

Título

"FRIDA" - ATENDENTE VIRTUAL DA DELEGACIA DA MULHER (ACOLHIMENTO, SIMPLICIDADE, EFICIÊNCIA E AGILIDADE NO ATENDIMENTO DAS MENINAS E MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA)

Resumo

A atendente virtual denominada \"FRIDA\" tem como objetivo proporcionar um canal direto entre vítima de violência doméstica/familiar e Polícia Civil (Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher), tudo de forma ágil, desburocratizada, eficiente e discreta.

Link da matéria ou do vídeo

<https://revistamarieclaire.globo.com/Premio-Viva/noticia/2020/10/ana-rosa-campos-para-mim-trabalhar-com-violencia-domestica-e-sacerdocio.html>

Há quanto tempo a prática está em funcionamento?

Desde 04/04/2020.

Qual a principal inovação da sua prática?

É sabido que \"chatbots\" com propostas de orientação às vítimas de violência doméstica são uma realidade, até mesmo na iniciativa privada. Recentemente, a \"ONU MULHERES\" criou a

ISABOT, a qual acolhe e orienta mulheres nessas situações, o que demonstra que a iniciativa de tratar violência doméstica com tal ferramenta tem amparo até mesmo de instituições de renome internacional. Desconheço iniciativa de criação de "chatbots" por parte de outra instituição policial no país. É claro que várias outras instituições policiais investiram em aplicativos, como por exemplo a própria Polícia Civil de Minas Gerais, que oferta às usuárias o "MG MULHER" (o qual se difere totalmente da proposta da "FRIDA"). "MG MULHER" é um app de caráter mais informativo, enquanto "FRIDA" operacionaliza as demandas da mulher diretamente na Delegacia, sendo verdadeira "ponte" entre vítima e Delegacia.

Explique o processo de implementação da prática:

Sabemos que a violência está presente no cotidiano de muitas mulheres. Do assédio moral e sexual ao feminicídio, várias dimensões da violência de gênero marcam a experiência da vida de mulheres de todas as idades no país. Apesar do avanço na legislação que persegue e pune os agressores, as vítimas ainda enfrentam um tortuoso e longo caminho para serem ouvidas: as dificuldades vão desde ausência de estrutura, como delegacias especializadas (em Minas Gerais existem apenas 73 Delegacias), equipes qualificadas e horário de atendimento restrito (apenas uma Delegacia da Mulher em Minas Gerais atende em regime de plantão), até o controle exercido muitas vezes pelo agressor sobre a vítima, que pode ser emocional e financeiro. Em áreas

rurais, esses fatores são agravados pela distância e tolerância social à violência doméstica. Os recursos são esparsos e a demanda e a urgência são intensas. A construção de infraestrutura para atendimento das vítimas e qualificação da mão de obra para lidar com casos delicados é um processo longo, mas as mulheres precisam de ajuda imediata. A subnotificação de registros de violência contra mulher torna ainda mais desafiador que sejam elaboradas políticas públicas para proteger mulheres vítimas de violência (bem como políticas públicas que atuem na prevenção). Um estudo especial publicado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) em maio de 2020, mostrou que, enquanto os registros de lesão corporal nas delegacias caíram em torno de 25%, os feminicídios aumentaram em 22% no mesmo período. Esses números sugerem que as vítimas não estão conseguindo pedir ajuda pelos meios mais comuns. Em contrapartida, as denúncias por telefone aumentaram 27% entre março e abril - considerando apenas o mês de abril, quando muitos locais já adotavam o isolamento, esse aumento foi de 37,6%. Os desafios interpostos pelas principais formas de denunciar podem estar relacionados aos baixos índices de registro desses casos. O acesso a direitos é dificultado por diversas situações comuns à realidade mineira, sobretudo na situação de vulnerabilidade posta em um contexto de violência doméstica, as quais se tornam verdadeiros obstáculos à denúncia e busca por auxílio: 1- A necessidade do deslocamento físico até uma delegacia, especializada ou não; 2- O atendimento por telefone; 3- Baixa inclusão digital, como acesso a

computador ou telefone com internet;3- Falta de familiaridade com a tecnologia (aplicativos complexos, por exemplo).

A \"Frida\" é uma assistente virtual que realiza atendimento imediato à vítima acolhe a denúncia, esclarece dúvidas, faz uma avaliação preliminar do risco e aciona a polícia em situações de flagrante, inclusive enviando uma viatura(quando a vítima não consegue acionar o 190). Além disso, faz uma triagem do que a vítima precisa, oferecendo aconselhamentos e agendando uma horário para que a vítima vá até a delegacia fazer as medidas protetivas. A \"Frida\" tem se mostrado eficiente no seu objetivo e tem potencial para ser expandida a outros locais e inspirar outras delegacias especializadas no atendimento à mulher, pois seu custo operacional é baixo. Vivemos em uma época de popularização dos smartphones, existindo atualmente quase dois aparelhos por cidadão no Brasil e uma significativa presença do acesso à internet, ainda que limitado e de baixa qualidade. Por isso um aplicativo leve é uma solução viável para levar maior facilidade de atendimento às mulheres mineira. Mais de 1200 atendimentos foram realizados desde o início da implementação da \"FRIDA\" (se somarmos o número de atendimento de todas as mulheres que buscaram \"FRIDA\" nas cidades que já contam com a ferramenta\"). Além dos problemas já citados, os quais dificultam o pedido de ajuda por parte das mulheres vítimas de violência doméstica, foi verificado que, especialmente no contexto do isolamento social imposto pela pandemia do \"COVID-19\", o telefone celular

passou a ser uma janela - às vezes, a única - para o mundo. Percebeu-se que os únicos canais de ajuda disponíveis tendem a ser digitais, muitas vezes via smartphone, aparelho já popularizado e amplamente utilizado. Essa tecnologia tem penetração mesmo nas camadas mais vulneráveis da população. Ao mesmo tempo, a maior parte das operadoras oferece algum plano ou condição para uso ilimitado do WhatsApp - assim, muitas pessoas conseguem se comunicar mesmo quando não tem um plano pós-pago ou créditos de um plano pré-pago. O objetivo da "FRIDA", quando idealizado, era facilitar a vida das mulheres (fazendo triagem e evitando filas) ao atendimento na Delegacia da Mulher, todavia, "FRIDA" se mostrou eficiente em outras questões, já que conseguiu evitar até desfechos trágicos em situações de urgência, com efetivação de prisões em flagrante.

A adoção de tecnologias comunicacionais digitais inauguram também novas possibilidades de acesso aos serviços públicos. Há um movimento contínuo de adaptação de órgãos governamentais para a oferta de atendimento ao cidadão através de ferramentas das redes, como aplicativos e sites. No entanto, o oferecimento de um canal digital de atendimento não é uma garantia de sua utilização ou 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. Foi percebido o potencial da "FRIDA" como plataforma de combate à violência doméstica porque ela se diferencia das

alternativas institucionais muitas vezes intimidadoras, como as delegacias, e formais, como formulários e planilhas: ela é simples, está ao alcance das mãos e funciona onde a vítima estiver.

Antes da implementação da \"FRIDA\" na Delegacia da Mulher de Manhuaçu, Governador Valadares, Caratinga, Ipatinga e Coronel Fabriciano, percebia-se que mulheres se deslocavam da zona rural (ou até mesmo não vinham até a delegacia, tamanha a dificuldade encontrada), para solicitar ajuda, saber informações e, até mesmo, conseguir um documento. As vítimas se deparavam com problemas de distância, falta de recursos financeiros, dependência financeira e até mesmo dificuldade para deslocamento em razão de filhos. Atualmente o problema está minimizado, já que a mulher pode contar com o atendimento virtual \"FRIDA\". Outro ponto que percebia-se é que as vítimas que procuram a Delegacia da Mulher, em grande parte, possuem baixa escolaridade, sendo que então não conseguiam tirar dúvidas de forma simples (\"FRIDA\" possui linguagem acessível e as vítimas conseguem entender bem as soluções apresentadas); Outro ponto que merece ser destacado é que as vítimas possuem medo e vergonha de procurar a delegacia, sendo que por atendimento virtual tais impedimentos são superados; Anteriormente a implementação da \"FRIDA\", as mulheres chegavam a Delegacia da Mulher sem horários marcados, sendo que o número de policiais é limitado, o que, conforme já dito, gerava filas de espera. Ademais, as mulheres passavam por atendimento via plantão e se

sentiam expostas no ambiente policial. Agora, com "FRIDA", a mulher já chega a unidade policial com uma equipe a aguardando, sendo então acolhida de forma especial, já que será atendida pela equipe especializada no trato de violência doméstica. É possível, com organização, realizar atendimentos pontuais para cada vítima, trazendo sensação de que são especiais (pois são) e de que o Estado as tratam com dignidade e respeito. Não é correto submeter tais vítimas, que já chegam as delegacias vulneráveis, um atendimento automatizado.

"FRIDA" foi elaborada a partir da experiência obtida em 8 anos de trabalho em Delegacias da Mulher, sendo que suas soluções são todas baseadas nas demandas mais comuns apresentadas pelas mulheres que buscam atendimento nas DEAM'S.

Quais os fatores de sucesso da prática?

- 1- A Atendente virtual "FRIDA" pode ter suas soluções adaptadas para a realidade de qualquer delegacia. "FRIDA" pode ser instalada com facilidade;
- 2- Oferecimento de capacitação remota ou presencial fundamentada nas regras e nos procedimentos da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais, com abordagem em conceitos de gênero, de violência doméstica e familiar contra a mulher e a atuação policial para os policiais civis que utilizarão a ferramenta;
- 3- Foi criado um site para divulgação da ferramenta, o qual explica como é o atendimento,

dentre outras informações: <https://chameafrida.com.br/>

4- Foi criada página no instagram para popularizar a ferramenta:

<https://www.instagram.com/chameafrida/>

5- Foi solicitado apoio de padarias para que o número da atendente virtual saia impresso nas sacolas de pão, multiplicando o alcance da ferramenta e tornando a demanda mais alta;

6- Os números "FRIDA" foram divulgados na imprensa de cada cidade.

7- TJMG apoiou a ferramenta:

<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/atendente-virtual-otimiza-combate-a-violencia-contr-a-mulher.htm#.YM0d10xv-Uk>

8- Efetividade com prisões:

<https://www.tecmundo.com.br/software/152871-atendente-virtual-policia-mg-salva-vitima-agressao-domiciliar.htm>

9- Apoio da imprensa:

<https://midianinja.org/news/aplicativo-que-impediu-crime-de-feminicidio-foi-criado-por-escrivao-no-interior-de-mg/>

https://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2020/12/07/interna_gerais,1218158/frida-conquista-premio-inova-por-defender-mulheres-vitima-de-violenc.shtml

https://www.instagram.com/p/CRRRtMrA5Rp/?utm_source=ig_web_copy_link

Descreva resumidamente as etapas de funcionamento da prática:

\\"FRIDA\\" oferece às usuárias do serviço:

- 1- O acionamento de uma viatura (em casos em que a vítima não consiga acionar o 190);
- 2- Informações sobre a Lei Maria da Penha;
- 3- Orientações sobre procedimentos legais e proteção;
- 4- Instruções sobre medidas necessárias em caso de violência;
- 5- Agendamento de horário para efetivação da medida protetiva (que nunca ultrapassa o prazo legal);
- 6- Agendamento e encaminhamento para exame de corpo de delito (com envio da guia de requisição);
- 7- Obtenção da cópia da medida protetiva, a qual é enviada pelo celular;
- 8- Serviço de atendimento 24h de maneira discreta, fácil e rápida.

Portanto, a vida da usuária melhora ao otimizar seu tempo, encurtar distâncias e desburocratizar atendimentos que, por si só, levam a revitimização.

No mais, as delegacias poderão contar com atendimento 24 horas sem a necessidade de recursos

humanos e físicos.

Quais as dificuldades encontradas?

Aprovação junto ao WhatsApp: Antes mesmo de iniciar o desenvolvimento da API é necessário executar um processo que visa o compliance (agir em sintonia com as regras) entre o ESTADO e o próprio WhatsApp. Atualmente, toda empresa ou ÓRGÃO GOVERNAMENTAL que deseja utilizar a API do WhatsApp deve passar por uma aprovação do próprio Facebook. Nesse sentido, necessário estabelecer uma parceria com FACEBOOK, através da assinatura de um termo de cooperação técnica entre governo do Estado, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Associação de Juízes. Visa-se a aplicação e efetividade de uma plataforma que ofereça um novo mecanismo de atendimento policial que democratize e amplie o acesso à Justiça e aos direitos da parcela feminina da sociedade, ampliando as possibilidades de exercerem sua cidadania.

Infraestrutura:

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 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. Por fim, recursos que otimizarão o atendimento presencial, tais como uma Agenda - com calendário e horário para agendamento dos serviços devem ser criados.

Equipe:

Ana Rosa Campos

Adeliana Xavier

Carlos Roberto de Souza

Adline Ribeiro de Mello Rodrigues

Sara Alves Assis

Raiane Ferreira Coelho

Rayane Mara Nunes

Camilo Brito

Orçamento:

Para implementar a \"FRIDA\" foram necessários 6 aparelhos celulares, um para cada cidade que já conta com a ferramenta. Ademais, foi necessário comprar uma licença do app que, atualmente, desenvolve o \"chatbot\" \"FRIDA\". Cada licença custou 29,90. Todos os chips usados foram corporativos, ou seja, da Polícia Civil de MG. Os celulares foram conseguidos por meio de doações de empresas locais.

Qual é a função profissional da pessoa ou natureza dos serviços prestados pela instituição que está se inscrevendo?

Natureza policial, serviço público prestado para vítimas de violência doméstica. A autora da prática é uma policial civil, escrivã de polícia.