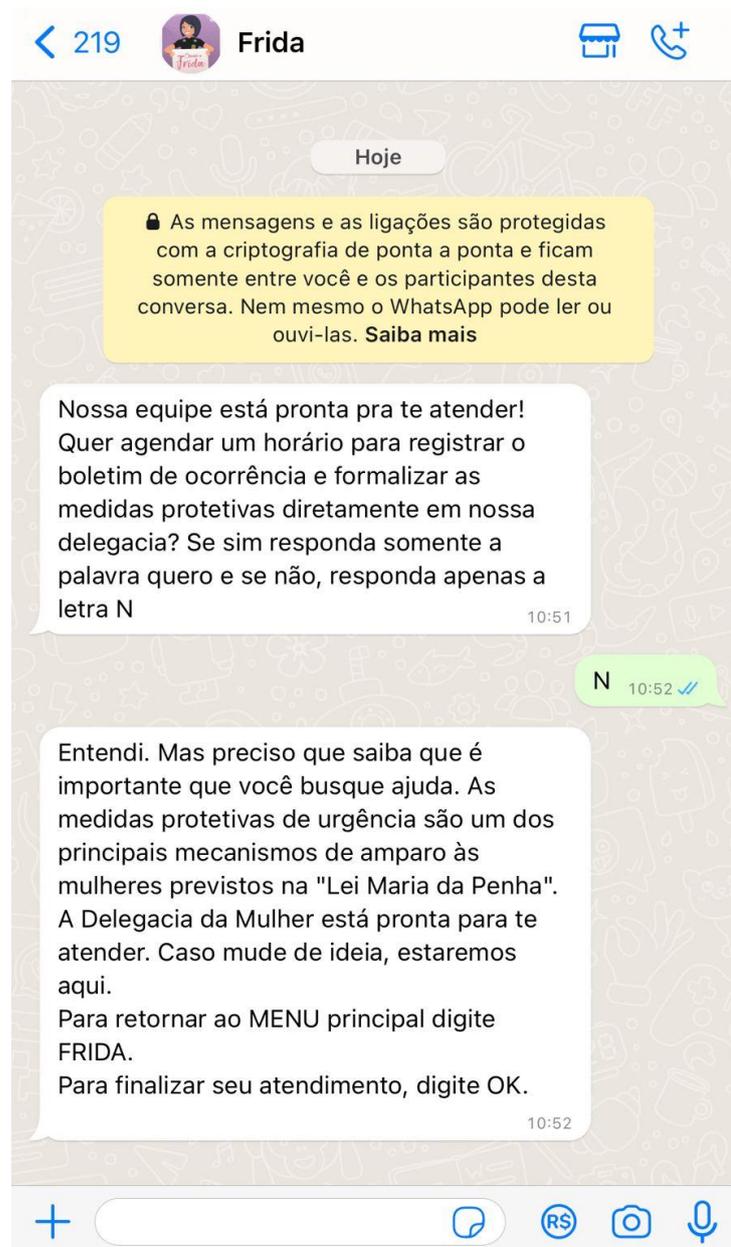
Figura 21 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2020

Caso a usuária decida fazer o registro pessoalmente, escolhendo a opção P, o chatbot informa que a equipe está preparada para recebe-la e proceder com a formalização das medidas protetivas na delegacia. Em seguida, o *chatbot* pergunta se ela gostaria de agendar um horário para ser atendida. Em caso afirmativo, a usuária deverá escolher o comando QUERO e em caso negativo o comando N.

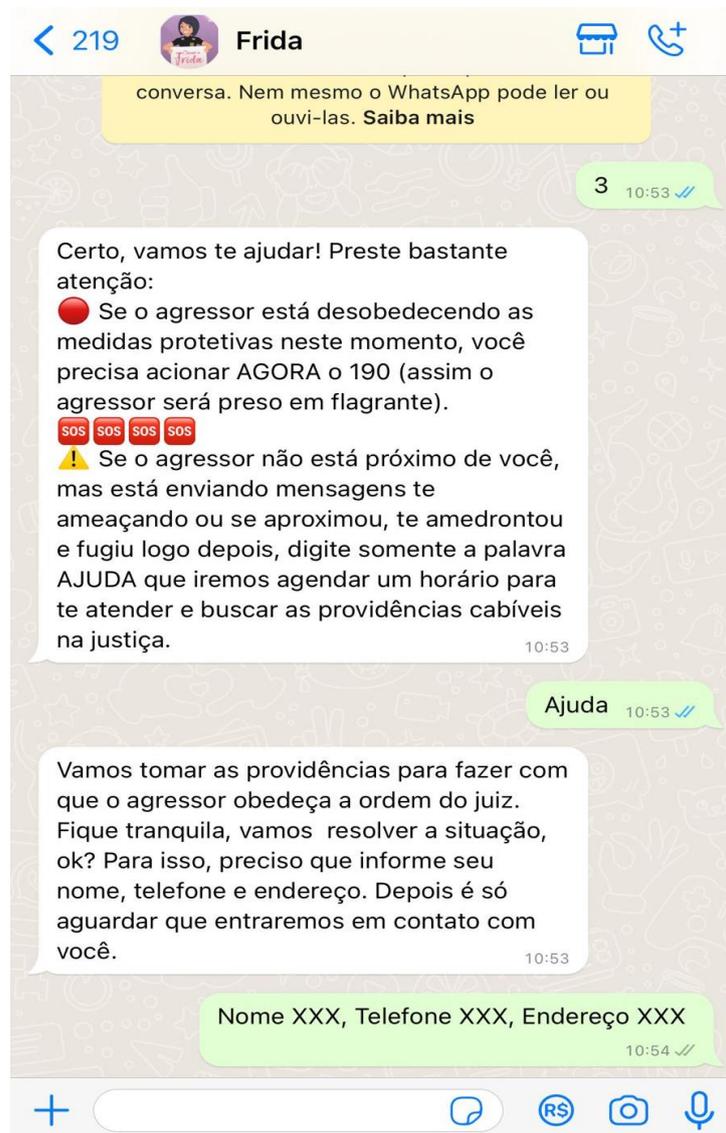
Figura 22 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2020.

Infelizmente, devido a diferentes motivos que levam as mulheres a não denunciar, algumas usuárias desistem durante o processo de atendimento e acabam selecionando o comando N. Nessa situação, o *chatbot* responde que é crucial que a mulher busque ajuda e destaca a importância das medidas protetivas de urgência.

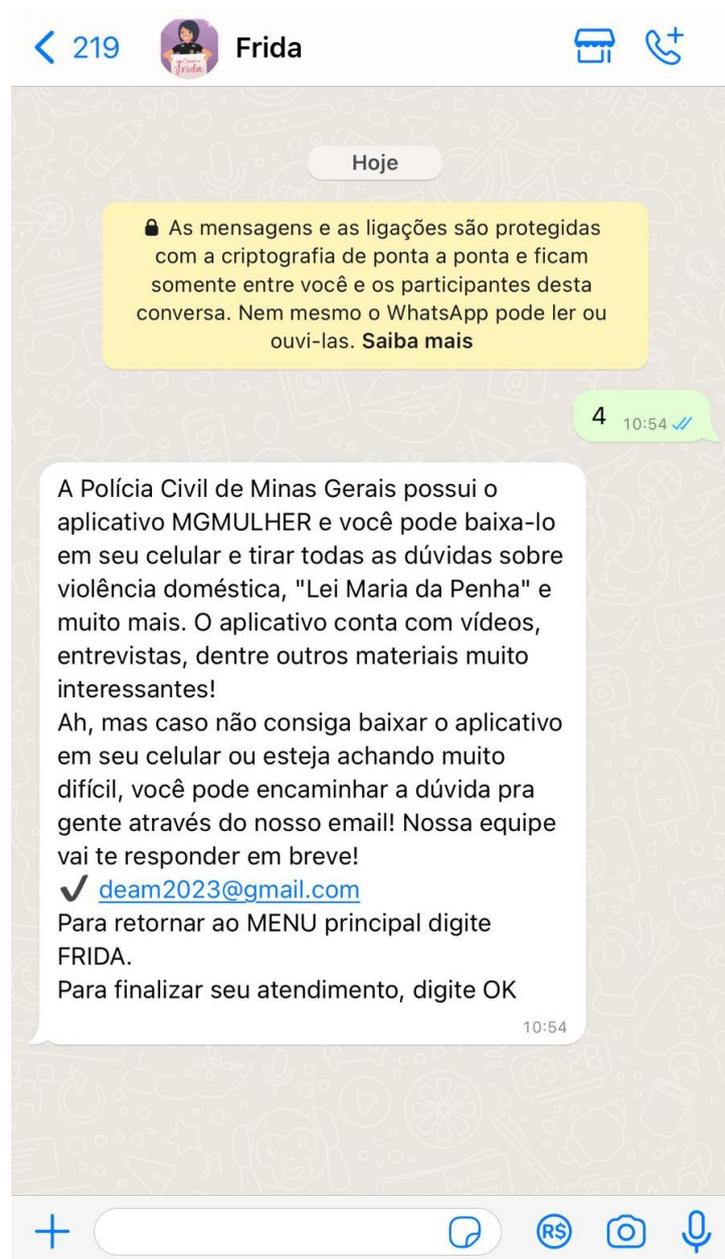
Figura 23 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

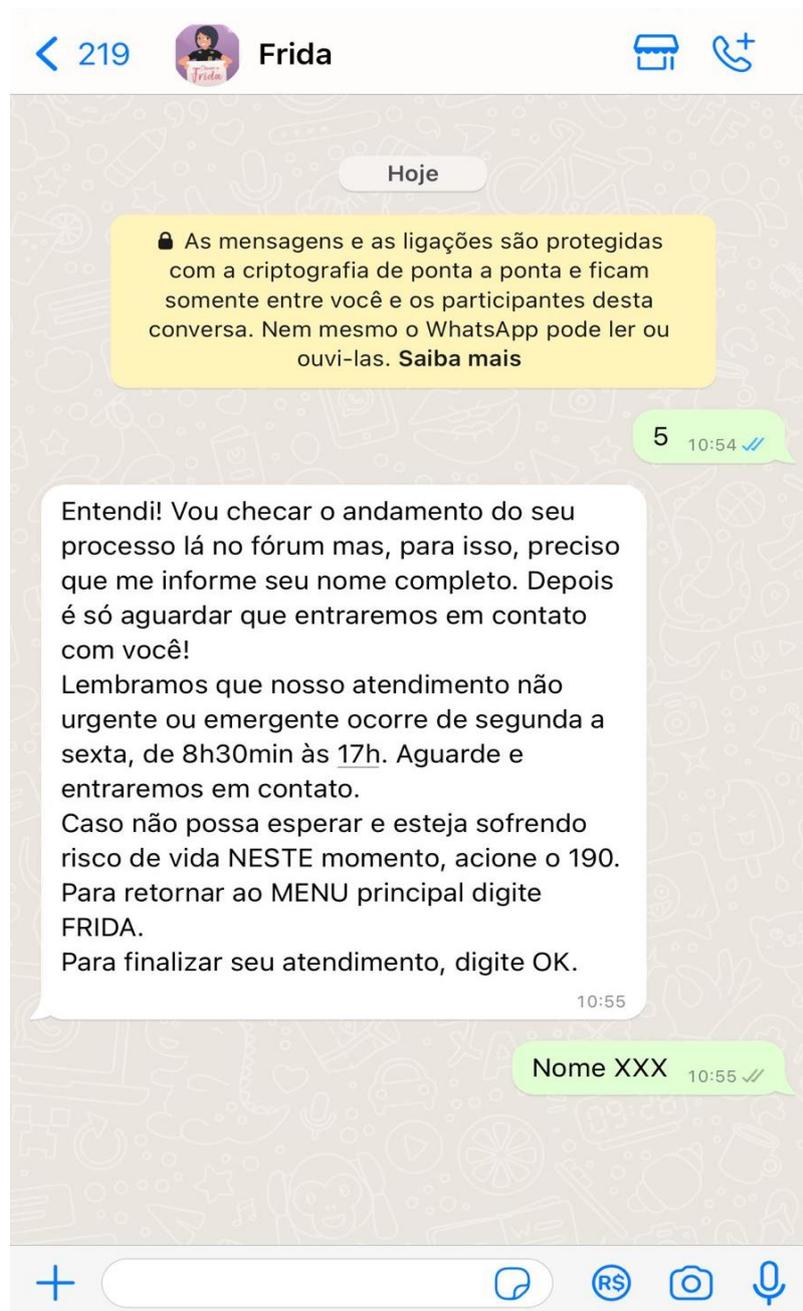
Quando a usuária seleciona a opção 3, o *chatbot* fornece orientações sobre os procedimentos em casos de violação de medidas protetivas de urgência. Explica que, se a infração pelo agressor estiver ocorrendo no momento, o mais apropriado é ligar para o 190. Por outro lado, se o descumprimento já ocorreu, as ações cabíveis serão coordenadas pela Delegacia Especializada. Nesse caso, a usuária é instruída a pressionar a opção AJUDA para marcar um horário na delegacia e proceder com as devidas providências policiais.

Figura 24 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

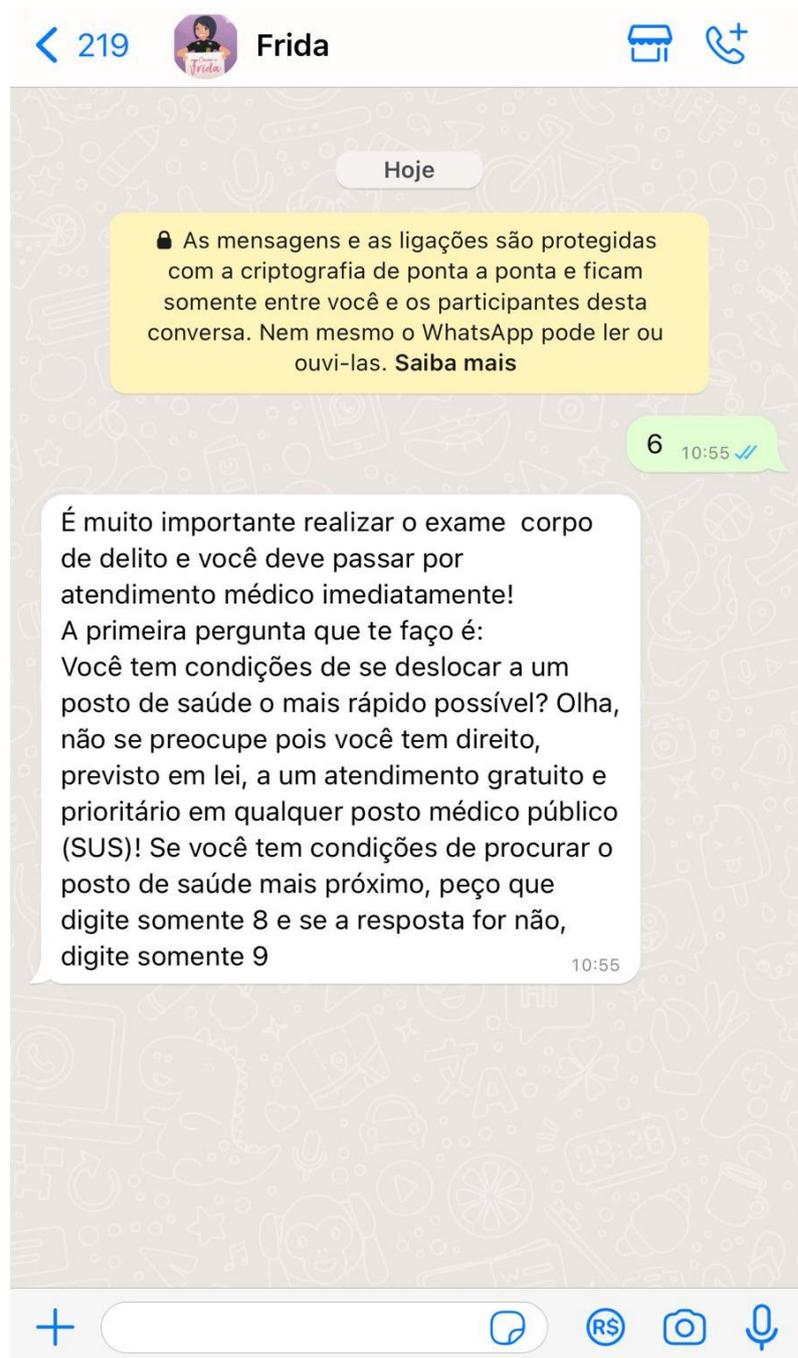
A escolha da opção 4 permite à usuária esclarecer dúvidas ou obter mais informações sobre a Lei 11.340/2006. Ao selecionar este comando, recebe-se orientação para enviar um e-mail à delegacia ou fazer o download do aplicativo "MG MULHER", desenvolvido pela Polícia Civil de Minas Gerais.

Figura 25 – Exemplo de atendimento

Fonte: Figura da autora, 2020.

A opção 5 destina-se a usuárias que buscam informações detalhadas sobre o status de sua solicitação de medidas protetivas, especialmente nos casos em que a solicitante não obteve retorno sobre a ordem judicial requerida. Ao selecionar o comando 5, o *chatbot* pede o nome completo da usuária para realizar uma consulta no fórum a respeito do andamento do seu pedido de medida protetiva.

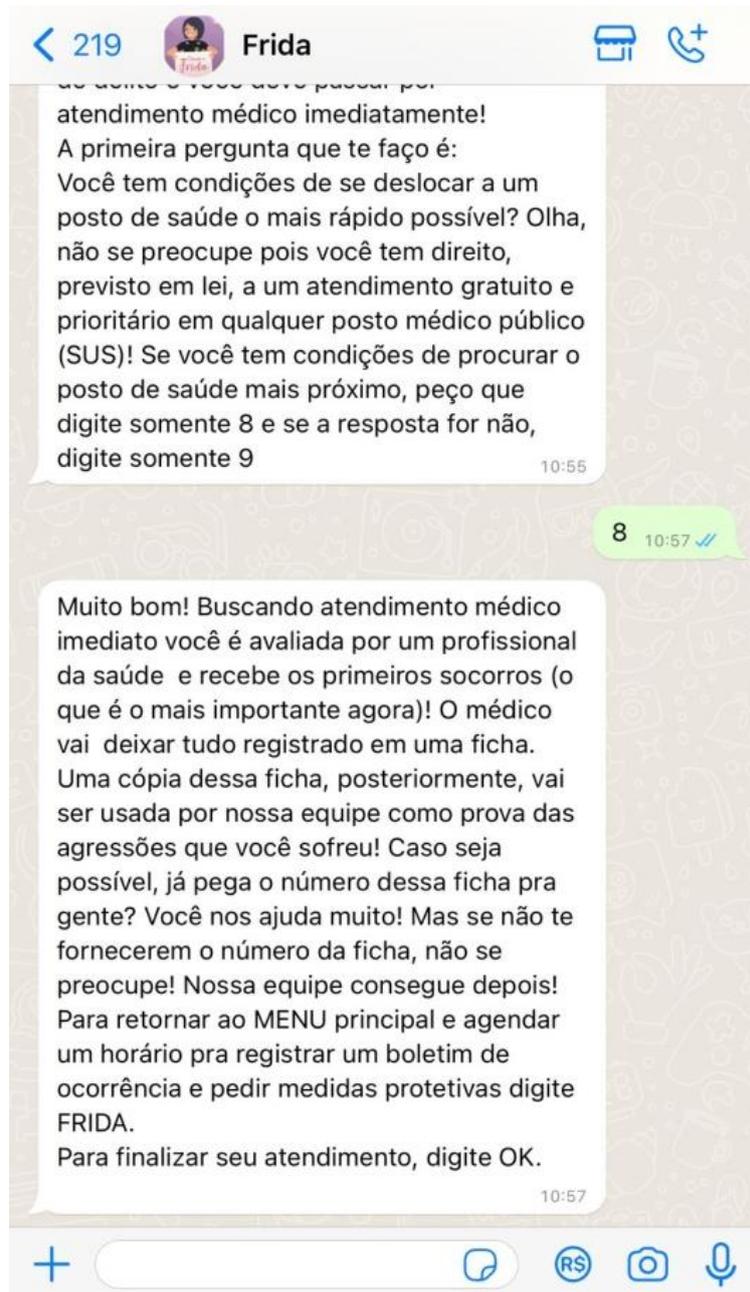
Figura 26 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

O comando 6 é muito importante, pois oferece à usuária orientações sobre como proceder para efetuar um exame de corpo de delito. O *chatbot* indaga se é possível para a mulher deslocar-se até uma unidade de saúde pública. Caso afirmativo, o comando a ser utilizado é o 8; se negativo, deve-se digitar o 9.

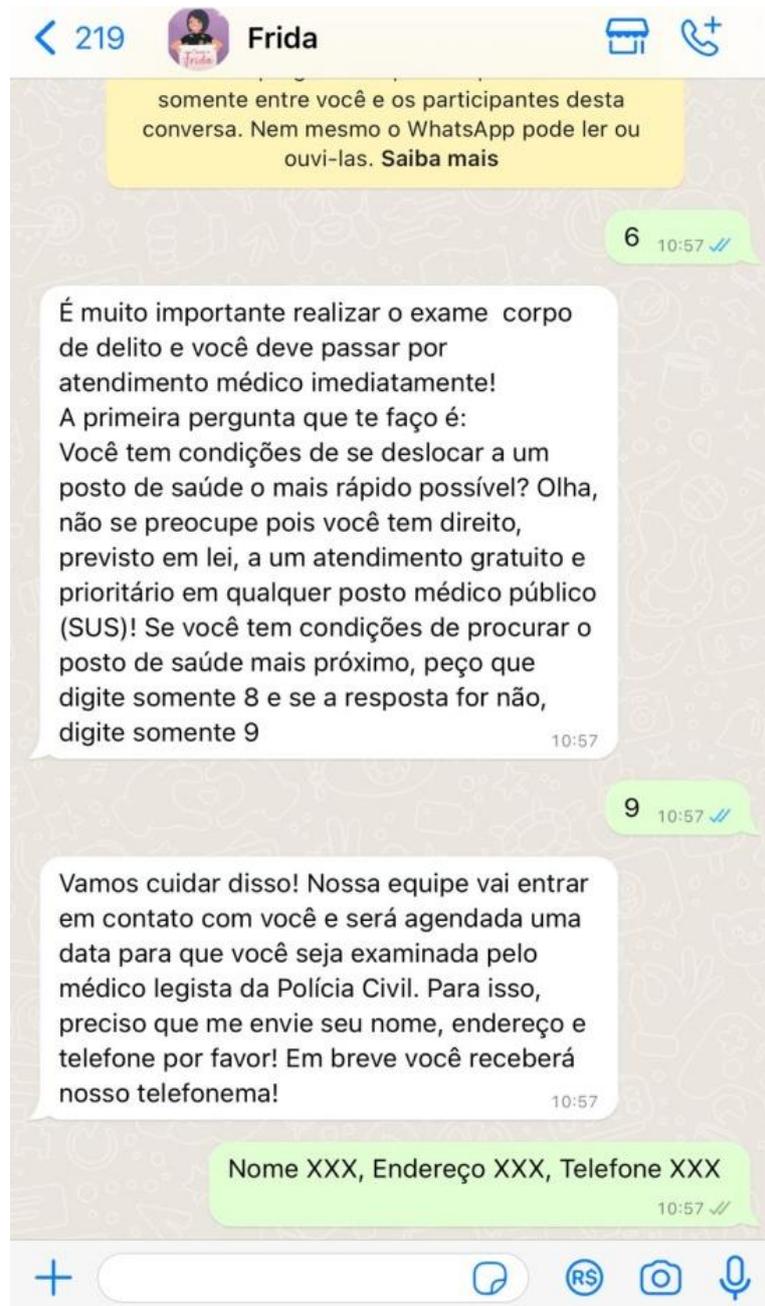
Figura 27 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

Selecionando a opção 8, o *chatbot* fornece orientações de que, ao ser examinada por um profissional de saúde, a mulher receberá atendimento inicial e, em seguida, seu registro médico servirá como evidência das agressões que enfrentou.

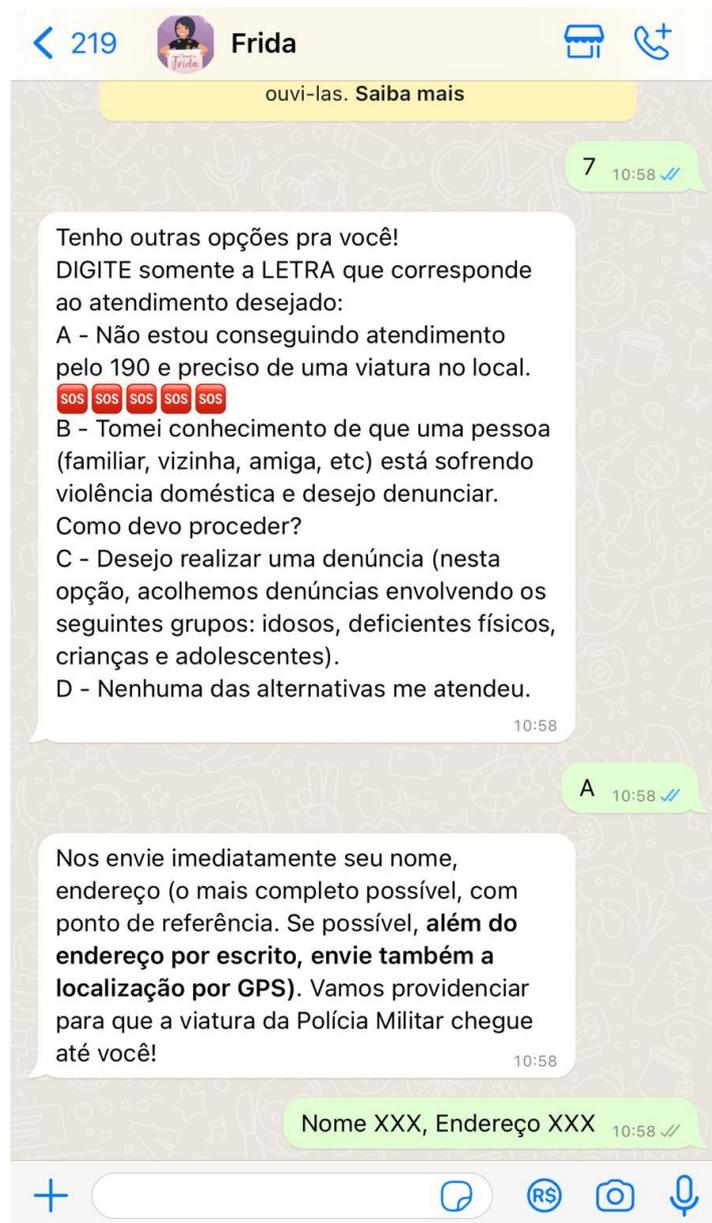
Figura 28 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

Se a usuária estiver impossibilitada de ir a um posto de saúde público e selecionar a opção 9, o *chatbot* informa que a equipe da delegacia fará contato para marcar um atendimento com o médico legista da Polícia Civil. Para isso, o *chatbot* pede informações básicas da usuária, incluindo nome, endereço e contato telefônico.

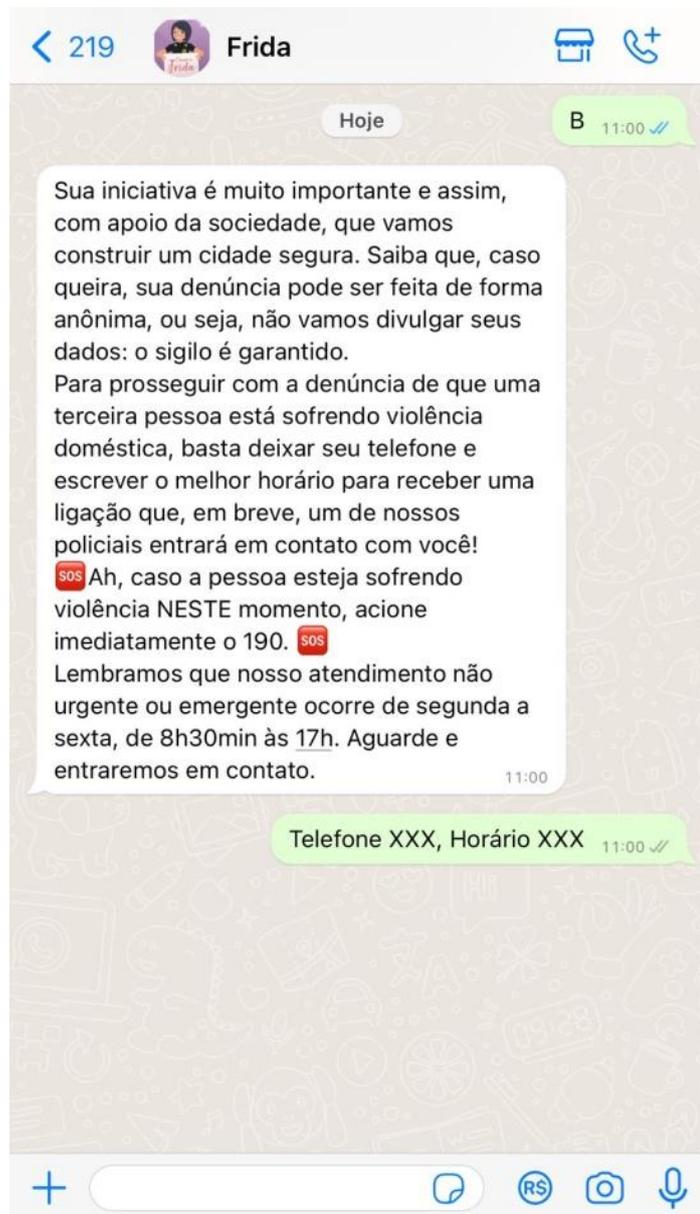
Figura 29 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

A opção 7 destina-se às usuárias que não encontraram solução nas alternativas anteriores do menu. Esse comando revela um novo conjunto de opções identificadas pelas letras A, B, C e D. A letra A é voltada para usuárias que enfrentam dificuldades em conseguir assistência pelo 190 e necessitam de uma viatura em sua localização. Ao selecionar a letra A, o *chatbot* requer informações essenciais, como nome, endereço com um ponto de referência e a localização via GPS. Se um agente da delegacia especializada estiver disponível, ele auxiliará no envio de uma viatura ao local onde a usuária se encontra.

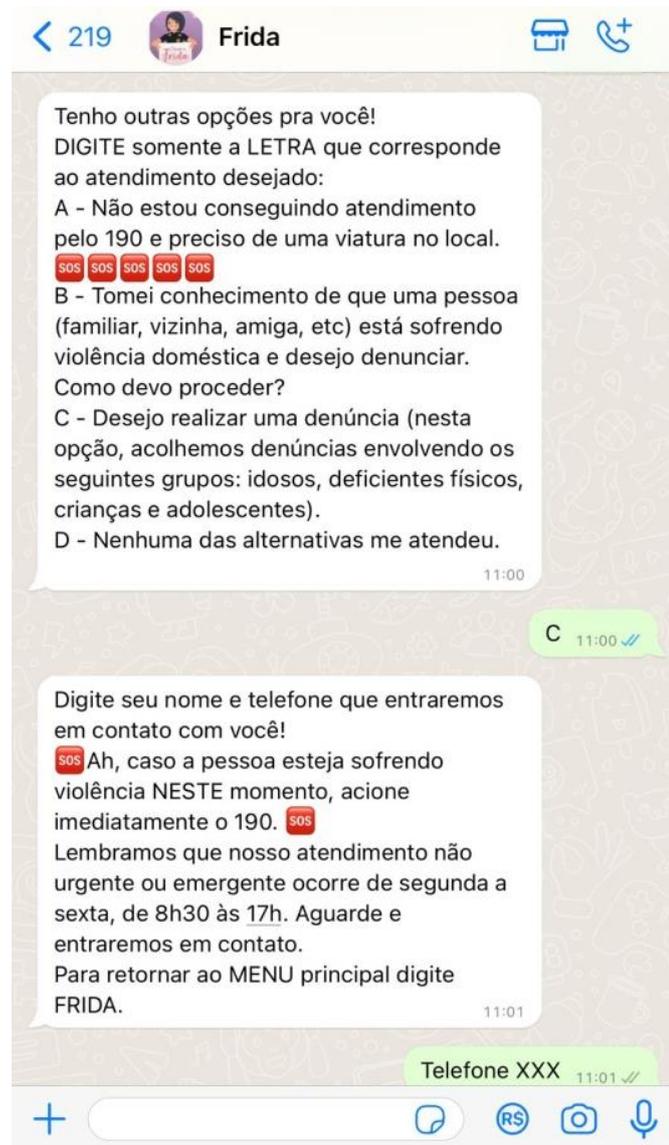
Figura 30 – Exemplo de atendimento



Fonte: Figura da autora, 2020.

Através do comando B, é viabilizada a denúncia de casos de violência doméstica vivenciados por terceiros. A denúncia pode ser realizada anonimamente. O denunciante tem a opção de fornecer um número de telefone e indicar o horário mais conveniente para contato. Assim, um policial fará contato para obter as informações necessárias que permitam avaliar a situação de abuso reportada. O *chatbot* ressalta que, caso a violência esteja ocorrendo no momento da denúncia, o procedimento ideal é acionar imediatamente o número 190.

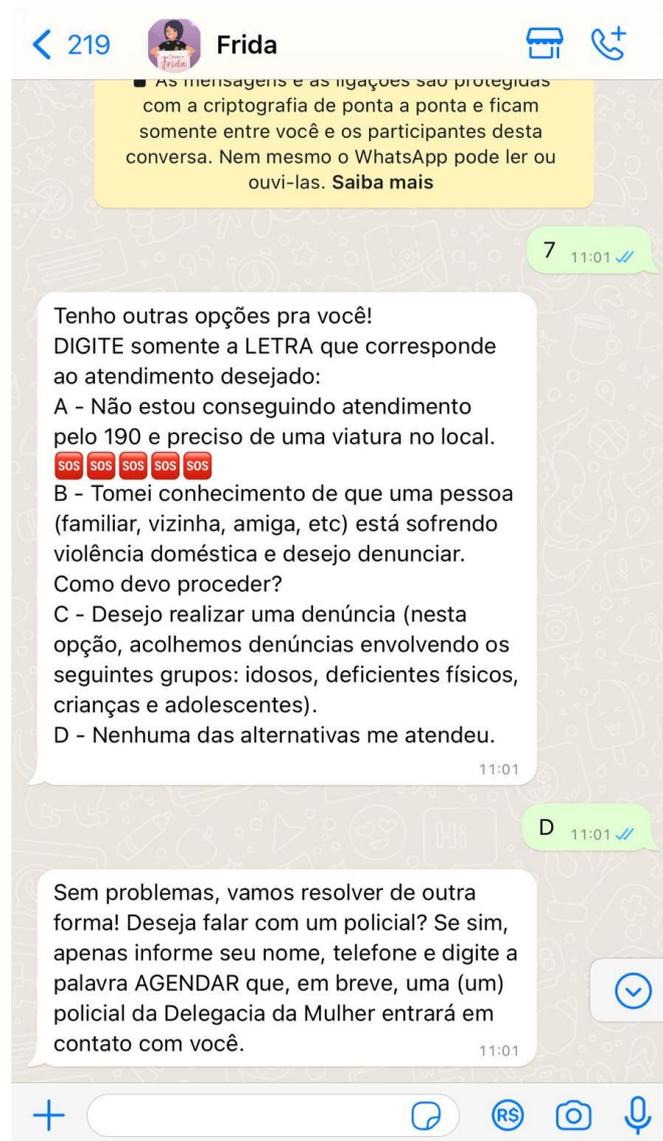
Figura 31 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2020

No comando C, é possível enviar denúncias relacionadas a outros grupos frequentemente atendidos pela Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, como casos envolvendo idosos, deficientes físicos, crianças e adolescentes. Ao selecionar o comando C, a pessoa é instruída a fornecer seu nome e número de telefone, para que um policial possa entrar em contato e coletar as informações relevantes para investigação da denúncia. O *chatbot* também ressalta que, se o crime estiver ocorrendo no momento da denúncia, é recomendável acionar imediatamente o número 190.

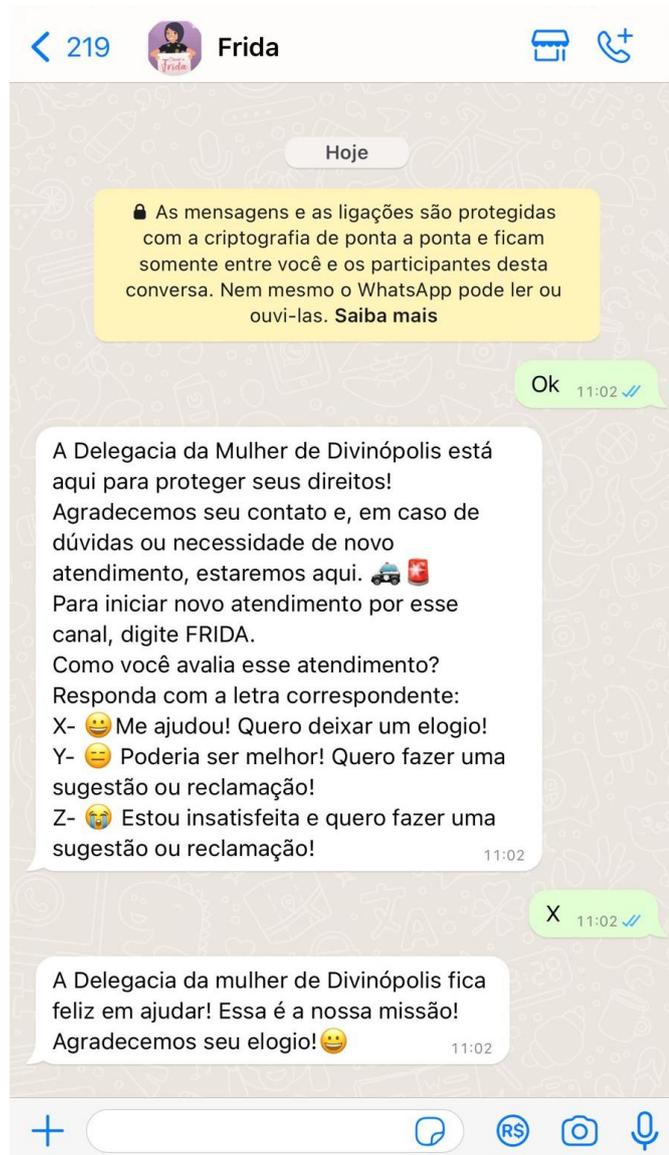
Figura 32 – Exemplo de atendimento



Fonte: Elaboração da autora, 2020

O comando D destina-se à usuária que deseja falar diretamente com um policial. Nessa situação, o *chatbot* solicita o nome e o número de telefone da usuária para que um policial possa entrar em contato posteriormente.

Figura 33 – Exemplo de atendimento



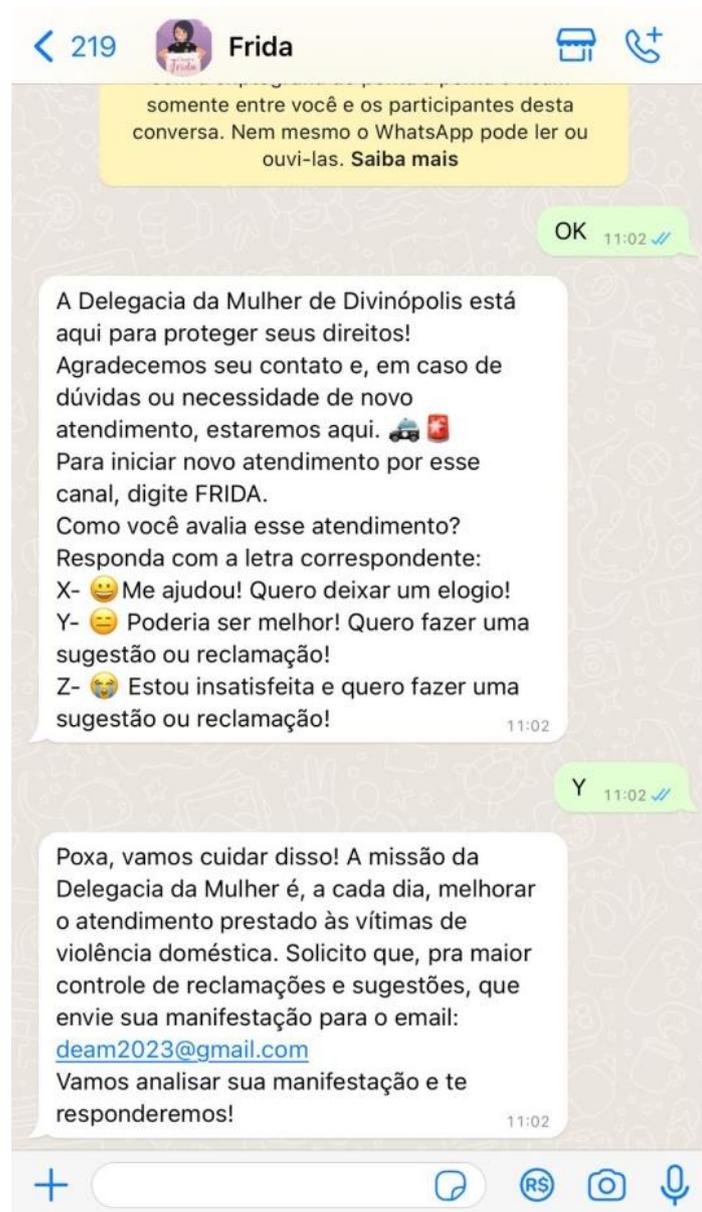
Fonte: Figura da autora, 2020.

O comando "OK", seja escrito como "Ok", "ok" ou "OK", encerra o atendimento e abre uma breve pesquisa sobre a experiência fornecida, oferecendo as opções X, Y e Z:

- X para expressar satisfação com o atendimento recebido.
- Y para indicar uma satisfação média.
- Z para expressar insatisfação.

Ao selecionar o comando X, o *chatbot* agradece pelo elogio e expressa sua satisfação pela experiência positiva da usuária.

Figura 34 – Exemplo de atendimento

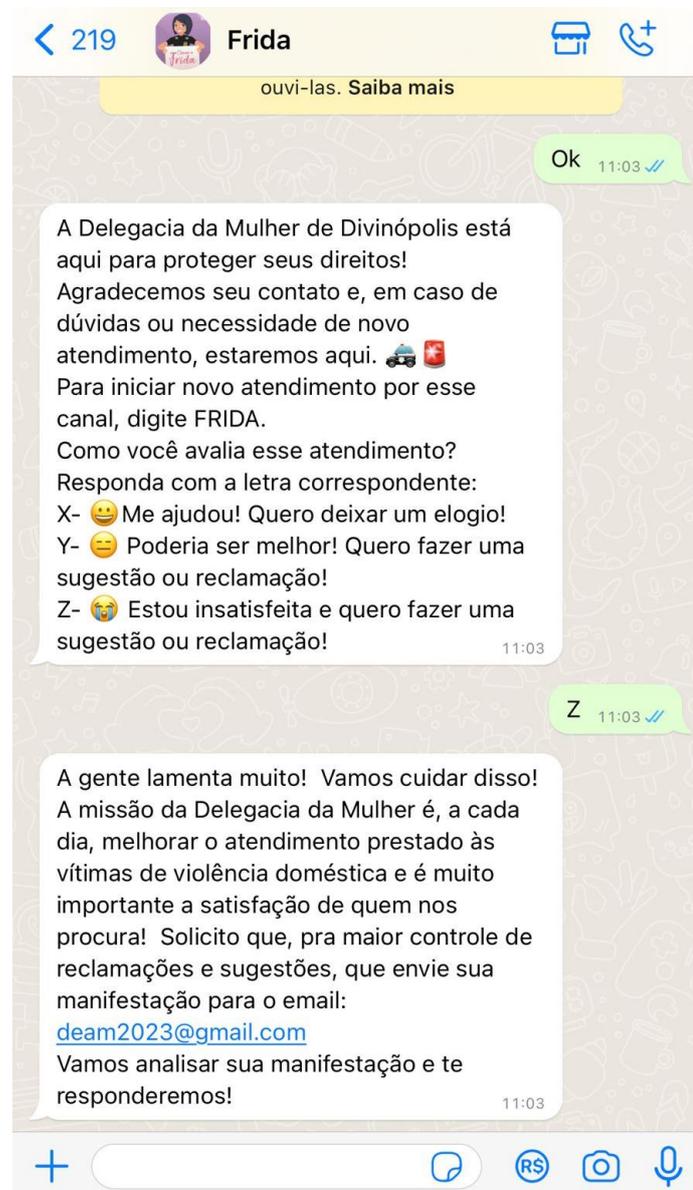


Fonte: Elaboração da autora, 2020

Quando o comando Y é selecionado, o *chatbot* demonstra preocupação em resolver eventuais problemas ocorridos durante o atendimento e expressa o compromisso de aprimorar o serviço prestado no canal. A usuária é convidada a enviar um e-mail, se desejar, para relatar sua opinião ou reclamação.

Figura 35 – Exemplo de atendimento

Fonte: Figura da autora, 2020.



Fonte: Figura da autora, 2020.

Quando o comando Z é selecionado, o *chatbot* lamenta a total insatisfação da usuária e demonstra preocupação em resolver quaisquer problemas que tenham ocorrido durante o atendimento. Ele reitera o compromisso de aprimorar o serviço prestado no canal. A usuária é convidada a enviar um e-mail, se desejar, para relatar sua opinião ou reclamação.

O *chatbot* também possui etiquetas para orientar os atendimentos, garantindo que nenhuma demanda seja negligenciada ou desconsiderada em meio à urgência das situações.

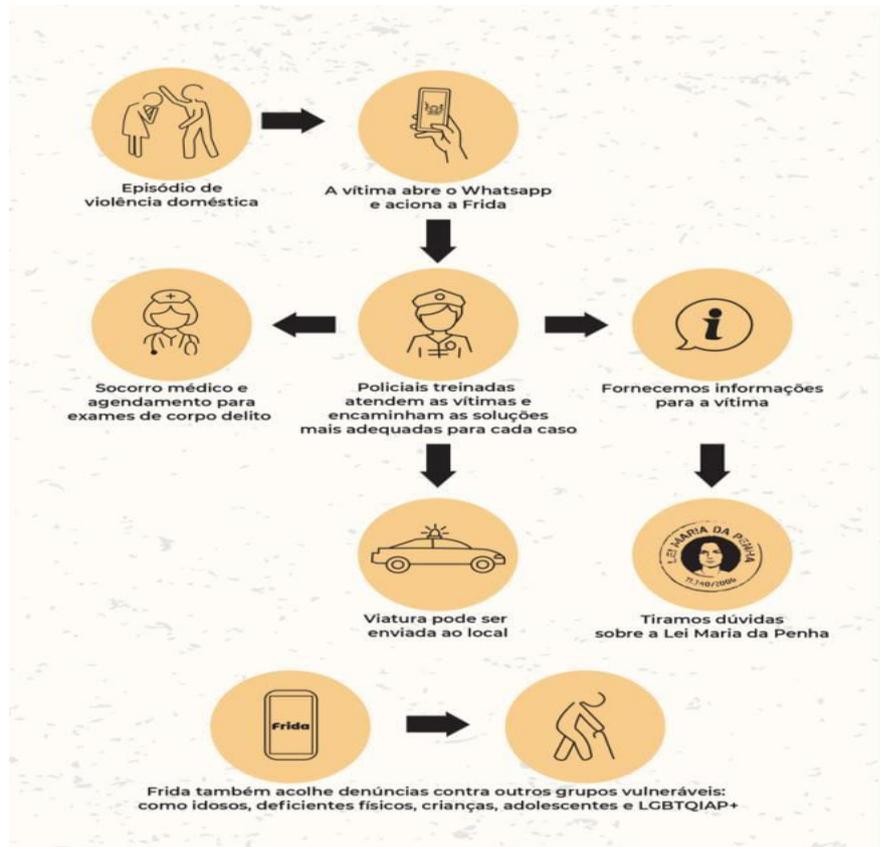
FIGURA 36 – Etiquetas



Fonte: Figura da autora, 2020.

A seguir, apresentamos um fluxograma do funcionamento do atendimento virtual "Chame a Frida", oferecendo uma visão sucinta da dinâmica desde a solicitação inicial até a resolução de algumas questões.

Fluxograma 1 – Funcionamento da atendente virtual



Fonte: Figura da autora, 2020.

Depois de detalhar os comandos do "Chame a Frida" e explicar como o canal funciona, vamos agora abordar a institucionalidade da política.

4.2 Institucionalidade

O programa "Chame a Frida" foi oficialmente institucionalizado pela Lei nº 24.085, datada de 4 de maio de 2022, passando a integrar a Lei 22.256/16, que estabelece a política de atendimento à mulher vítima de violência no estado de Minas Gerais. Com essa institucionalização, a legislação estadual agora prevê: "VIII - oferta de serviços permanentes de recebimento de denúncia de violência contra a mulher e de orientação de mulheres em situação de violência, mediante atendimento virtual disponível 24 horas por dia, inclusive por meio de aplicativo de mensagens, nos termos de regulamento." (ALMG, 2020)

É importante salientar que a Lei nº 24.085/22 estabeleceu as bases legais que orientam as ações do "Chame a Frida", incluindo o uso do WhatsApp como ferramenta de atendimento

às vítimas de violência doméstica. A relevância do "Chame a Frida" e seu impacto político foram reconhecidos à medida que passaram a influenciar o debate na Assembleia Legislativa de Minas Gerais, resultando na aprovação da oferta de serviços virtuais para denúncias de violência contra as mulheres. Observa-se, ainda, que a Lei nº 24.085/22, que viabilizou essa aprovação, teve origem no Projeto de Lei 2149/2020, que propôs a criação do serviço de denúncia de violência contra a mulher conhecido como "Chame a Frida" (ALMG, 2020).

Dentro da estrutura da Polícia Civil de Minas Gerais, foi anunciada no Diário Oficial de Minas Gerais, em 13/01/24, página 24, a criação, pela Chefe de Polícia, de um grupo de trabalho com o objetivo de padronizar, uniformizar e estruturar o projeto "Chame a Frida".

Portanto, o projeto "Chame a Frida" está oficialmente amparado por legislação estadual e pela Polícia Civil de Minas Gerais.

4.3 Principais resultados do projeto

Como já evidenciado neste estudo, o projeto "Chame a Frida" foi inicialmente lançado na cidade de Manhuaçu, localizada na região da Zona da Mata de Minas Gerais. Com sua principal atividade econômica centrada na cafeicultura, Manhuaçu pode ser descrita como uma cidade de porte médio. No entanto, essa descrição não diminui a presença de diversos problemas sociais, pois as adversidades que antes eram associadas apenas às grandes metrópoles agora se manifestam em municípios de médio e pequeno porte (SAFFIOTI, 2015, p.11). Entre essas adversidades, destaca-se o grave fenômeno da violência doméstica.

A Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Manhuaçu não se restringe apenas à sua própria população, que, de acordo com o último censo do IBGE, totaliza 91.886 pessoas (IBGE, 2022). Além disso, a delegacia atende também às comunidades das cidades circunvizinhas que compõem a comarca de Manhuaçu, como São João do Manhuaçu, com uma população de 11.246 pessoas (IBGE, 2022), Luisburgo, com 6.956 pessoas (IBGE, 2022), Santana do Manhuaçu, com 8.987 pessoas (IBGE, 2022), Simonésia, com 19.750 pessoas (IBGE, 2022), e Reduto, com 7.848 pessoas (IBGE, 2022). Assim, embora o "Chame a Frida" tenha sido implementado dentro da estrutura da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Manhuaçu, o desafio reside em alcançar uma população estimada de 146.673 pessoas. A comarca de Manhuaçu, dentro da organização da Polícia Civil de Minas Gerais, pertence a 6ª Delegacia Regional de Polícia Civil e ao 12º Departamento de Polícia Civil.

A região da comarca de Manhuaçu abrange também uma vasta extensão de zona rural. Durante uma visita à cidade de Manhuaçu, Samira Bueno e Amanda Lagreca, pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, documentaram:

O programa “Chame a Frida” ocupou uma importante lacuna no atendimento às mulheres em situação de violência na Comarca de Manhuaçu, sobretudo àquelas que vivem em áreas rurais e têm dificuldade de acesso à delegacia, que fica no centro da cidade. Ao criar uma ferramenta que pode ser acionada pelo WhatsApp, a equipe liderada pela escritã Ana Rosa Campos conseguiu rapidamente oferecer um canal direto de comunicação com essas mulheres (BUENO; LAGRECA, 2022, p.84.).

Este detalhe se destaca de maneira significativa, como destacado pelas pesquisadoras, pois há mulheres que moram a uma distância considerável da Delegacia Especializada. Por exemplo, algumas mulheres residem a mais de 30 quilômetros da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher de Manhuaçu, como é o caso daquelas que vivem no distrito de Alegria, em Simonésia.

Uma outra consideração trazida pelas pesquisadoras Samira Bueno e Amanda Lagreca diz respeito à acessibilidade do "Chame a Frida":

A acessibilidade proporcionada pelo aplicativo de mensagens é digna de destaque: mulheres com limitações motoras conseguiram contatar a Polícia Civil e assegurar a aplicação da Lei Maria da Penha graças à opção de enviar mensagens de áudio pelo chatbot. Um exemplo disso é uma vítima tetraplégica que recebeu atendimento através do canal virtual. A colaboração com a Polícia Militar também desempenhou um papel fundamental no êxito do programa (BUENO; LAGRECA, 2022, p.85)

Outro aspecto crucial a ser considerado é a redução dos casos letais contra as mulheres. A análise dos casos de feminicídio na região revela que, nos anos anteriores à implementação da iniciativa "Chame a Frida", havia uma média de 2 ou 3 feminicídios por ano. No entanto, durante os períodos mais críticos de aumento da vulnerabilidade das mulheres durante a pandemia de covid-19, não houve nenhum registro de feminicídio. Isso sugere que a ferramenta "Chame a Frida" pode ter desempenhado um papel crucial na facilitação das denúncias. Abaixo, tabela elaborada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública com os dados relativos aos casos de feminicídio:

Figura 37 – Tabela sobre casos de feminicídio na comarca de Manhuaçu*Manhuaçu (MG) - 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 ⁽²⁾*

	Feminicídios					
	2017	2018	2019	2020 ⁽³⁾	2021	2022
Comarca de Manhuaçu	3	2	2	0	0	1

Fonte: Fonte: Polícia Civil da Comarca de Manhuaçu; Fórum Brasileiro de Segurança Pública.*(1) A comarca de Manhuaçu (MG) aglomera as cidades de: Manhuaçu, Reduto, São João do Manhuaçu, Luisburgo, Santana do Manhuaçu, Simonesia.**(2) Os dados de 2022 são referentes aos três primeiros meses do ano.**(3) A política "Frida" foi implementada em março de 2020.*

Fonte: Adaptado do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2022.

É imprescindível ressaltar que a questão da violência de gênero é profundamente complexa e requer uma abordagem multifacetada que envolve a colaboração estreita com outras entidades da rede de apoio. Reconhecendo essa complexidade, a Polícia Civil da Comarca de Manhuaçu intensificou suas parcerias com a Polícia Militar, o Sistema Judiciário e a comunidade em geral. Assim, o programa "Chame a Frida" opera em colaboração estreita com diversos parceiros da rede de proteção à mulher, reconhecendo que os resultados advêm amplamente dessa interação articulada.

Figura 38 – Manchete do Jornal “Estado de Minas”

The image shows a newspaper article header from 'ESTADO DE MINAS' under the 'Gerais' section. The main headline reads: 'Polícias Civil e Militar comemoram 2 anos sem feminicídio em Manhuaçu'. Below the headline, a sub-headline states: 'As ações policiais em Manhuaçu foram reconhecidas nacionalmente, em solenidade no STF, em Brasília, quando a escritora Ana Rosa Campos recebeu o Prêmio Innovare'. The article is attributed to 'Tim Filho - Especial para o EM' and is dated '23/12/2021 15:50 - atualizado 23/12/2021 16:30'. There are social media sharing icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp, and a 'SIGA NO Google News' button. A small advertisement on the right says 'O SEU NOVO PORTAL SOBRE O MUNDO DOS ESPORTES'. A photograph at the bottom shows a person in an orange uniform holding a trophy.

Fonte: Jornal “Estado de Minas”, 2021.

Continuando a destacar os resultados relacionados à ferramenta "Chame a Frida", as pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, por meio de entrevistas com os usuários do serviço, identificaram:

Por fim, vale ressaltar o trabalho realizado junto aos moradores da região. Um comentário comumente ouvido das atendidas demonstrou que os homens agora sabem da existência de uma política para acolhê-las em caso de violência, o que serviria para que eles “pensassem duas vezes” antes de cometer alguma agressão. Além disso, outra ação importante para a disseminação desse canal de atendimento entre as mulheres tem sido a divulgação da Frida em praças, universidades e em outros ambientes em que há um grande fluxo de pessoas – como nos ônibus da cidade (BUENO; LAGRECA, 2022, p.83).

Durante a reunião da Comissão Julgadora para seleção dos finalistas do prêmio Innovare, a Ministra Grace Mendonça enfatizou outros resultados significativos alcançados pelo programa "Chame a Frida". Ela ressaltou a importância da iniciativa em proteger o sigilo das mulheres, especialmente aquelas que se sentem ameaçadas por seus parceiros após visitas presenciais às delegacias (PRÊMIO INNOVARE).

A ministra também destacou o relato do consultor sobre o caso de uma criança de 9 anos que salvou a própria mãe utilizando o “Chame a Frida”.

Há uma referência de um relato de um consultor de um caso muito expressivo, de uma criança de 9 anos de idade que acessou aplicativo em uma região rural e relatou que mãe estava sendo vítima de violência pelo seu padrasto e a viatura chegou em tempo para levar o padrasto preso em flagrante (PRÊMIO INNOVARE, 2021).

As descobertas apresentadas neste contexto derivam de uma cuidadosa investigação conduzida por pesquisadores associados ao prêmio Innovare e ao Fórum Brasileiro de Segurança Pública. As equipes desses renomados institutos estiveram fisicamente em Manhuaçu nos anos de 2021 e 2022, engajadas em entrevistas pessoais com as usuárias da ferramenta e na coleta meticulosa de dados.

4.4 A expansão do projeto:

O projeto pioneiro "Chame a Frida", originado em Manhuaçu/MG, recebeu reconhecimento como uma ferramenta de apoio crucial para mulheres vítimas de violência doméstica. À medida que os resultados começaram a se manifestar, o projeto, já solidamente institucionalizado, como explicado no tópico 4.2, passou a ser requisitado por outras unidades da Polícia Civil de Minas Gerais. O "Chame a Frida", operando como um canal digital de denúncia por meio de *chatbot* disponível 24 horas por dia, emerge como uma solução para mitigar um desafio enfrentado pela Polícia Civil de Minas Gerais: a escassez de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher.

É relevante observar que Minas Gerais conta com 853 municípios, enquanto apenas 69 possuem delegacias especializadas de atendimento à mulher (ALMG, 2022). Nesse contexto, o "Chame a Frida" surge como uma ferramenta capaz de suprir essa lacuna nas unidades destinadas ao atendimento das mulheres em situação de vulnerabilidade. Como demonstra o site oficial do governo do Estado de Minas Gerais, somente no mês de agosto de 2023, a população de 40 novas cidades começou a ter acesso aos serviços do "Chame a Frida":

Figura 39 – Página do site “Agência Minas”

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Agência Minas' website. The header includes the logo 'AGÊNCIA MINAS', a search bar with the text 'Busque por notícias, temas...', and options for 'FONTE' (font size) and 'CONTRASTE' (contrast). Below the header is a menu with categories: NOTÍCIAS, MULTIMÍDIA, PROGRAME-SE, GOVERNADOR, SALA DE IMPRENSA, SITES DO GOVERNO, SERVIÇOS, and CONTATO. The main content area features a green tag 'SEGURANÇA' and a 'DOWNLOAD' button. The article title is 'Combate à violência doméstica: "Chame a Frida" chega a 50 municípios'. The text describes the expansion of the virtual chatbot service by the Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) in August 2023, reaching 50 municipalities. A related audio link is provided: '[RÁDIO] Combate à violência doméstica: "Chame a Frida" chega a 50 municípios'. An image shows a smartphone displaying the 'FRIDA - Atendente Virtual de Delegacia Da Mulher de Guimarães' app interface.

Fonte: Agência Minas,2023.

O “Chame a Frida”, portanto, está em operação nas seguintes cidades mineiras:

1. Barbacena - (31) 99387-4041
2. Betim - (31) 97557-1555
3. Bocaiúva - (31) 98235-8481
4. Brasília de Minas - (31) 98408-4214
5. Caratinga - (31) 97595-4443
6. Claro dos Poções - (31) 97320-0666
7. Coração de Jesus - (31) 98239-1098

8. Espinosa - (31) 98237-7072
9. Francisco Sá - (31) 98230-5386
10. Glaucilândia - (31) 97320-0666
11. Grão Mogol - (31) 98236-4383
12. Guanhães – (31) 98233-5283
13. Itabira - (31) 9398-6100
14. Itacambira - (31) 97320-0666
15. Itacarambi - (31) 99161-5426
16. Itaúna - (31) 9370-0990
17. Jaíba - (31) 98259-4668
18. Janaúba - (31) 99370-1333
19. Januária - (31) 98494-6608
20. Juatuba – (31) 99296-1268
21. Juiz de Fora - (31) 99141-6954
22. Juramento - (31) 97320-0666
23. Manga - (31) 98232-7035
24. Manhuaçu - (31) 99410-0807
25. Mato Verde - (31) 99815-2290
26. Mirabela - (31) 98231-4302
27. Montalvânia - (31) 98239-4946
28. Monte Azul - (31) 98230-3552
29. Montes Claros - (31) 99806-6267
30. Ouro Preto - (31) 97595-3335
31. Paracatu - (31) 7595-4774
32. Porteirinha - (31) 98453-3297

33. Ribeirão das Neves - (31) 97595-2333
34. Rio Pardo de Minas - (31) 98236-2826
35. Salinas - (31) 98251-1386
36. São Francisco - (31) 97557-1444
37. São João da Ponte - (31) 98410-6335
38. São João do Paraíso - (31) 98232-4852
39. Taiobeiras - (31) 98230-4036
40. Três Corações - (31) 99363-1497
41. Varzelândia - (31) 98231-6762
- 42- Divinópolis: (31) 98428-8728
- 43- Bom Despacho:(31) 98402-8293
- 44- Pará de Minas: (31) 98482-4818
- 45- Formiga:(31) 98471-6323
- 46- Nova Serrana: (31) 98480-8697

É evidente que o projeto está se expandindo rapidamente, e analisar a ferramenta, destacando suas vulnerabilidades, é de extrema importância. Considerando que em breve a plataforma estará disponível para toda a população de Minas Gerais, é crucial aprimorá-la para cumprir eficazmente seus objetivos de acolhimento e combate à violência doméstica.

4.5 – O reconhecimento por meio de premiações

O projeto "Chame a Frida" foi amplamente reconhecido por diversos órgãos, institutos e organizações. Sua natureza inovadora como o primeiro "*Chatbot*" dedicado ao combate à violência doméstica dentro do contexto policial brasileiro recebeu especial destaque. Ainda durante o ano mais crítico da pandemia de Covid-19, em 2020, o "Chame a Frida" foi homenageado como uma das práticas finalistas na 3ª Edição do Prêmio Viva, na categoria Justiça e Segurança, promovido pela Revista "Marie Claire" e Instituto "Avon".

Em 2020, o projeto "Chame a Frida" alcançou o primeiro lugar no 5º Prêmio Inova do Estado de Minas Gerais/Seplag, na categoria Iniciativas Implementadas de Sucesso, modalidade Inovação em Políticas Públicas.

No ano seguinte, em 2021, o projeto obteve notável êxito ao conquistar o primeiro lugar no prestigiado prêmio nacional Innovare, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, na categoria Justiça e Cidadania. Além disso, o "Chame a Frida" foi reconhecido e premiado pelo prêmio Espírito Público na categoria Segurança Pública, promovido pela Organização "Vamos" da Fundação Lemann. Destacou-se também no Prêmio Juíza Patrícia Acioli de Direitos Humanos, promovido pela Amaerj, recebendo Menção Honrosa na categoria Práticas Humanísticas.

Em 2022, o projeto foi laureado com o prêmio "Práticas Inovadoras no Enfrentamento à Violência contra Meninas e Mulheres na Pandemia do Covid-19". Além disso, ao competir com outros cinco órgãos públicos, o "Chame a Frida" alcançou o primeiro lugar pela melhor prática inovadora na categoria "Inovação em Serviços ou Políticas Públicas no Poder Executivo Estadual, do Distrito Federal e Municipal", na 26ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

No decorrer de 2023, o projeto foi reconhecido no Creative Bureaucracy Festival, evento internacional ocorrido em Berlim, Alemanha, onde ficou entre os três vencedores. Também se destacou no 1º Prêmio de Empreendedorismo Feminino nas Forças de Segurança Pública, realizado pela Associação dos Oficiais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (AOPMBM) através do Departamento da Mulher Militar (DMM), garantindo o 4º lugar na categoria Projeto Inovador.

Por fim, a autora desta pesquisa, em virtude do projeto "Chame a Frida", recebeu a mais alta honraria da Polícia Civil de Minas Gerais, o troféu "O Tira", além da medalha Clara Zetkin, concedida pelo sindicato dos professores do Estado de Minas Gerais, em reconhecimento ao impacto significativo na melhoria da vida das mulheres.

4.6 Resultados e discussão

Esta pesquisa explora a ferramenta "Chame a Frida", recurso tecnológico que auxilia na proteção das mulheres em situação de violência doméstica. Seu uso alia-se às vítimas na agilidade da circulação das informações.

O estudo analisou como se deu o uso da ferramenta por 10 mulheres no período de 01/07/2023 até 01/11/2023. Os resultados serão apresentados no quadro elaborado conforme detalhado no capítulo do percurso metodológico:

Quadro 1 – Uso da ferramenta

IDENTIFICAÇÃO CODIFICADA DAS VÍTIMAS	COMANDO ACIONADO	MOMENTO DO ACIONAMENTO	REAÇÕES DAS VÍTIMAS	DURAÇÃO DO ATENDIMENTO	OBSERVAÇÕES E SOLUÇÕES
V1	1-Estou sofrendo risco de morte neste momento e necessito de uma viatura agora no local	14:12 de uma segunda-feira	Vítima demonstrou nervosismo quando Frida sugeriu que ela acionasse o 190. Em seguida, começou a falar de maneira desinibida e não seguiu as orientações do chatbot, argumentando que não conseguia contato com a viatura e temia por sua vida.	Dado que era um dia de semana durante o horário de expediente na delegacia, a vítima recebeu atendimento imediato de um policial civil, que prontamente solicitou uma viatura da Polícia Militar para se dirigir ao endereço da vítima. O tempo total de atendimento, desde o momento do acionamento até a resposta do policial, foi de aproximadamente 8 minutos.	A equipe da Polícia Militar prontamente atendeu à solicitante, e ela não sofreu nenhum dano.
V2	2-Não preciso de uma viatura agora mas quero saber como faço para conseguir medidas protetivas	15:15- de uma terça-feira	A vítima seguiu a orientação da Frida, que indicou que ela poderia solicitar a medida protetiva tanto de forma virtual quanto presencial. A vítima optou pelo atendimento presencial e	O processo de solicitação de agendamento de horário para a formalização das medidas protetivas levou cerca de 2 minutos.	A vítima procedeu com a solicitação de agendamento de horário para formalizar o pedido das medidas protetivas. Foi respondida no prazo de 15 minutos por um policial civil. Seu

			<p>forneceu os dados necessários para o agendamento do horário para formalização das medidas..</p>		<p>horário foi agendado. Nenhum dano para a vítima foi reportado.</p>
V3	<p>4-Só desejo tirar dúvidas sobre a lei “Maria da Penha”</p>	<p>21:30-de uma quarta-feira</p>	<p>A vítima quis esclarecer dúvidas e não seguiu a orientação do chatbot para enviar um e-mail. Expressou sua dúvida livremente, mas não recebeu resposta imediata devido ao horário fora do expediente da delegacia. Demonstrou insatisfação por não ter sido respondida de imediato.</p>	<p>Levou cerca de 12 horas para que a vítima fosse atendida.</p>	<p>Dúvidas da vítima foram esclarecidas por um policial da Delegacia e nenhum dano foi reportado.</p>
V4	<p>1- Estou sofrendo risco de morte neste momento e necessito de uma viatura agora no local</p>	<p>22:43 de uma quinta-feira</p>	<p>A vítima pediu a presença de uma viatura no local, enquanto Frida sugeriu que ela chamasse o 190. A vítima mostrou-se desesperada por não conseguir contato com o 190.</p>	<p>A vítima só conseguiu contato com um policial da Deam no dia seguinte, por volta das 09:30. O retorno ocorreu após aproximadamente 11 horas de espera.</p>	<p>A vítima relatou ter conseguido contato com a Polícia Militar após várias tentativas ligando para o número 190 e, portanto, não necessitava de mais assistência do "Chame a Frida".</p>
V5	<p>1- Estou sofrendo risco de morte neste momento e necessito de</p>	<p>08:50 de uma sexta-feira</p>	<p>A vítima pediu a presença de uma viatura no local, enquanto Frida sugeriu que ela</p>	<p>A vítima recebeu uma resposta de um policial civil, que a aconselhou a entrar em</p>	<p>A vítima conseguiu contato com o COPOM e a viatura se</p>

	uma viatura agora no local		chamasse o 190. A vítima mostrou-se desesperada por não conseguir contato com o 190.	contato com o número fixo do COPOM de Manhuaçu. Esse retorno ocorreu cinco minutos após o primeiro contato da vítima.	dirigiu até ela. Não houve relatos de danos à vítima..
V6	2- Não preciso de uma viatura agora mas quero saber como faço para conseguir medidas protetivas	09:31- de um sábado	A vítima seguiu a orientação da Frida, que indicou que ela poderia solicitar a medida protetiva tanto de forma virtual quanto presencial. A vítima optou pelo atendimento presencial e forneceu os dados necessários para o agendamento do horário para formalização das medidas..	O processo de solicitação de agendamento de horário para a formalização das medidas protetivas levou cerca de 3 minutos.	A vítima solicitou o agendamento de horário para formalizar o pedido das medidas protetivas. Apenas na segunda-feira, mais de 48 horas após sua solicitação, foi contatada por um policial civil para agendar o horário. No entanto não houve relatos de danos à vítima.
V7	3-Já tenho medidas protetivas e o agressor está desobedecendo a ordem do juiz. Estou com medo e não sei o que fazer.	09:25- de um sábado	Vítima demonstrou nervosismo quando Frida sugeriu que ela acionasse o 190. Em seguida, começou a falar de maneira desinibida e não seguiu as orientações do chatbot, argumentando que não conseguia contato com a viatura e temia por sua vida.	A vítima só conseguiu contato com um policial da Deam na segunda-feira, por volta das 08:30. O retorno ocorreu quase 48 depois.	A vítima relatou ter conseguido contato com a Polícia Militar após várias tentativas ligando para o número 190 e, portanto, não necessitava de mais assistência do "Chame a Frida".

V8	5-Já solicitei as medidas protetivas na delegacia e não recebi nenhum papel, ou seja, o oficial de justiça ate agora não me entregou a ordem do juiz	11:47 de um sábado	A vítima foi orientada pela Frida a fornecer seu nome completo para que a equipe pudesse respondê-la no próximo dia útil.	O processo de solicitação de verificação de medida protetiva levou cerca de 2 minutos.	A vítima solicitou a verificação do motivo pelo qual não havia recebido a medida protetiva. Somente na segunda-feira, mais de 48 horas após sua solicitação, foi contatada por um policial civil com a resposta à sua demanda. No entanto, não foram relatados danos à vítima.
V9	2- Não preciso de uma viatura agora mas quero saber como faço para conseguir medidas protetivas	08:57 de um domingo	A vítima seguiu a orientação da Frida, que indicou que ela poderia solicitar a medida protetiva tanto de forma virtual quanto presencial. A vítima optou pelo atendimento presencial e forneceu os dados necessários para o agendamento do horário para formalização das medidas	O processo de solicitação de agendamento de horário para a formalização das medidas protetivas levou cerca de 4 minutos.	A vítima solicitou o agendamento de horário para formalizar o pedido das medidas protetivas. Apenas na segunda-feira, mais de 24 horas após sua solicitação, foi contatada por um policial civil para agendar o horário. No entanto não houve relatos de danos à vítima.
V10	SOS-comando de urgência onde a FRIDA se dispõe a enviar uma viatura, caso um policial	00:45 de um domingo	Profundamente abalada emocionalmente, a vítima solicitou ajuda através do comando SOS,	Como era madrugada de domingo, nenhum policial civil estava disponível para oferecer suporte	Na segunda-feira, após interagir com um policial civil através da ferramenta "Chame a

	civil esteja de plantão		alegando que o agressor estava à sua porta ameaçando-a com um facão. Ela relatou não conseguir contato com o 190 e ressaltou que vivia em uma área rural da cidade de Simonésia.	ao chatbot. Portanto, a vítima não recebeu assistência da ferramenta. Somente na segunda-feira, quase 8 horas depois, é que ela obteve resposta de um policial civil.	Frida", a vítima informou que vizinhos a socorreram e que o agressor havia fugido. Ela solicitou suporte no "Chame a Frida" para requerer uma medida protetiva. Não foram relatados danos à vítima.
--	-------------------------	--	--	---	---

Percebemos que o "Chame a Frida" é frequentemente procurado para uma variedade de solicitações, mas a maioria delas está relacionada à necessidade de medidas protetivas e ao pedido de socorro, que envolve o envio de viaturas. As vítimas V1, V4, V5, V7 e V10 recorreram ao *chatbot* porque não conseguiram obter assistência policial pelo meio tradicional, ou seja, através do número 190 da Polícia Militar.

Um ponto delicado do *chatbot* "Chame a Frida" é a ausência de uma integração com a central de atendimento do COPOM da Polícia Militar, o que impede que as mulheres recebam assistência direta de profissionais qualificados durante as 24 horas do dia, sete dias por semana. As vítimas recebem apenas informações através do *chatbot*, e é a partir dessas interações que a equipe da delegacia de Manhuaçu define o encaminhamento mais apropriado durante o horário comercial.

Outra questão crítica do *chatbot* "Chame a Frida" é a falta de uma agenda virtual que permita às mulheres agendar seus próprios horários para solicitar medidas protetivas de urgência. Quando uma mulher solicita o agendamento, precisa aguardar o retorno de um policial civil. As vítimas V6, V2 e V9 buscaram agendar um horário para solicitar a medida protetiva, e apenas a vítima V2 obteve um retorno mais rápido no agendamento, pois fez a solicitação durante o horário de atendimento da delegacia.

As vítimas V8 e V3 buscaram esclarecimentos para dúvidas específicas, mas não receberam respostas imediatas devido à necessidade de um policial para o atendimento, além de terem feito suas solicitações fora do horário de atendimento da delegacia. É importante destacar que existe uma lei, a Lei 14.451/23, que determina o funcionamento ininterrupto das

Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. Se esta lei estivesse sendo cumprida, o "Chame a Frida" poderia contar com suporte constante de policiais civis.

4.7 Melhorias técnicas propostas

Para aprimorar o *chatbot* "Chame a Frida" com um foco mais técnico, considerando o uso de tecnologias avançadas, deixo aqui algumas sugestões adicionais:

4.7.1 Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina:

Como já exposto no capítulo 2.2, Inteligência Artificial (IA) é um campo da ciência da computação dedicado à criação de sistemas que podem realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana. Isso inclui, mas não se limita a, compreensão de linguagem natural, reconhecimento de padrões, resolução de problemas, e tomada de decisões. Já Aprendizado de Máquinas é um subcampo da Inteligência Artificial focado no desenvolvimento de algoritmos que permitem aos computadores aprender a partir de dados. Em vez de serem programados explicitamente para realizar uma tarefa, esses algoritmos usam padrões e inferências para melhorar seu desempenho ao longo do tempo. Portanto, o *chatbot* requer:

- **Melhoria do Processamento de Linguagem Natural (PLN):** Atualmente "FRIDA" é um *chatbot* que atende a comandos específicos, para os quais espera receber dados em determinado formato e só dará respostas previamente estabelecidas e mapeadas. Nesse sentido, é necessário desenvolver uma API de integração para Android/IOS com inteligência artificial, pois, apresentam recursos mais complexos. Entre eles, podemos citar o aprendizado de máquina e sistemas que possibilitam a compreensão da linguagem humana. Naturalmente, como são binários e exatos, precisam aprender as diversas maneiras de como uma mesma dúvida pode ser feita. Além disso, criar um sistema de relevância, por "*Full-text Search*" através de alguma biblioteca com intuito de corrigir palavras erradas. Outra possibilidade é transformar texto em áudio com voz natural visando melhor atendimento para pessoas analfabetas, promovendo inclusão.
- **Detecção de Urgência:** Implementar algoritmos de IA capazes de detectar a urgência ou gravidade de uma situação com base nas palavras-chave ou no tom da mensagem do usuário, priorizando os casos mais críticos.

4.7.2 Automação e Integração de Sistemas:

Automação refere-se ao uso de tecnologias para realizar tarefas ou processos com mínima ou nenhuma intervenção humana. O objetivo principal da automação é aumentar a eficiência, consistência e velocidade de execução das atividades. Integração de sistemas refere-se ao processo de conectar diferentes sistemas de TI e software para que eles possam funcionar juntos de maneira coordenada. O objetivo é garantir que os dados e processos fluam entre os sistemas de maneira eficiente e sem problemas. Dessa maneira, nestes aspectos, o *chatbot* necessita de:

- **Automação de Despacho de Viaturas:** Desenvolver uma integração direta com os sistemas da Polícia Militar para automação do despacho de viaturas em resposta a solicitações de emergência.
- **Sistema de Agendamento Automatizado:** Criar um sistema de agendamento integrado que permita às vítimas agendar diretamente suas consultas ou solicitações de medidas protetivas, sem a necessidade de esperar por um retorno humano.

4.7.3 Segurança e Privacidade dos Dados:

Segurança e privacidade de dados são conceitos críticos no gerenciamento e proteção de informações, especialmente no contexto digital. Embora estejam relacionados, eles focam em aspectos diferentes da proteção da informação.

Segurança de dados refere-se à prática de proteger dados contra acesso não autorizado, corrupção ou roubo ao longo de todo o seu ciclo de vida. Isso envolve a implementação de medidas técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

Privacidade de dados refere-se ao direito dos indivíduos de controlar como suas informações pessoais são coletadas, usadas e compartilhadas. Envolve políticas e práticas destinadas a garantir que dados pessoais sejam manipulados de acordo com as preferências dos indivíduos e em conformidade com leis e regulamentos de privacidade.

Nestes quesitos, o *chatbot* necessita:

- **Criptografia de Ponta a Ponta:** Assegurar que todas as comunicações entre o usuário e o *chatbot* sejam criptografadas para proteger a privacidade e a segurança das informações compartilhadas.
- **Anonimato Opcional:** Oferecer a opção de interagir com o *chatbot* de forma anônima, incentivando mais vítimas a buscar ajuda.

4.7.4 Interface do Usuário e Experiência do Usuário:

Interface do Usuário (UI) e Experiência do Usuário (UX) são conceitos fundamentais no design e desenvolvimento de produtos digitais, como websites, aplicativos e softwares. Embora estejam interrelacionados, eles focam em aspectos diferentes da interação do usuário com um produto.

A Interface do Usuário refere-se à parte visual e interativa de um produto digital. É o ponto de contato entre o usuário e o sistema, onde ocorrem as interações diretas. A UI abrange todos os elementos que um usuário utiliza para interagir com um produto, incluindo botões, ícones, menus, tipografia, cores e layouts.

A Experiência do Usuário abrange todos os aspectos da interação de um usuário com um produto, sistema ou serviço. UX considera não apenas a interface, mas também a usabilidade, acessibilidade, eficiência, e a satisfação geral do usuário ao interagir com o produto.

De tal forma, o *chatbot* pode considerar adotar:

- **Design Inclusivo:** Projetar a interface do *chatbot* para ser intuitiva e acessível para todos os usuários, incluindo aqueles com deficiências visuais ou de audição.
- **Feedback Visual e Auditivo:** Incorporar feedbacks visuais e auditivos (como mudanças de cor, ícones, ou sinais sonoros) para confirmar que as solicitações dos usuários foram recebidas e estão sendo processadas.

4.7.5 Suporte Multilíngue:

Suporte multilíngue é uma funcionalidade essencial para sistemas, produtos e serviços que visam atender usuários de diferentes regiões e com diferentes idiomas. Implementar suporte

multilíngue envolve a capacidade de apresentar conteúdo, interagir e fornecer serviços em vários idiomas de maneira eficaz e consistente. Considerando isso, o *chatbot* pode:

- Implementar suporte a múltiplos idiomas para atender vítimas que não falam o idioma local, removendo barreiras linguísticas que podem impedir o acesso a serviços essenciais.

4.7.6 Relatórios:

Integrar relatórios de estatísticas em *chatbots* pode ser uma ferramenta poderosa para fornecer insights detalhados e informações valiosas aos usuários de maneira acessível e interativa. Esse processo envolve a coleta, análise e apresentação de dados estatísticos em um formato que os usuários possam facilmente solicitar e entender através de um *chatbot*. Portanto, o *chatbot* deve:

- Desenvolver um sistema de relatórios para monitorar o uso do *chatbot*, sistematizar os dados de atendimento e encaminhamento de denúncias, identificar padrões de solicitações, avaliar tempos de resposta e eficácia das soluções dadas, permitindo ajustes baseados em dados. Desenvolvimento de estatísticas e avaliações.

Essas sugestões técnicas podem ajudar a melhorar significativamente a eficácia do "Chame a Frida", tornando-o uma ferramenta vital para apoiar vítimas de violência doméstica com respostas rápidas, precisas e seguras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho sobre a análise detalhada do *chatbot* "Chame a Frida" revelou não apenas a sua indispensabilidade como recurso de suporte às mulheres em situações de violência doméstica, mas também sublinhou o vasto campo de oportunidades para seu aprimoramento. Este estudo, ao mergulhar nas funcionalidades e no impacto do "Chame a Frida", também trouxe à tona reflexões mais amplas sobre a violência doméstica - uma questão social profunda e multifacetada que afeta milhões de mulheres ao redor do mundo.

A violência doméstica, caracterizada por qualquer forma de abuso físico, psicológico, sexual ou econômico dentro do âmbito doméstico, permanece como uma das mais persistentes violações dos direitos humanos globalmente. Em muitas sociedades, fatores culturais,

econômicos e legais contribuem para a perpetuação e a normalização deste tipo de violência, tornando ainda mais desafiador para as vítimas buscar ajuda e proteção.

Nesse contexto, iniciativas como o "Chame a Frida" surgem como faróis de esperança, oferecendo canais de apoio que podem fazer a diferença entre a vulnerabilidade e a segurança para muitas mulheres.

Ao longo desta análise, foi possível identificar tanto os pontos fortes quanto as áreas que necessitam de aprimoramento para que o serviço "Chame a Frida" possa cumprir seu objetivo de maneira mais eficaz.

Primeiramente, destaca-se a capacidade do "Chame a Frida" de oferecer um canal direto e acessível de comunicação para as vítimas de violência. Essa acessibilidade é vital em momentos de crise, onde a rapidez e a discrição são essenciais. Contudo, observou-se que a eficiência do *chatbot* poderia ser significativamente melhorada através da integração de tecnologias de inteligência artificial mais avançadas, automação de respostas e uma interface mais intuitiva e responsiva às necessidades imediatas das usuárias.

Além disso, a análise apontou para a necessidade crítica de integração direta com os serviços de emergência e organismos de aplicação da lei. Essa conexão não só agilizaria o processo de atendimento às solicitações de socorro mas também potencializaria a eficácia das ações de proteção às vítimas.

Importante ressaltar, também, a relevância de uma constante avaliação e atualização do sistema, assegurando que o "Chame a Frida" esteja sempre alinhado com as melhores práticas e tecnologias disponíveis no campo da assistência a vítimas de violência doméstica. A implementação de feedbacks sistemáticos dos usuários e a análise de dados de uso do *chatbot* são fundamentais para esse processo de melhoria contínua.

Por fim, este trabalho ressalta a importância de políticas públicas e iniciativas tecnológicas como o "Chame a Frida" no combate à violência contra a mulher. O aprimoramento contínuo dessa ferramenta e a ampliação de seu alcance podem transformá-la em um pilar ainda mais robusto de apoio e proteção às mulheres. Encorajamos a adoção das sugestões apresentadas para melhorias técnicas e operacionais, visando maximizar a efetividade dessa plataforma essencial.

O "Chame a Frida" não é apenas um *chatbot*; é uma ponte para a segurança, a liberdade e a dignidade das mulheres. Suas potencialidades e desafios refletem a urgência e a complexidade da luta contra a violência doméstica, destacando a importância de inovações tecnológicas e humanizadas na promoção de um futuro mais seguro para todas.

6 REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, E. F. S. **Solução chatbot no ambiente acadêmico da UFRJ**. Monografia (Engenharia de Computação e Informação). Escola Politécnica. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2020.
- BAGGENSTOSS, Grazielly Alessandra; LI, Leticia Povala; BORDON, Lucely Ginani. **Violência contra mulheres e a pandemia do covid-19: insuficiência de dados oficiais e de respostas do Estado brasileiro**. *Direito Público*, v. 17, n. 94, nov. 2020. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/4409> Acesso em: 20 de janeiro de 2024. » <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/4409>
- BEAUVOIR, S. de. **O segundo sexo: experiência vivida**. Tradução Sérgio Milliet. 2. ed. São Paulo: Difusão Europeia do Livro, 1967.
- BEAUVOIR, S. de. **O segundo sexo: fatos e mitos**. Tradução Sérgio Milliet. 4. ed. São Paulo: Difusão Europeia do Livro, 1970.
- BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea. Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República. **Tolerância social à violência contra as mulheres**. 2. ed. Brasília: Ipea, 2014. 39 p. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/140327_sips_violencia_mulheres_novo.pdf>. Acesso em: 30 set. 2023.
- BRASIL. Lei n. 11.340 de 7 de Agosto de 2006. (2006). Dispõe sobre a Lei Maria da Penha. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. v. 1. 8. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2005.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede**. Tradução Ronier Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, vol.1).
- CASTRO, Mary G.; LAVINAS, Lena. **Do feminino ao gênero: a construção de um objeto**. In: COSTA, Albertina de Oliveira; BRUSCHINI, Cristina. Uma questão de gênero. Rio de Janeiro: Rosa dos tempos, 1992.
- COSTA, M. B. **O que significa WhatsApp: entenda a origem do nome**. (2021). Disponível em: <https://canaltech.com.br/apps/o-que-significa-whatsapp/>. Acesso em: 06 de fev. 2024.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- CUNHA, Bárbara Madruga. **Violência contra a mulher, direito e patriarcado: perspectivas de combate à violência de gênero**. XVI Jornada de iniciação científica de direito da UFPR. Curitiba, 2014. Disponível em: <<http://www.direito.ufpr.br>>. Acesso em: 28 de setembro de 2023.

DIAS, MARIA BERENICE. **A lei Maria da Penha na Justiça: A efetividade da Lei 11.340/2006 de combate a violência doméstica e familiar contra a mulher.** 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa.** 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2023. São Paulo: FBSP, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. ANUÁRIO BRASILEIRO 2022. Cidade. 2022. Disponível em <<https://assets-dossies.ipgv2.nyc3.digitaloceanspaces.com/sites/3/2022/06/anurio-2022.pdf>>. Acesso em 19 de mar. de 2023

FREYRE, Gilberto. **Casa-grande & Senzala.** In: Intérpretes do Brasil. Volume 2. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HARDY, Ellen; JIMÉNEZ, Ana Luisa. **Masculinidad y Género.** V Congreso Latinoamericano de Ciencias Sociales y Medicina. Isla de Margarita, Venezuela, 7-11 jun. 1999; Rev Cubana Salud Pública, Ciudad de la Habana, v. 27, n. 2, jul./dez. 2001

HENSON, T. GGU Law Digital Commons Poverty, Domestic Violence , and the COVID-19 Pandemic. 2020.

INBOT. **História dos Chatbots.** (2018). Disponível em: <https://in.bot/chatbots/historia-dos-bots.php>. Acesso em: 06 fev. de 2024.

JUNG, Valdir Florisbal Jung; CAMPOS, Carmen Hein. **Órfãos do Femicídio: Vítimas Indiretas da Violência Contra a Mulher.** Revista de Criminologias e Políticas Criminais. Goiânia, 2019 v. 5, n. 1 Jan/Jun., 2019, p. 79 – 96

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: Ed. 34, 1999.

Marciano ALV. **A escuta do profissional de saúde pública às mulheres em situação de violência de gênero.** Belo Horizonte: 1998. [Dissertação de Mestrado Universidade Federal de Minas Gerais]

MEDEIROS, Luciano F. de. **Inteligência Artificial Aplicada: Uma abordagem introdutória.** Curitiba: Editora Intersaberes, 2018. 1 ed.

MEIRELLES, Hely Lopes; BURLE FILHO José Emmanuel. **Direito administrativo brasileiro.** 42. ed. / atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.9.2015. São Paulo: Malheiros, 2016.

MIZUNO, Camila; FRAID, Jaqueline Aparecida; CASSAB, Latif Antonia. **Violência Contra a Mulher: Por que elas simplesmente não vão embora.** Simpósio sobre Estudos de Gênero e Políticas Públicas, v. 1, 2010.

MONEDEIRO, Barbara F. da S. S. **Assistente Virtual mobile para o auxilio no tratamento da turberculose.** FMRP-USP. BDTD, 2020. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/17/17139/tde25082020092659/publico/BARBARAFERREIRADASILVASOUZAMONEDEROco.pdf> Acesso em 06 de fev. 2024.

NADER, Maria Beatriz. **A condição masculina na sociedade.** Dimensões. In: Revista de História da UFES. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Humanas e Naturais, nº 14, 2002, p. 126

NEGRETTO, C., SI LVA, M. A. **Problematizando o Trabalho Invisível das Mulheres e a Divisão Sexual de Trabalho no Campo:** Uma parceria entre educação popular e feminismo. Revista Brasileira de Educação do Campo, v. 3, n. 4, p. 1184-1201, 2018.

NEGROPONTE, Nicholas. **Avida digital.** 3 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis, Vozes, 2007.

PASINATO, Wânia. MCDOWELL, Cecília. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil.** 2008. Núcleo de Estudos de Gênero Pagu, Universidade Estadual de Campinas, São Paulo. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/mapeamento-das-delegacias-da-mulher-no-brasil>. Acesso em: 16 de janeiro. 2024.

PATEMAN, Carole. **O contrato sexual.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

PETERS, B. G. *American Public Policy.* Chatham, N.J.: Chatham House. 1986.

RUSSELL, S.; NORVIG, P. **Inteligência Artificial.** 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero patriarcado violência.** 2ª ed. São Paulo: Expressão Popular/Fundação Perseu Abramo. 2015.

SCOTT, Joan W. **Preface a gender and politics of history.** Cadernos Pagu, nº. 3, Campinas/SP 1994.

SECRETARIA NACIONAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES - SPM. Rede de enfrentamento a violência contra as mulheres. Brasília: SPM, 2011.

SIMIONI, Fabiane e DA CRUZ, Rúbenia Abs. "**Da violência a doméstica e familiar – artigo 5º**". In CAMPOS, Carmen Hein de (O r g). Lei Maria da Penha Comentada em uma perspectiva jurídico feminista. Rio de Janeiro: Lumen Juri s, 2011.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil:** livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

WENI. **História do chatbot:** saiba como tudo começou. (2018). Disponível em: <https://weni.ai/blog/historia-do-chatbot-saiba-como-tudo-comecou/>. Acesso em: 06 de fev. de 2024

World Health Organization - WHO. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020 [cited 2020 May 4]. Available from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> [Links]