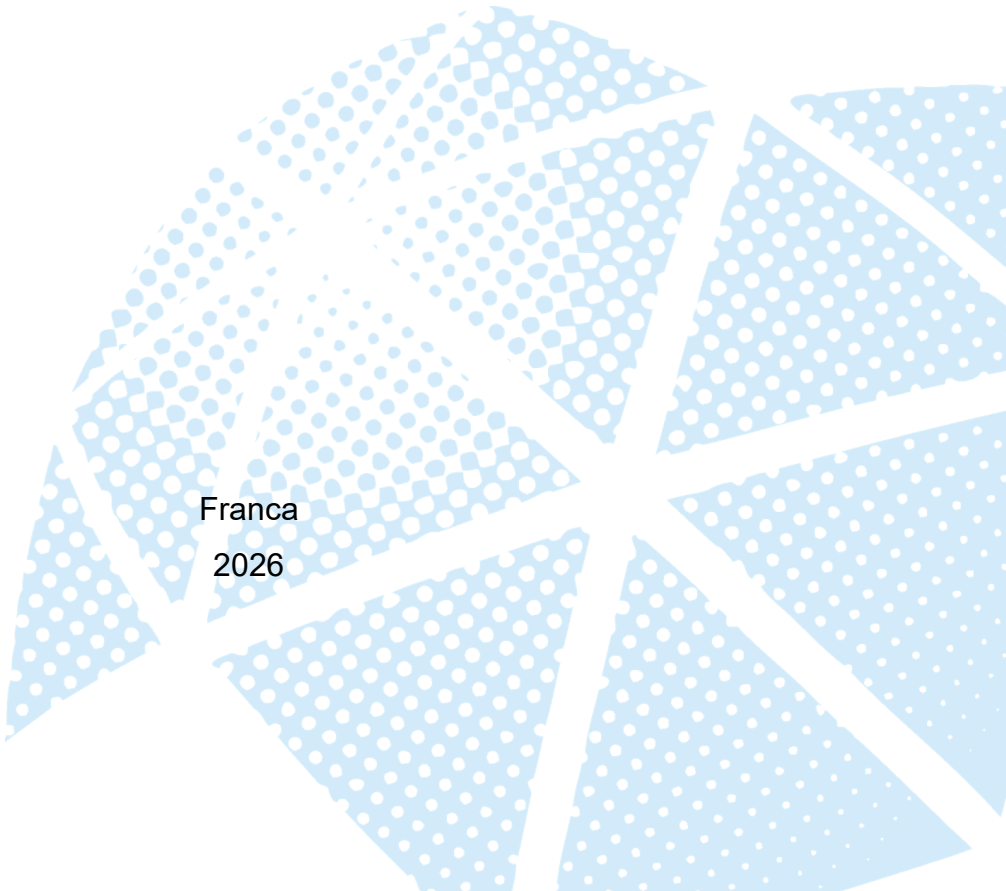


**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS – CAMPUS DE FRANCA.**

ISABELA FRANCO

**O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE
GÊNERO:
análise de ferramentas de tecnologia brasileiras.**

Franca
2026



ISABELA FRANCO

**O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE
GÊNERO:
análise de ferramentas de tecnologia brasileiras.**

**Dissertação apresentada à
Universidade Estadual Paulista “Júlio
de Mesquita Filho”, como requisito
parcial para obtenção do título de
Mestra em Planejamento e Análise de
Políticas Públicas.**

**Área de Concentração:
Desenvolvimento Social**

**Linha de pesquisa: Políticas, gestão e
formação na educação.**

**Orientador(a): Prof.^a Dra.
Monica Abrantes Galindo de
Oliveira.**

FRANCA

2026

F825u Franco, Isabela

O uso da inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero: : análise de ferramentas de tecnologia brasileiras. / Isabela Franco. -- Franca, 2026

180 p. : tabs. + projeto

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca

Orientadora: Monica Abrantes Galindo de Oliveira

1. Inteligência artificial. 2. Políticas públicas. 3. Violência de gênero. 4. Femicídio. I. Título.

IMPACTO POTENCIAL DESTA PESQUISA

Espera-se que, ao trazer análises acerca de ferramentas de inteligência artificial utilizadas no enfrentamento à violência de gênero, a pesquisa contribua para o avanço científico, social e tecnológico no enfrentamento à violência de gênero, seja na implementação de novas ferramentas ou no subsídio teórico a políticas públicas, qualificando o uso ético da inteligência artificial, fortalecendo o acolhimento e a proteção das mulheres, promovendo direitos humanos, desenvolvimento sustentável e alinhamento aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

POTENTIAL IMPACT OF THIS RESEARCH

It is hoped that, by providing an analysis of artificial intelligence tools used to combat gender-based violence, this research will contribute to scientific, social, and technological progress in the fight against gender-based violence, whether through the implementation of new tools or by providing a theoretical foundation for public policies, thereby promoting the ethical use of artificial intelligence, strengthening the support and protection of women, and promoting human rights, sustainable development, and alignment with the Sustainable Development Goals.

ISABELA FRANCO

**O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE
GÊNERO:**

análise de ferramentas de tecnologia brasileiras.

Dissertação apresentada à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, para obtenção do título de Mestre(a) em Planejamento e Análise de Políticas Públicas.

Área de Concentração: Desenvolvimento Social

Data da defesa: 18/05/2026

Banca Examinadora:

Prof.^a Dra. Monica Abrantes Galindo de Oliveira
UNESP São José do Rio Preto

Prof. Dr. Frederico Daia Firmiano
UNESP Franca

Prof. Dr. Fabio Fernandes Vilela
FC-Unesp Bauru

Prof. Dr. Hélio Alexandre da Silva
UNESP Franca

Prof.^a Dra. Tatiana Pinheiro de Assis Pontes
UNESP São José do Rio Preto

Dedico este trabalho à mulher brasileira, que com sua graça e encanto naturais sabe se reinventar e ressurgir das cinzas quantas vezes forem necessárias, mulher feito a fênix, é sempre ela que brilha.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Deus por me presentear com esta oportunidade de estudar na Unesp, sonho que tinha desde os meus dezessete anos. Ao prestar o vestibular da Unesp na época, para Direito, eu queria tanto que isso me impediu de controlar o meu emocional e acabei errando coisas banais que eu dominava, não sendo por fim aprovada nessa universidade pública, somente para outras. Consegui bolsa integral para cursar Direito na Unifran (Universidade de Franca) através do PROUNI (Programa Universidade para Todos) e da nota do ENEM e concluí, graças a Deus, com muito zelo e aprovações em concursos públicos o curso naquela Universidade. Mas o sonho de estudar na Unesp nunca passou, sonho que agora realizo, com muita alegria e um pouco mais de maturidade, no curso de Mestrado.

Em segundo lugar gostaria de agradecer a meus pais pelo seu sim em me possibilitarem o dom da vida e por essa sementinha da fé por eles plantada que me fez nunca desistir de meus sonhos e continuar acreditando neles, enquanto houver Sol. Agradeço a minha querida irmã e sobrinhos pelas tonalidades coloridas que com seu jeito bem brasileiro de ser sempre acrescentaram às páginas da minha vida.

Agradeço aos meus professores, coordenadores, aos funcionários, colegas do curso de Mestrado, pelo cuidado e atenção sempre que precisei, e por terem me escolhido para essa vaga que para mim foi tão importante.

Agradeço à minha orientadora, a minha querida Dra. Monica, que com sua simpatia imensa me ensinou que na minha arte de escrever e querer abraçar o mundo todo em um único trabalho eu deveria ser fiel aos meus objetivos, mais concisa, o assunto poderia ser incrível, mas não deveria fazer parte, se não fosse objetivo, os seus ensinamentos eu levo para a vida toda, também em outras áreas...

Agradeço a todos os professores da banca e àqueles que de algum modo participaram do processo de elaboração desta pesquisa, por terem contribuído para a melhor versão do meu trabalho e por todos aqueles que, embora não mencionados aqui expressamente, foram de algum modo inspiração para essa minha melhor versão, o meu muito obrigada.

Lugar secreto

Existe em algum lugar (*quase secreto*)

Equilíbrio e força para vencer (*tudo o que vier*)

Existe Deus

E essa pedrinha tão preciosa e colorida chamada (*felicidade*)

E que só existe (*dentro de você*)

A autora

RESUMO

Na presente dissertação investigamos o uso da inteligência artificial (IA) no enfrentamento à violência de gênero, com foco em ferramentas digitais brasileiras, Projeto “Chame a Frida”, Programa “MG Mulher”, “Assistente Maia” e “Assistente Virtual Pagu/Ligue 180”. A pesquisa parte da constatação do aumento da violência contra mulheres no Brasil, a partir de dados coletados por órgãos oficiais acerca de feminicídios, agressões físicas, violência psicológica e perseguições, especialmente entre mulheres negras. Tivemos como objetivo geral o de analisar o papel das tecnologias baseadas em inteligência artificial, especialmente assistentes virtuais e sistemas automatizados, como ferramentas de enfrentamento à violência de gênero no Brasil e como objetivos específicos descrever as funcionalidades, objetivos e limitações das ferramentas digitais selecionadas, com foco em sua atuação no acolhimento e proteção de vítimas, investigar a presença de mecanismos de monitoramento, avaliação de resultados e integração entre órgãos estatais nas iniciativas analisadas, além de refletir sobre os desafios éticos, legais e tecnológicos da aplicação da inteligência artificial no contexto da violência de gênero, considerando aspectos como privacidade, exclusão digital e escuta humana qualificada. A metodologia adotada incluiu pesquisa bibliográfica, análise documental, estudo de caso e entrevista semiestruturada com a idealizadora do projeto “Chame a Frida”. Também abordamos a evolução da legislação brasileira sobre violência de gênero, destacando marcos como a Lei Maria da Penha, Lei do Feminicídio e a recente Lei nº 15.123/2025 sobre violência psicológica com o uso de inteligência artificial. As ferramentas analisadas apresentam diferentes graus de sofisticação, integração institucional e funcionalidades, como botões do pânico, triagem de risco, coleta de provas e atendimento humanizado. Concluimos que a presença de mecanismos de monitoramento, avaliação de resultados, a integração entre órgãos estatais, a existência de um botão do pânico ou funcionalidades análogas, o monitoramento proativo de agressores que tenham recebido medidas protetivas através do uso de tornozeleiras integradas a aplicativos de fácil acesso às vítimas, além da ampla divulgação dos serviços da rede de apoio e acolhimento são aspectos que podem, de fato, contribuir para uma política pública mais consolidada, unificada e portanto mais forte, de enfrentamento à violência de gênero, na medida em que incorporados às ferramentas de tecnologia disponíveis.

Palavras-chave: Inteligência artificial. Violência de gênero. *Chatbots*. Políticas públicas. Direitos humanos.

ABSTRACT

In this dissertation, we investigate the use of artificial intelligence (AI) in combating gender-based violence, focusing on Brazilian digital tools: the “Chame a Frida” Project, the “MG Mulher” Program, “Assistente Maia,” and “Assistente Virtual Pagu/Ligue 180.” The research is based on the observation of an increase in violence against women in Brazil, based on data collected by official agencies regarding femicides, physical assaults, psychological violence, and stalking, especially among black women. Our general objective was to analyze the role of artificial intelligence-based technologies, particularly virtual assistants and automated systems, as tools for combating gender-based violence in Brazil. Our specific objectives were to describe the functionalities, objectives, and limitations of the selected digital tools, with a focus on their role in receiving and protecting victims; to investigate the presence of monitoring mechanisms, outcome evaluation, and integration among government agencies in the initiatives analyzed; and to reflect on the ethical, legal, and technological challenges of applying artificial intelligence in the context of gender-based violence, considering aspects such as privacy, the digital divide, and qualified human support. The methodology employed included a literature review, document analysis, a case study, and a semi-structured interview with the founder of the “Chame a Frida” project. We also addressed the evolution of Brazilian legislation on gender-based violence, highlighting milestones such as the Maria da Penha Law, the Femicide Law, and the recent Law No. 15,123/2025 on psychological violence involving the use of artificial intelligence. The tools analyzed exhibit varying degrees of sophistication, institutional integration, and functionalities, such as panic buttons, risk assessment, evidence collection, and humanized care. We concluded that the presence of monitoring mechanisms, outcome evaluation, coordination among government agencies, the availability of a panic button or similar features, proactive monitoring of perpetrators subject to protective measures through the use of ankle monitors integrated with apps easily accessible to victims, as well as the widespread dissemination of support and shelter network services, are aspects that can, in fact, contribute to a more consolidated, unified, and therefore stronger public policy to combat gender-based violence, to the extent that they are incorporated into available technological tools.

Keywords: Artificial intelligence. Gender violence. Chatbots. Public policy. Human rights.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Fluxograma 1 - Esquema simplificado do atendimento às mulheres em situação de violência em Minas Gerais	55
Fluxograma 2 – Funcionamento “Programa MG Mulher”	95
Fluxograma 3 – Interfaces aplicativo “MG Mulher”	101
Figura 1 - Registros da divulgação do “Chame a Frida” em Manhuaçu/MG	84
Figura 2 - Campanha “O silêncio também mata”	91
Figura 3 - Divulgação do aplicativo “MG Mulher”	91
Figura 4 - Apresentação da campanha “Namoro Legal”	105
Quadro 1 - Comparativo de normas e políticas públicas criadas tendo como marco a Lei Maria da Penha	54
Quadro 2 - Análise comparativa das quatro ferramentas brasileiras tratadas na presente pesquisa	126

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tabela sobre casos de feminicídios na comarca de Manhuaçu (MG) 78

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1. Problema de pesquisa e justificativa.....	14
1.2. Objetivos.....	15
1.3. Notas metodológicas.....	15
1.4. Estrutura e levantamento de trabalhos acadêmicos anteriores.....	18
 CAPÍTULO II – CONTEXTUALIZAÇÃO E VIOLÊNCIA DE GÊNERO	 24
2.1. Dos conceitos fundamentais de violência e suas modalidades.....	24
2.2. Do conceito de violência de gênero.....	26
2.3. Da abordagem interseccional da violência de gênero.....	31
2.4. Do contexto internacional e dos compromissos internacionais relevantes no enfrentamento à violência de gênero.....	33
2.4.1. CEDAW (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women).....	33
2.5. Da evolução do movimento feminista e da legislação brasileira no enfrentamento à violência de gênero.....	35
2.5.1. Feminicídio (Lei nº 13.104/2015).....	44
2.5.2. Criminalização do <i>stalking</i> (Lei nº 14.132/2021).....	47
2.5.3. Crime de violência psicológica contra a mulher.....	48
2.6. Das políticas de acolhimento às mulheres em situação de violência em âmbito federal e estadual, com recorte para os estados de São Paulo e Minas Gerais.....	50
2.6.1. Políticas e programas federais.....	50
2.6.2. Políticas estaduais de acolhimento.....	52
 CAPÍTULO III – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE GÊNERO: REFLEXÕES SOBRE O USO DE ASSISTENTES VIRTUAIS NO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA.....	 58
3.1. Introdução e conceitos básicos.....	58
3.2. Das regulamentações legais acerca da inteligência artificial.....	63

CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE QUATRO FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA BRASILEIRAS	65
4.1. Do projeto “Chame a Frida”	72
4.2. Da iniciativa “MG Mulher”	87
4.3. Da iniciativa “Assistente Maia”	100
4.4. Da iniciativa Pagu/Ligue 180 e via <i>Whatsapp</i>	112
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	133
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	138
PRODUTO.....	177

1. INTRODUÇÃO.

1.1. Problema de pesquisa e justificativa.

A violência de gênero constitui uma das mais persistentes e complexas violações de direitos humanos, afetando desproporcionalmente mulheres, especialmente negras, indígenas, periféricas e pertencentes a grupos vulnerabilizados. No Brasil, os índices de feminicídio, violência psicológica, física, sexual e patrimonial permanecem alarmantes, mesmo diante de avanços legislativos como a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), a Lei do Feminicídio (Lei nº 13.104/2015) e a recente Lei nº 15.123/2025, que tipifica a violência psicológica com uso de inteligência artificial.

Neste contexto, a presente dissertação investiga o papel das tecnologias baseadas em inteligência artificial (IA) no enfrentamento à violência de gênero, com foco em quatro ferramentas digitais brasileiras que utilizam assistentes virtuais e sistemas automatizados para acolher, orientar e proteger mulheres em situação de violência. A pesquisa parte da constatação de que, embora a inteligência artificial represente um avanço promissor, sua eficácia depende da articulação com políticas públicas, da garantia de direitos digitais e da centralidade da escuta humanizada.

A escolha do tema se justifica pela urgência em aprimorar os mecanismos de enfrentamento à violência de gênero, especialmente diante das limitações estruturais do Estado em garantir proteção efetiva às vítimas. A pandemia de COVID-19 evidenciou ainda mais essas fragilidades, ao restringir o acesso das mulheres aos serviços presenciais e aumentar os riscos de violência doméstica. Nesse cenário, ferramentas digitais emergem como alternativas viáveis, mas que exigem análise crítica quanto à sua efetividade, segurança, acessibilidade e aderência aos princípios de justiça social e interseccionalidade.

1.2. Objetivos.

Tivemos como objetivo geral o de analisar o papel das tecnologias baseadas em inteligência artificial, especialmente assistentes virtuais e sistemas automatizados, como ferramentas de enfrentamento à violência de gênero no Brasil e como objetivos específicos descrever as funcionalidades, objetivos e limitações das quatro ferramentas digitais selecionadas, com foco em sua atuação no acolhimento e proteção de vítimas, investigar a presença de mecanismos de monitoramento, avaliação de resultados e integração entre órgãos estatais nas iniciativas analisadas, além de refletir sobre os desafios éticos, legais e tecnológicos da aplicação da inteligência artificial no contexto da violência de gênero, considerando aspectos como privacidade, exclusão digital e escuta humana qualificada.

1.3. Notas metodológicas.

Inicialmente, e quanto à sua natureza, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada, uma vez que objetiva à construção de conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos (Prodanov; Freitas, 2013), em outras palavras, visa à produção de conhecimento no âmbito do problema social da violência de gênero, a partir da utilização de ferramentas de inteligência artificial associada a políticas públicas adequadas.

Adotamos abordagem qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, análise documental, estudo de caso e entrevista semiestruturada. Foram analisadas quatro ferramentas tecnológicas brasileiras — Chame a Frida, MG Mulher, Assistente Maia e Pagu/Ligue 180.

Assim, a pesquisa insere-se na abordagem qualitativa, exploratória, que visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses (Gil, 1991 *apud* Silva e Menezes, 2005), haja vista se tratar de um tema ainda em desenvolvimento no campo científico, e descritiva, pois possui o objetivo específico de descrever as funcionalidades, objetivos e limitações das

quatro ferramentas digitais selecionadas, com foco em sua atuação no acolhimento e proteção de vítimas, investigar a presença de mecanismos de monitoramento, avaliação de resultados e integração entre órgãos estatais nas iniciativas analisadas.

Também, a pesquisa é voltada à compreensão dos significados, contextos e implicações do uso da inteligência artificial nas políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero. Segundo Minayo (2001), a abordagem qualitativa é apropriada para investigar fenômenos sociais complexos, considerando suas dimensões simbólicas, subjetivas e estruturais.

Os procedimentos metodológicos adotados consistiram em pesquisa bibliográfica, análise documental, estudo de caso e entrevista semiestruturada.

A pesquisa bibliográfica tem como foco documentos já com tratamento analítico, na maior parte das vezes publicados na forma de livros ou artigos (Junior, Oliveira, Santos e Schnekenberg, 2021). Já o estudo de caso é uma abordagem qualitativa em que o pesquisador explora um sistema limitado ou múltiplos sistemas limitados, em um determinado momento, e a partir da coleta de dados (observações, entrevistas, documentos) elabora uma descrição do caso (Merriam, 2009).

Por sua vez, a análise documental pode ser desenvolvida a partir de várias fontes, de diferentes documentos, não somente o texto escrito, haja vista que além de livros e fontes já com tratamento analítico, incluem-se no conceito de documentos leis, fotos, vídeos, jornais, dentre outros (Junior, Oliveira, Santos e Schnekenberg, 2021).

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, com levantamento de obras acadêmicas, artigos científicos, dissertações, teses e documentos oficiais que versam sobre as ferramentas que utilizam tecnologias de inteligência artificial selecionadas para análise, e que não excluem diversas outras iniciativas tanto em âmbito interno quanto internacional, de igual ou até maior relevância e impacto.

A seleção das fontes seguiu critérios de relevância temática, atualidade e credibilidade acadêmica, com busca em bases como Scielo, CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (Universidade de São Paulo), Athena (UNESP), Repositório da UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais), entre outras.

Foi realizada análise documental de fontes primárias e secundárias, incluindo relatórios institucionais dos programas analisados; legislação nacional; sites oficiais das ferramentas tecnológicas estudadas; notícias de jornais eletrônicos que versavam sobre as ferramentas analisadas, dados estatísticos acerca da violência de gênero (Anuário Brasileiro de Segurança Pública, Fórum Brasileiro de Segurança Pública, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada).

A análise documental seguiu os princípios de Cellard (2012), considerando a origem, autoria, contexto, conteúdo e confiabilidade dos documentos.

Adotamos o método de estudo de caso para analisar quatro ferramentas tecnológicas brasileiras voltadas ao enfrentamento da violência de gênero. Para cada ferramenta foram analisados os seguintes quesitos: descrição, procedência e marco temporal; objetivos; pontos fortes; funcionamento; limitações e controvérsias; se há monitoramento e avaliação de dados e resultados e em caso positivo quais dados são monitorados e onde se encontram armazenados; se há intercâmbio de informações entre os órgãos estatais, se há botão do pânico ou funcionalidades análogas e se há a disponibilização de informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima.

Também foi realizada, por razões de logística e necessidade de cumprimento de prazos, apenas uma entrevista semiestruturada com Ana Rosa Campos, idealizadora do Projeto “Chame a Frida” e escritã da Polícia Civil de Minas Gerais.

A entrevista foi conduzida de forma remota, via Google Meet, com gravação e transcrição autorizadas pela entrevistada e ocorreu em 10 de dezembro de 2024, às 19h00, e mediante prévia autorização do Comitê de Ética, CAAE: 82094124.5.0000.5466.

A pesquisa respeitou os princípios éticos da pesquisa com seres humanos, conforme a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, garantindo: consentimento livre e esclarecido da entrevistada; sigilo e anonimato dos dados sensíveis; uso das informações exclusivamente para fins acadêmicos.

1.4. Estrutura e levantamento trabalhos acadêmicos anteriores.

A dissertação está organizada em quatro capítulos:

Capítulo I – Introdução: apresenta o problema de pesquisa e sua justificativa; os seus objetivos, geral e específicos; notas metodológicas acerca dos procedimentos adotados em seu desenvolvimento; estrutura da dissertação e levantamento de trabalhos acadêmicos anteriores sobre o tema.

Capítulo II – Contextualização e Violência de Gênero: apresenta uma contextualização do tema, com conceitos fundamentais de violência e violência de gênero; um recorte acerca da abordagem interseccional entre questões de gênero e raça; compromissos internacionais relevantes na temática; uma evolução do movimento feminista e da legislação brasileira no enfrentamento à violência de gênero.

Capítulo III – Inteligência Artificial no Enfrentamento à Violência de Gênero: traz reflexões éticas acerca do uso de assistentes virtuais no atendimento a mulheres vítimas de violência, além de conceitos básicos e regulamentações legais acerca da inteligência artificial.

Capítulo IV – Da análise de quatro iniciativas brasileiras: apresenta a análise detalhada das quatro ferramentas selecionadas, “Chame a Frida”, “MG Mulher”, “Assistente Maia”, “Pagu/Ligue 180”, a partir dos critérios adotados.

Considerações finais: apresenta conclusões finais e reflexões, retomando os pontos tratados ao longo da Dissertação.

Inicialmente, foi feito um levantamento de trabalhos acadêmicos anteriores com similaridade temática ao da presente pesquisa, conforme se passa a expor.

Em uma análise do que já havia sido produzido anteriormente com relação ao tema do presente trabalho, foi realizado levantamento junto à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) no âmbito do Programa da Biblioteca Digital Brasileira (BDB), tendo por parâmetro de pesquisa os termos *“inteligência artificial e violência contra a mulher”*, foram localizados quatro documentos, selecionados dois textos para análise, com maiores similaridades ao tema objeto da presente pesquisa.

No primeiro trabalho de dissertação selecionado, intitulado “O uso da tecnologia na formulação de políticas públicas voltadas à prevenção e ao combate à violência contra a mulher”, da autoria de Santos (2021), houve o propósito de verificar a importância do uso da tecnologia no mapeamento dos dados envolvendo a violência contra a mulher, de modo a servir de suporte para a parametrização de políticas públicas efetivas no combate e mitigação de sua ocorrência, bem como na oferta de instrumentos remotos de auxílio às vítimas.

Também, o trabalho de Santos (2021) trouxe a apresentação de diversas formas de tecnologia, em particular a inteligência artificial e sua utilização em ferramentas já adotadas em diversos estados brasileiros, particularmente com o uso de aplicativos celulares.

Isso, ao passo que na segunda pesquisa de Dissertação intitulada “VEZ E VOZ: o *chatbot* na assistência a mulher em situação de violência de Bauru”, da autoria de Gomes (2022), houve o desenvolvimento de um protótipo de assistente virtual para o atendimento de mulheres em situação de violência em Bauru, com a disponibilização de informações relevantes no encaminhamento de suas denúncias e acerca da defesa de seus direitos.

Tal pesquisa resultou no desenvolvimento do Protótipo Bel, que trouxe consigo acesso rápido a informações, além do sigilo de identidade das usuárias, no que tange às denúncias de agressões contra as mulheres.

Em uma segunda pesquisa junto à Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, dessa vez tendo por parâmetro de pesquisa os termos “*software e violência de gênero*”, bem como “*chatbot e violência de gênero*”, a pesquisa não correspondeu a nenhum registro.

Igualmente, e em pesquisa junto ao acervo da Biblioteca Athena da UNESP, a partir dos termos de busca “*inteligência artificial e violência contra a mulher*” foram localizados dois documentos, selecionado um com pertinência ao objeto da matéria da presente pesquisa, sendo este a já supramencionada pesquisa de Dissertação intitulada “VEZ E VOZ: o *chatbot* na assistência a mulher em situação de violência de Bauru”, da autoria de Gomes (2022).

Já em pesquisa junto ao Repositório Institucional UNESP, o qual tem como objetivo armazenar, preservar, divulgar e permitir o acesso aberto a documentos científicos, acadêmicos, artísticos, técnicos elaborados por estudantes da UNESP, utilizando-se os termos de busca “*inteligência artificial e violência de gênero*”, sem a utilização de aspas, foram obtidos 247 (duzentos e quarenta e sete) resultados, selecionado o trabalho intitulado “VEZ E VOZ: o *chatbot* na assistência a mulher em situação de violência de Bauru”, da autoria de Gomes (2022), anteriormente mencionado.

Em uma segunda pesquisa, utilizados os termos de busca “*software e violência contra a mulher*”, houve retorno de 488 (quatrocentos e oitenta e oito) resultados, e a partir da leitura dos títulos de todos os trabalhos e seleção daqueles com maior pertinência temática para a leitura dos resumos, foram selecionados os trabalhos que se passa a descrever.

No primeiro trabalho selecionado, intitulado “Violência contra as mulheres nas universidades públicas, o que elas têm a dizer? Facebook como espaço de denúncia”, da autoria de Gomes (2021), há tratativas acerca da violência de gênero em universidades, com a análise de denúncias junto a grupos da rede social Facebook.

Já no segundo trabalho selecionado, intitulado “PLANO DE COMUNICAÇÃO PARA O CHATBOT BEL: ressignificação de saberes e práticas em relações públicas no apoio a um projeto de extensão à mulher vítima de violência”, da autoria de Oliveira (2022), houve a apresentação de um plano de comunicação para a divulgação de um assistente virtual (*chatbot*) de orientação sobre denúncias de violência à mulher, além de trazer discussões sobre a atuação das relações públicas como agente da comunicação pública focada na construção da cidadania. Como resultados de tal trabalho, além da experiência adquirida pela pesquisadora em sua atuação no Projeto “Fases da Informação e Comunicação em Saúde: atendimento à mulher em situação de violência em Bauru-SP”, da Unesp, houve a conscientização, segundo a autora, de que a comunicação eficaz, via *chatbot*, pode assegurar que as mulheres participem de forma ativa no processo de enfrentamento à violência de gênero, através da apresentação de denúncias e do acompanhamento das políticas.

Lado outro, em pesquisa das Comunicações Orais publicadas nos Anais eletrônicos do Seminário Internacional Fazendo Gênero 12, com o tema “Lugares de fala: direitos, diversidades, afetos”, ocorrido em 2021 na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com apoio da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), evento que ocorre desde 1994, reunindo pesquisadores, estudantes e demais interessados nas questões de gênero, feminismos e sexualidades, a partir da leitura dos títulos de todos os trabalhos e seleção daqueles com maior pertinência temática à presente pesquisa para a leitura dos resumos, houve por resultados o que se passa a expor.

Em um primeiro trabalho, intitulado “(Auto)MONITORAMENTO DE CICLOS MENSTRUAIS ATRAVÉS DE APLICATIVOS DE CELULAR: interseções entre corpos, saúde e tecnopolíticas de gênero”, de Paletta (2021), há uma pesquisa sobre aplicativos móveis que monitoram o sistema reprodutivo em mulheres cisgênero, com o monitoramento de ciclos menstruais.

Em tal trabalho, que é um recorte da Dissertação de Mestrado da autora, há análise das conexões entre corpos, saúde, tecnologias e gênero, a partir do estudo de tais *menstruapps*, como são chamados pela autora, e trata de questões relacionadas à autonomia das mulheres, empoderamento, automonitoramento e vigilância na produção de dados e privacidade (Paletta, 2021).

Já em um segundo trabalho, intitulado “E EU NÃO SOU UMA MULHER?: o estado brasileiro e as intersecções de raça, classe e gênero”, de Santos (2021), há uma análise das intersecções entre racismo, classe e gênero na constituição do Estado, problematizando as questões das garantias de direitos das mulheres negras e pobres brasileiras.

Em um terceiro trabalho intitulado “ENTRE O RECONHECIMENTO E A PRODUÇÃO DE RISCO: questões sobre o formulário Frida”, de Pereira (2021), que é um recorte da pesquisa de Mestrado da autora, com destaque para o Formulário Nacional de Risco e Proteção à Vida, FRIDA, que consiste em um questionário de avaliação de risco que possui os objetivos de prevenção e enfrentamento aos crimes cometidos em situação de violência contra as mulheres. A partir de tal formulário há a mensuração dos riscos que corre determinada mulher, o que indica a urgência e severidade das intervenções em cada caso.

A partir das respostas do formulário FRIDA, as medidas podem variar desde a prevenção, o encaminhamento à rede de apoio até ao pedido de medidas protetivas ou àquelas propriamente penais (Pereira, 2021).

Igualmente, e em um quarto trabalho intitulado “PENSANDO O PROGRAMA 180 – CENTRAL DE ATENDIMENTO À MULHER”, a partir das relações de gênero e tecnologia, da autoria conjunta de Ambrósio e Tortato (2021), o qual trata de iniciativa governamental no enfrentamento à violência de gênero, no âmbito da Tecnologia da Informação (TI), que consiste no Programa Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, com abordagem crítica acerca da política de tal programa, dialogando-se com os estudos do construtivismo social da tecnologia; da filosofia crítica da tecnologia e com as discussões de gênero.

Do mesmo modo, em continuidade às pesquisas de trabalhos com afinidade ao tema da presente pesquisa houve buscas junto ao Catálogo de Teses e Dissertações (CAPES), plataforma que tem por objetivo o acesso a informações acerca de teses e dissertações defendidas junto a programas de pós-graduação do país, em uma primeira pesquisa utilizando-se os termos de busca “*software e violência de gênero*”, houve 16 (dezesseis) resultados e nenhum trabalho selecionado por falta de afinidade temática em relação ao presente trabalho.

Em uma segunda pesquisa junto ao Catálogo de Teses e Dissertações (CAPES), utilizando-se os termos de busca *inteligência artificial e violência contra a mulher*, sem o uso de aspas, foram obtidos três resultados, a seguir descritos.

O primeiro trabalho, intitulado “VEZ E VOZ: o *chatbot* na assistência à mulher em situação de violência de Bauru”, de Gomes (2022), e o segundo trabalho, intitulado “O uso da tecnologia na formulação de políticas públicas voltadas à prevenção e ao combate à violência contra a mulher”, de Santos (2021); que já foram devidamente referenciados anteriormente na presente pesquisa.

Já no terceiro trabalho, intitulado “Desenvolvimento de modelos de aprendizado de máquina para quantificar atores presentes em cenas acústicas”, de Sousa (2022), o qual tratou da classificação de cenas acústicas (CCA), que é um dos meios proporcionados pela inteligência artificial para identificar características do som ambiente e poder, por exemplo, realizar a identificação de uma agressão e os atores envolvidos por meio de atributos no áudio da fala, e no qual o objetivo foi realizar uma pesquisa sobre aprendizado de máquina, bem como a implementação de modelos capazes de quantificar os locutores de uma cena acústica, contribuindo com outros projetos de pesquisa que abordem a detecção de agressão através de CCA, e como resultado de tal trabalho conclui-se que a CCA tem sido muito empregada em diferentes contextos, particularmente no propósito de quantificar os envolvidos numa discussão entre possíveis vítimas e agressores, de forma bem precisa.

Em uma segunda pesquisa utilizando-se os termos de busca “*inteligência artificial e violência de gênero*”, foram obtidos os resultados a seguir elencados.

Em um primeiro trabalho, uma dissertação intitulada VIOLÊNCIA DE GÊNERO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: as controvérsias das assistentes virtuais, da autoria de Costa (2024), que buscou investigar as controvérsias relativas à tecnologia das assistentes virtuais, a partir da análise dos casos de assédio sofridos pelas assistentes virtuais (Siri, Alexa, Cortana etc.), que resultaram em relatório elaborado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), chamado “*I’d blush if I could*” (“Eu coraria, se pudesse”), além de trazer discussões acerca de possíveis formas de resistência a esse processo de violência digital.

Em um segundo trabalho, uma Dissertação intitulada “VIOLENCIA DE GÊNERO: estrutura de modelo em rede”, da autoria de Bonamigo (2020), houve o objetivo de estruturação de um modelo em rede para representação e análise da retroalimentação da violência de gênero.

Do levantamento de trabalhos anteriores realizado, destaque-se o de Santos (2021), que realiza a abordagem do uso da tecnologia no mapeamento de dados visando-se à parametrização de políticas públicas no enfrentamento à violência de gênero, além de ter abordado o uso da inteligência artificial através do uso de aplicativos celulares, ponto específico em que mais se assemelha à presente pesquisa.

Ademais, o trabalho de Gomes (2022), em que houve o desenvolvimento de um protótipo de assistente virtual para o atendimento de mulheres em situação de violência em Bauru, em muito se aproxima da presente pesquisa.

Também, o trabalho de Oliveira (2022) propõe a apresentação de um plano de comunicação para a divulgação de um assistente virtual (*chatbot*) de orientação sobre denúncias de violência à mulher, no que se assemelha às assistentes virtuais tratadas na presente pesquisa.

Os demais trabalhos trouxeram suas contribuições, mas diferem um pouco da presente dissertação uma vez trazem questões relacionadas à violência de gênero em redes sociais, suas interseccionalidades com questões de raça e classe, além de outros canais de denúncias, que não se referem especificamente ao uso de assistentes virtuais enquanto espaços de fala e denúncias para mulheres vítimas de violência.

CAPÍTULO II – CONTEXTUALIZAÇÃO E VIOLÊNCIA DE GÊNERO.

2.1. Dos conceitos fundamentais de violência e suas modalidades.

A violência, em termos mais amplos, pode ser conceituada como o uso da força, seja ela física, simbólica ou estrutural, utilizada com as finalidades de dominar, subjugar ou excluir sujeitos ou grupos sociais.

Segundo Galtung (1990) a violência manifesta-se de forma direta, quando ocorre por agressões físicas; estrutural, que é aquela embutida em desigualdades sociais, e cultural, que consiste na normalização da opressão e atua como uma força que impede os indivíduos de alcançarem seu potencial humano. Assim, a violência não se limita a agressões físicas, mas se desdobra em formas institucionais e simbólicas que produzem e reproduzem desigualdades sociais.

A violência pode ser definida como visível ou invisível. A visível refere-se às manifestações explícitas e identificáveis da agressão, como abusos físicos, estupros e feminicídios. Tais formas são socialmente mais reconhecidas e passíveis de registro institucional. Já a violência invisível está relacionada a práticas cotidianas de controle, desvalorização, silenciamento e exclusão que podem passar despercebidas ou serem naturalizadas ou socialmente normalizadas, como o assédio moral, a deslegitimação da fala feminina, o controle financeiro, a sobrecarga de trabalho doméstico não remunerado e a invisibilização das contribuições das mulheres em espaços públicos. Essas formas invisíveis são centrais para a manutenção da subordinação e operam de modo silencioso e persistente, constituindo fatores centrais à perpetuação da dominação patriarcal e muitas vezes desconsiderados nos índices oficiais. Acerca dessa diferenciação bem discorre Collins (2024):

A realidade da violência está a nossa volta se decidirmos assim enxergá-la. Como seres humanos, não iniciamos a vida sendo inerentemente violentos ou propensos à violência, e qualquer pessoa que já cuidou de um bebê recém-nascido pode afirmar isso. Mas, à medida que avançamos na vida, nos deparamos com a violência sob duas formas: atos violentos que são visíveis e podem ser associados a indivíduos e grupos; e a violência que é invisível porque está arraigada nas regras e nas práticas tidas como naturais do cotidiano (Collins, 2024, p. 9).

A violência não é um fenômeno acidental ou isolado, mas um componente central na estruturação e na reprodução das relações de poder. Em sociedades organizadas sob lógicas patriarcais, capitalistas e racistas, a violência torna-se um instrumento funcional para garantir a continuidade da hierarquia social. Como argumenta Foucault (1975), o poder não é simplesmente repressivo, mas produtivo, e a violência exerce papel estratégico nesse processo, ao disciplinar corpos e subjetividades para que se conformem às normas dominantes. Em estruturas patriarcais-racistas, a violência assegura a manutenção das hierarquias de gênero, raça e classe. Collins (2024) aponta que essas formas de violência se entrelaçam (ou são “intersecções letais”, alimentando-se mutuamente para fortalecer domínios sociais diferenciados.

Assim, o controle violento do corpo das mulheres, por meio de práticas jurídicas, médicas, culturais e familiares, sustenta a hegemonia masculina e os privilégios de determinados grupos sociais.

Acerca da violência como sendo algo essencial para manter as relações de poder e as desigualdades sociais generalizadas, como ferramenta de dominação política, discorre Collins (2024):

Não podemos fazer com que a realidade da violência desapareça, mas podemos desenvolver novas explicações para suas causas e seus contornos (...) A violência é uma ferramenta essencial de dominação política, uma situação em que um ator ou um grupo de atores impõe sua vontade a outros (Collins, 2024, p. 10 e 11).

2.2. Do conceito de violência de gênero.

Também, é possível fazer um recorte no âmbito da análise da violência para uma de suas facetas que é a violência de gênero, que segundo a ONU Mulheres (2017) consiste em qualquer ato de violência baseado no gênero que resulte, ou possa resultar, em dano físico, sexual ou psicológico, sofrimento, coerção ou privação de liberdade. No contexto patriarcal, essa violência incide principalmente sobre mulheres, pessoa trans e outras identidades dissidentes. Collins (2024) destaca que “a realidade

da violência está à nossa volta se decidirmos assim enxergá-la”, afirmando ainda que os seres humanos “*não iniciam a vida sendo inerentemente violentos*”, mas que tais comportamentos são socialmente aprendidos. Acerca do conceito *violência de gênero* mencionam Araújo; Martins e Santos (2004):

Para Saffioti (1994), *violência de gênero* é um conceito mais amplo que o de *violência contra a mulher*, abrange não apenas as mulheres, mas também crianças e adolescentes objetos da violência masculina, que, no Brasil, é constitutiva das relações de gênero. A *violência de gênero* produz-se e reproduz-se nas relações de poder onde se entrelaçam as categorias de gênero, classe, raça/etnia. Expressa uma forma particular da violência global mediatizada pela ordem patriarcal que dá aos homens o direito de dominar e controlar suas mulheres, podendo para isso usar a violência (Araújo, Martins e Santos, 2004, p. 18).

Sobre a fundamentação histórica da violência contra as mulheres discorre Blay (2008):

A violência contra as mulheres – simplesmente porque são mulheres - tem uma complexa fundamentação em valores patriarcais. É base para manutenção do exercício do poder, e se instrumentaliza através de relações de dominação e subordinação. Assim, alguns homens são socializados supondo que as mulheres são “suas propriedades” para a vida e para a morte, para a tortura e para o prazer, como vimos ao analisar centenas de assassinatos (Blay, 2008, p. 16).

Costumeiramente, a expressão violência doméstica costuma ser utilizada como sinônimo de violência familiar e de violência de gênero. Entretanto, a violência de gênero pode abranger tanto a violência de homens contra mulheres quanto a de mulheres contra homens, haja vista que o conceito de gênero é aberto, sendo a violência de gênero a categoria mais geral. A violência familiar se encontra compreendida na violência de gênero, e pode ocorrer tanto no interior do domicílio ou fora dele, sendo mais frequente o primeiro caso. Também, a violência de gênero decorre do próprio patriarcado, e de uma organização social que favorece o masculino em detrimento do feminino (Saffioti, 1994).

Ainda, por ser o conceito mais amplo, a violência de gênero abrange vítimas como mulheres, crianças e adolescentes de ambos os sexos. No patriarcado, os homens possuem a autorização ou, ao menos, tolerância social para exercer seu projeto de dominação-exploração e o fazem, muitas vezes, através do uso da violência (Safiotti, 1994).

Acerca do conceito de gênero, discorre Scott (1995):

Na sua utilização mais recente, o termo "gênero" parece ter feito sua aparição inicial entre as feministas americanas, que queriam enfatizar o caráter fundamentalmente social das distinções baseadas no sexo. A palavra indicava uma rejeição do determinismo biológico implícito no uso de termos como "sexo" ou "diferença sexual". O termo "gênero" enfatizava igualmente o aspecto relacional das definições normativas da feminilidade. Aquelas que estavam preocupadas pelo fato de que a produção de estudos sobre mulheres se centrava nas mulheres de maneira demasiado estreita e separada utilizaram o termo "gênero" para introduzir uma noção relacional em nosso vocabulário analítico (Scott, 1995, p. 72).

Ainda acerca da conceituação de violência de gênero discorrem Oliveira, Costa e Sousa (2015), no artigo *Feminicídio e violência de gênero: aspectos sociojurídicos*, artigo que apresenta estudo que teve como objetivo realizar uma reflexão analítica, de caráter sociojurídico, acerca do feminicídio no Brasil, a partir dos conceitos de violência de gênero e de dominação masculina:

Compreende-se, assim, que a violência contra as mulheres é uma espécie de violência de gênero, reconhecida no art. 1º da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará-1994) como “[...] qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada” (Oliveira; Costa e Sousa, 2015).

Ainda, conforme assinala Cunha (2014), o conceito de violência de gênero só pode ser entendido a partir da relação de poder e dominação do homem e consequente submissão da mulher, como estruturante do patriarcado, o que gera violência não apenas nas relações entre os sexos, mas também na relação do indivíduo com a sociedade, uma vez que se encontra preso às determinações de seus papéis de gênero tanto em suas relações sociais quanto na construção de sua identidade.

Além disso, embora muitas vezes sejam utilizados como sinônimos os termos violência de gênero, violência contra a mulher, violência doméstica e violência familiar, não o são, haja vista que o primeiro abrange os demais, e envolve não apenas relações entre mulheres e homens, mas também assimetrias de poder entre ricos e pobres, crianças e adultos, negros e brancos (Azambuja, 2004).

Segundo análises de dados coletados no Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024, no ano de 2023 a violência contra as mulheres no Brasil continuou crescendo, em comparação com 2022, em relação às taxas de registros de diferentes crimes com vítimas mulheres, homicídio, feminicídio, seja nas modalidades consumadas ou tentadas, agressões em contexto de violência doméstica, ameaça, perseguição (*stalking*), violência psicológica e estupro (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Caso tais formas de violência acima mencionadas sejam somadas chegam a 1.238.208 (um milhão, duzentos e trinta e oito mil e duzentos e oito) mulheres somente no ano de 2023, sendo que nesse ano a violência contra as mulheres aumentou, exceto no tipo penal do homicídio, que caiu 0,1%. Entretanto, tal diminuição dos homicídios é matizada pelos números de feminicídios, que cresceram 0,8% em relação ao ano de 2022, sendo 1.467 (um mil, quatrocentos e sessenta e sete) mulheres mortas por razões de gênero, o maior número registrado desde a publicação da Lei nº 13.104/2015, que previu o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Essa quantidade expressiva de 1.467 (um mil, quatrocentos e sessenta e sete) feminicídios não se distribui de forma homogênea pelo país. A taxa nacional de feminicídio em 2023 é de 1,4 mulheres mortas por grupo de 100.000 (cem mil) mulheres, sendo que dezessete estados têm taxas mais altas que a média nacional. Em relação ao homicídio de mulheres, os estados com as piores taxas são: Amazonas (6,4); Rondônia (6,1) e Bahia (6,0). A taxa média brasileira é de 3,8 e, no total, somente doze estados têm taxas inferiores à nacional, sendo que as menores delas são encontradas em São Paulo (1,9), Santa Catarina (2,8) e Minas Gerais (3,1); (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Em relação às demais formas de violência contra a mulher, também houve aumento em 2023, com registro de 8.372 (oito mil, trezentos e setenta e duas) tentativas de homicídio de mulheres, o que representa um crescimento de 9,2%, sendo que desse total 33,4% foram tentativas de feminicídio, isto é, tentativas de matar uma mulher em razão do gênero, o que faz com que as tentativas de feminicídio tenham aumentado 7,1% (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Do mesmo modo, houve aumento nas agressões enquadradas como violência doméstica, foram 258.941 (duzentos e cinquenta e oito mil, novecentos e quarenta e uma) vítimas mulheres, o que representa um crescimento de 9,8% (nove vírgula oito décimos por cento) em relação a 2022. O número de mulheres ameaçadas subiu 16,5%, foram 778.921 (setecentos e setenta e oito mil, novecentos e vinte e um) registros. Também houve aumento nos registros de violência psicológica, de 33,8%, totalizando 38.507 (trinta e oito mil, quinhentos e sete) mulheres. Já em relação ao crime de *stalking* (perseguição) também houve um aumento de 34,5%, com 77.083 (setenta e sete mil e oitenta e três) mulheres vítimas (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

No tocante aos crimes sexuais com vítimas mulheres, especificamente o estupro, que inclui o estupro de vulnerável, que se tipifica quando a vítima é menor de quatorze anos ou quando, sendo maior de quatorze anos, não está em condições de consentir, cresceu 5,3% no período, vitimando pelo menos 72.454 (setenta e duas mil, quatrocentos e cinquenta e quatro) mulheres e crianças do sexo feminino (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Em relação às modalidades de violências, segundo dados coletados no Relatório Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil, edição 2025, do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, e se analisando a série histórica compreendida entre os anos de 2017 e 2025, no caso dos insultos e humilhações, a prevalência sai de 22,2% em 2017, cai para 18,6% em 2021, retoma o crescimento em 2023 e chega ao auge em 2025, com 31,4% das mulheres tendo relatado ter sofrido tal forma de violência no último ano. O *stalking* (perseguição), passou de 9,3% em 2017, caiu para 7,9% em 2021 e chegou a 16,1% em 2025. Já agressões físicas como tapas, empurrões e chutes passaram de 8,9% em 2017, caíram para 6,3% em 2021 e

saltaram para 16,9% na edição de 2025. Por sua vez, os espancamentos e tentativas de estrangulamento passaram de 3,4% em 2017 para o índice crítico de 7,8% em 2025 (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025).

Assim, a violência de gênero está profundamente enraizada em estruturas de desigualdade e poder (Scott, 1995). Segundo Bourdieu (2002), as relações simbólicas e culturais que sustentam o patriarcado tornam a violência contra mulheres uma prática naturalizada e muitas vezes invisibilizada.

No Brasil, o Atlas da Violência (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023) mostra que a violência letal contra mulheres permanece alarmante, especialmente contra mulheres negras. Embora haja avanços legislativos – como a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) e a Lei do Feminicídio (Lei nº 13.104/2015) – ainda persistem grandes obstáculos no acesso ao atendimento seguro, sigiloso e empático.

2.3. Da abordagem interseccional da violência de gênero.

Por sua vez, a compreensão da violência de gênero demanda uma abordagem interseccional, que considere a simultaneidade das opressões que recaem sobre determinados corpos. Crenshaw (1991) introduz o conceito de interseccionalidade para explicar como mulheres negras vivenciam a violência de modo qualitativamente distinto das mulheres brancas ou dos homens negros, já que sofrem com a combinação entre racismo e sexismo. Acerca do conceito de interseccionalidade discorre Akotirene (2020):

Indo ao encontro da reflexão epistemológica de Patrícia Hill Collins, feminista negra estadunidense, considero a interseccionalidade como um “sistema de opressão interligado”. Escrevo na primeira pessoa, alinhamento à esquerda, sem recuo da ancestralidade africana, forasteira de dentro, na visão de Collins, desafiando as Ciências Sociais por autodefinição e autoavaliação intelectual negra, avessa às ferramentas modernas de validação científica (Akotirene, 2020, p. 21).

Nessa perspectiva, é fundamental reconhecer que as experiências de violência variam conforme os marcadores sociais da diferença. Mulheres pobres, negras, indígenas, LGBTQIA+, com deficiência ou periféricas enfrentam formas específicas de violência, muitas vezes institucional e sistematicamente invisibilizadas.

Em síntese, a violência atinge de maneira e intensidade diferentes sujeitos a depender de sua raça, classe e gênero. Vejamos um exemplo dado por Collins (2024):

O poder muitas vezes se revela em um ato violento – um tapa que aparentemente veio do nada ou mera abordagem de trânsito em que um motorista morre sem motivo claro. Esquadrinhar ocorrências revela as relações de poder ligadas a gênero e raça que estruturam o funcionamento invisível da violência. Quando um homem dá um tapa na esposa, a violência generificada* que existe em muitos relacionamentos de parceria íntima torna-se mais visível. Quando um policial branco atira em um motorista negro desarmado, o funcionamento da violência racial é revelado. Esses atos violentos são espaços visíveis das relações de poder – nesses casos, ligadas a gênero e raça – nas quais as pessoas pretendem preservar a desigualdade social (Collins, 2024, p. 11).

As mulheres negras estão situadas em um ponto de convergência das opressões de raça, gênero e classe. Historicamente submetidas à exploração, hipersexualização e desumanização, elas são desproporcionalmente afetadas pela violência institucional, pela negligência do Estado e pela exclusão das políticas públicas (Gonzalez, 1988; Collins, 2024).

A ausência de respostas adequadas à violência doméstica, o descaso na atenção à saúde, o encarceramento em massa de seus filhos compõe um cenário de violência interseccional. Como aponta Collins (2024), *“os sistemas de opressão – o racismo, o sexismo e o classismo – se entrelaçam e reforçam uns aos outros, produzindo efeitos letais sobre os corpos das mulheres negras”*. Prossegue Collins (2024) acerca do histórico de violências que atingiram as mulheres negras:

Nos Estados Unidos, as mulheres de cor têm sido especialmente prejudicadas pela violência – tanto contra elas próprias como contra membros de suas famílias e comunidades. Como consequência, há muito tempo elas argumentam que a violência e o poder estão interconectados e que essas relações de poder moldam as desigualdades sociais que vivenciam. As mulheres de cor não se dirigem aos lugares da base da hierarquia social por vontade própria – elas são forçadas a ir para lá, muitas vezes por meios violentos (Collins, 2024, p. 12).

Inclusive, dados analisados no Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024 demonstram que, ao longo dos anos, o perfil das mulheres mortas de forma violenta permanece relativamente estável, sendo 66,9% negras, com 69,1% delas na faixa etária entre dezoito e quarenta e quatro anos. No ano de 2022, as mulheres negras vítimas de feminicídio eram 61,1% e as brancas, 38,4% do total (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023). Tal diferença acentuou-se no ano de 2023, no qual 63,6% das vítimas de feminicídio foram negras e 35,8%, brancas (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024). Já no Infográfico do estudo Retrato dos feminicídios no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2026), verifica-se novamente a situação das mulheres negras em maior vulnerabilidade, considerando-se que em 62,6 % (sessenta e dois vírgula seis por cento) das vítimas de feminicídio, na análise de 5.729 registros de feminicídio ocorridos entre os anos de 2021 e 2024, eram negras, e 36,8% (trinta e seis vírgula oito por cento) das vítimas eram brancas.

Acerca da violência particularmente sofrida historicamente por mulheres negras e inclusive da objetificação tão frequente de seus corpos, bem pondera Ribeiro (2018):

(...) Numa sociedade racista e machista como a brasileira, mulheres negras são hiperssexualizadas e tratadas como objetos sexuais. E a relação entre colonização e cultura do estupro é direta: no período colonial, as mulheres negras eram estupradas e violentadas sistematicamente (Ribeiro, 2018, p. 120).

A abordagem interseccional, portanto, é indispensável para a formulação de políticas públicas eficazes e para a construção de uma análise crítica que não reproduza os silenciamentos históricos.

2.4. Do contexto internacional e dos compromissos internacionais relevantes no enfrentamento à violência de gênero.

2.4.1. CEDAW (*Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women*).

A ONU Mulheres (*United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women*) atua no plano internacional como órgão especializado das Nações Unidas para promoção da igualdade de gênero e empoderamento feminino. No âmbito de cooperação com países, formula estratégias, assessora políticas públicas e monitora implementações de compromissos internacionais relativos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e aos direitos humanos das mulheres. Em nível nacional, seus programas apoiam iniciativas de fortalecimento institucional, coleta de dados e programas de prevenção e atendimento a mulheres vítimas (Un women, 2025).

Em uma análise histórica, verificam-se marcos legislativos e documentos internacionais da ONU (Organização das Nações Unidas): em 1967 é elaborada a Declaração para a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres; o ano de 1975 é elencado como o Ano Internacional da Mulher, também nesse ano ocorreu na Cidade do México a 1ª Conferência Sobre as Mulheres; a década entre 1975 e 1985 é decretada a Década das Mulheres; o que consistiria em contexto propício à elaboração da Convenção para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres (CEDAW), em 1979, em que a violência contra as mulheres foi reconhecida oficialmente como um crime contra a humanidade (Tílio, 2012) e que consistiu no primeiro documento internacional de direitos humanos que aborda, de maneira exclusiva, o tema da violência contra a mulher (Gebrim; Borges, 2014).

A Convenção para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres (CEDAW) consiste em documento das Nações Unidas que estabelece obrigações estatais para eliminar discriminações de gênero e promover direitos civis, políticos, econômicos e sociais das mulheres. A violência contra as mulheres passou a ser elencada como um crime contra a humanidade, passando a influenciar políticas e iniciativas internacionais sob uma perspectiva *gender*

mainstreaming (Tílio, 2012). Os países que a ratificaram assumiram deveres de efetivação (ONU, 1979).

A ONU também realizou as seguintes conferências internacionais sobre mulheres: em Copenhague no ano de 1980, em Nairóbi em 1985 e em Pequim no ano de 1995. No ano de 1993 ocorreu em Viena a Conferência sobre os Direitos Humanos, da qual resultou a Declaração de Viena para a eliminação da violência contra as mulheres, com organização de uma agenda e definição precisa entre as diferentes formas de violência (Tílio, 2012).

No ano de 1994 houve a aprovação, pela Assembleia Geral da Organização dos Estados Americanos (OEA), do primeiro documento específico voltado ao enfrentamento da violência de gênero, que consistiu na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, que ficou conhecida como Convenção de Belém do Pará (Gebrim; Borges, 2014).

Em 1997 a Organização Mundial da Saúde (OMS) realizou a Conferência Internacional sobre Saúde que reconheceu a violência contra as mulheres como um problema de saúde social e coletiva. Já em 1998, o Tribunal Penal Internacional, por meio do Estatuto de Roma, elencou como crime contra a humanidade a gravidez forçada, a esterilização à força ou qualquer outro tipo de violência na área sexual (Tílio, 2012).

No ano de 1999 a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou o Protocolo Facultativo da Convenção CEDAW, ao passo que em 1995 a Plataforma de Ação elaborada na IV Conferência Mundial da Mulher (Beijing, 1995) elencou a violência contra as mulheres como uma das doze áreas de especial preocupação, estabelecendo as medidas a serem adotadas pelos Estados, como a necessidade de elaboração de legislações específicas acerca dos temas, bem como de criação de centros de acolhida, assistência jurídica, atenção à saúde e apoio psicológico às vítimas (Gebrim; Borges, 2014).

2.5. Da evolução do movimento feminista e da legislação brasileira no enfrentamento à violência de gênero.

Inicialmente, cumpre esclarecer que até meados no século XIX houve protagonistas e lideranças feministas esparsas, mas praticamente não existiu um movimento feminista bem articulado ou organizado.

As denominadas ondas feministas representam uma espécie de linha do tempo, trazendo consigo as conquistas e principais pautas de cada época. Os movimentos feministas que correspondem ao início da primeira onda são como “resposta” a algumas conquistas da Revolução Francesa no tocante à emancipação dos homens, sendo a escritora e professora Mary Wollstonecraft reconhecida como quem inaugura tal onda ao escrever, em 1792, sobre a emancipação das mulheres em *Uma vindicação dos direitos da mulher* (Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

Logo, inicialmente as lutas feministas trazem os anseios de mulheres europeias, brancas e burguesas (Miguel, 2014 *apud* Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

A Primeira Convenção para discutir os direitos civis e políticos das mulheres se deu em Seneca Falls, Nova York entre 19 e 20 de julho de 1848, liderada pelas ativistas Lucretia Mott e Elizabeth Cady Stanton (Blucher, 2019).

Também, e na segunda metade do século XIX, houve na Europa a fundação de diversas associações de mulheres, além de assembleias com alcance nacional e até mesmo internacional para discussão dos principais pontos a serem alcançados pelo movimento feminista.

Em relação a tais grupos, havia três reivindicações centrais: o melhor acesso ao trabalho remunerado; a crítica às leis matrimoniais injustas, já que com o casamento a mulher subordinava completamente seus direitos ao marido, além do direito ao voto (Blucher, 2019).

Particularmente na Alemanha, a jornalista e feminista Louise Otto-Peters foi destaque na luta pelo trabalho remunerado para as mulheres, com o lançamento, em 1849, do *Jornal das Mulheres*, com o lema “*recruto cidadãs para o reino da liberdade*” (Blucher, 2019).

No Brasil a escritora e educadora Nísia Floresta é reconhecida como a primeira mulher feminista com destaque difundido, tendo publicado alguns livros com viés crítico e revolucionário acerca da condição da mulher e as regras sociais (Costa e Sanderbert, 2008 *apud* Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021). Esse primeiro momento, na primeira metade do século XX, ficou marcado para além da luta do direito ao voto, mas também pelo trabalho fora do lar, além de questões de comportamento (Sarmiento *apud* Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

Assim, a primeira feminista brasileira, embora com ideias influenciadas pelo romantismo das duas décadas que se seguiram à revolução de 1830, trouxe da Europa ideias emancipacionistas, tendo Nísia Floresta Brasileira Augusta também traduzido para o português o livro de Mary Wollstonecraft *Direito das mulheres e injustiças dos homens*, em 1852; além de ter escrito *A mulher*, obra publicada no Brasil em 1856, além de *Conselho à minha filha* (Saffioti, 2013).

Entretanto, Nísia Floresta não chegou a articular concretamente um movimento feminista de emancipação das mulheres, e por isso é dito que o movimento feminista no Brasil tem início em decorrência da visita da dra. Bertha Lutz a Londres pouco antes da Primeira Guerra Mundial e, a partir do feminismo inglês e de sua licenciatura em Ciências pela Faculdade de Ciências da Universidade de Paris, em 1918, Lutz passa à defesa do movimento de emancipação da mulher, obtendo inclusive conquistas para as mulheres na Primeira Conferência do Conselho Feminino Internacional da Organização Internacional do Trabalho, quais sejam, o de igualdade salarial sem distinção de sexo e o de obrigatoriedade aos Estados de criação de serviço de inspeção, com a inclusão de mulheres, para supervisionar a aplicação de leis e regulamentos para a proteção dos trabalhadores (Saffioti, 2013).

Igualmente, e a partir do contato que Bertha Lutz mantivera com a feminista Carrie Chapman Catt, houve a fundação da primeira sociedade feminista brasileira, transformada posteriormente na Federação Brasileira pelo Progresso Feminino, em 1922, no Rio de Janeiro (Saffioti, 2013, p. 359).

Tal associação tinha as finalidades, em apertada síntese, de promover a educação da mulher com o aumento de seu nível de instrução, de proteção à maternidade, a obtenção de garantias para o trabalho feminino, o engajamento das mulheres na escolha de uma profissão, nas questões sociais, inclusive assegurando-lhes o exercício dos direitos políticos, mantendo-se os laços de amizade com os demais países americanos (SAFFIOTI, 2013, p. 359).

Lado outro, Bertha Lutz propôs diversos projetos de lei durante seu mandato na Câmara baixa do Congresso Nacional (Saffioti, 2013, p. 368), tendo obtido a aprovação do Estatuto da Mulher, que estabeleceu benefícios como a elevação para três meses da licença especial para o parto, inclusive com o recebimento de vencimentos integrais em alguns casos.

No Brasil verifica-se que a literatura, a imprensa e a consciência feminista foram se consolidando de modo simultâneo, nas primeiras décadas do século XIX, sendo jornais e revistas os primeiros veículos para essa disseminação de ideias do movimento feminista.

Assim, a primeira onda do feminismo brasileiro é marcada por nomes como o de Bertha Lutz, bióloga, cientista, ativista e uma das fundadoras da Federação Brasileira pelo Progresso Feminino (FBPF), a qual realizou campanhas públicas para que mulheres passassem a ter direito ao voto. No ano de 1932 houve a conquista pelas mulheres do direito ao voto, positivado no Código Eleitoral, nas mesmas condições que os homens e se excluindo os analfabetos (Terra; Tito, 2021), sendo que a Constituição de 1934 trouxe em seu artigo 108 o voto feminino.

Entretanto, e institucionalizado o direito ao voto às mulheres, isso não significou necessariamente a melhora de sua situação social, ponto bem discutido pela filósofa francesa Simone de Beauvoir, no livro *O Segundo Sexo* (Beauvoir, 2019).

Ainda na linha histórica, há em 1948 a Declaração Universal dos Direitos Humanos, e embora tenha sido um marco na proteção dos direitos humanos, não foca especificamente a causa feminista.

Já a segunda onda do movimento feminista, ocorrida entre os anos 1960 e 1980, dá destaque a questões sobre corpo, sexualidade e violências sofridas pelas mulheres em suas relações familiares (Nogueira, 2001 *apud* Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021). No Brasil houve nesse recorte temporal um movimento feminista específico de luta contra a ditadura, ocorrendo no ano de 1985 a criação do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher, com a apresentação de reivindicações na elaboração da Constituição Federal de 1988, que foram compiladas na Carta das Mulheres Brasileiras aos Constituintes (Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

Nesse período do final dos anos 1960 passam a surgir movimentos feministas autônomos, que levou posteriormente à formação de grupos, livrarias e cafés de mulheres, com trocas de experiências e diálogos entre mulheres.

Até à década de 1970, a principal bandeira feminista no Brasil era pela politização do privado, tornando públicas as desigualdades perpetradas na esfera íntima entre homens e mulheres, ou seja, no ambiente doméstico.

Ora, o movimento feminista da época, de ditadura militar, era liderado sobretudo por mulheres esquerdistas, o que trazia um caráter particularmente político à causa, embora tenha tido suas conquistas.

Em 1962 houve a elaboração do Estatuto da Mulher Casada, com a Lei 4212/1962, que deu direito à mulher à concorrência na herança, reconheceu a mulher como sujeito de direitos na relação conjugal, dando-lhe inclusive o direito ao pedido de guarda dos filhos no caso de divórcio.

Já em 1974 as mulheres passam a ter a oportunidade de utilização do cartão de crédito. Isso, ao passo que em 1977 entrou em vigor a Lei nº 6.515/1977, que ficou conhecida como Lei do Divórcio, dando às mulheres a possibilidade de divórcio com direitos similares aos dos homens. Em 1979 as mulheres conquistam o direito a jogarem futebol, o que era tido como inapropriado devido às suas características físicas inerentes de feminilidade (Escola Superior do Ministério Público, 2024).

Por sua vez, a terceira onda feminista, iniciada em 1980, contextualiza questões relacionadas à visão binária e aos papéis de gênero da sociedade ocidental, sendo também relevante o feminismo negro e as interseccionalidades entre classe, raça, cor, para além da discriminação de gênero (Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

No Brasil, no período de redemocratização, no ano de 1985, houve a criação do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM), que permitiu espaço institucional às reivindicações feministas e à agenda de igualdade de direitos entre homens e mulheres, o que seria a base para a consolidação do direito à igualdade entre homens e mulheres na Constituição Federal de 1988 (Terra; Tito, 2021). Importante observar que se trata de igualdade formal e que as lutas feministas visam alcançar a igualdade material, ou de fato, entre homens e mulheres, nos seus direitos e obrigações.

Esse período de elaboração do texto constitucional em 1988 ficou conhecido como *lobby* do batom. Na década de 1980 também houve a implementação das delegacias de defesa da mulher, com o intuito de que órgãos especializados da polícia civil assegurassem um tratamento adequado às mulheres vítimas de violência (Tílio, 2012).

Ora, a partir da década de 1990 há uma certa perda na força do movimento feminista brasileiro, haja vista as grandes conquistas obtidas com a Carta Magna de 1988, que constituiu de algum modo uma resposta aos anseios de então.

Entretanto, não se tratava de obter a normatividade tão-somente, mas sim, da necessidade de efetivação desses direitos.

No 1994 o Brasil foi sede de evento da ONU que consistiu na Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher, que ficou conhecida como Convenção de Belém do Pará, ratificada em 1995, a qual influenciou diversas políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher (Tílio, 2012), e que definiu padrões para prevenção, punição e erradicação da violência de gênero nos países pertencentes à OEA (Organização dos Estados Americanos), sendo fundamental para pressionar o Brasil a adotar políticas específicas.

Além disso, a Convenção de Belém do Pará trouxe importante contribuição ao trazer o conceito de violência de gênero, dispondo em seu artigo 1º:

Para os efeitos desta Convenção, entender-se-á por violência contra a mulher qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada (Comissão Interamericana de Direitos Humanos, 1994).

Tais instrumentos forneceram as bases normativas internacionais que orientaram a elaboração da Lei Maria da Penha e continuam influenciando a interpretação das normas brasileiras.

Ainda dentro da contextualização histórica do tema, há no ano de 1998 a elaboração da Norma Técnica de prevenção e tratamentos dos agravos de violência sexual, do Ministério da Saúde, com abordagem da liberdade sexual e de reprodução às mulheres, o acesso às pílulas anticoncepcionais e a prevenção de DST's (Doenças Sexualmente Transmissíveis).

No ano de 2002 há a abolição no Código Civil da então causa de anulação de casamento, caso o marido, na primeira relação sexual, verificasse não ser mais virgem a mulher. O Código Civil de 1916 dava ao marido o direito de anular o casamento caso sua mulher já fosse deflorada, ou seja, não fosse mais virgem, porque entendia ser insuportável ao homem a vida conjugal com uma mulher que ele pensava ser pura e não era. Além disso, o Código Civil de 2002 igualou os direitos dos

cônjuges, inclusive no nome, já que a partir dele qualquer dos nubentes pode acrescentar ao seu nome o sobrenome do cônjuge ou preservar seu nome de solteiro (Alves; Cunha, 2007).

Isso, ao passo que no ano de 2003 há a previsão, através da Lei nº 10.778/2003, da exigência, em casos de violência contra a mulher, da notificação compulsória pelos serviços de saúde.

Ainda em 2003 há a edição da Medida Provisória 103, de 1º de janeiro de 2003, convertida na Lei 10.683/2003, que criou a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM), visando ao assessoramento na elaboração e articulação de políticas para as mulheres, de campanhas educativas em âmbito nacional, bem como a promoção da igualdade de gênero de forma intersetorial e interministerial (Tílio, 2012).

Em 2004 há a I Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres (CNMP) - Plano Nacional de Políticas para as Mulheres, que reuniu cerca de duas mil e quinhentas pessoas em Brasília entre os dias 15 e 17 de julho de 2004, e estabeleceu importantes acordos e diretrizes no tocante à efetivação dos direitos humanos das mulheres e à superação da violência contra a mulher (Centro Feminista de Estudos e Assessoria, 2004).

Também, em 2005 há alterações no Código Penal Brasileiro a partir das quais é eliminada a causa de impunidade do agressor em crimes sexuais que casasse com a vítima, houve a descriminalização do adultério, tipo penal que na prática só incidia em adultérios praticados por mulheres, além de ter eliminado a expressão mulher honesta presente em alguns tipos penais sexuais (Tílio, 2012).

No ano de 2006 há a promulgação da Lei nº 11.343/2006, que ficou conhecida como Lei Maria da Penha, um marco histórico no Brasil na luta pela integridade física e psicológica da mulher.

Ora, a origem do nome da lei deveu-se a Maria da Penha, farmacêutica que era casada com um professor universitário, e que após um longo período de violência doméstica, duas tentativas de homicídio praticadas por seu marido, ficou paraplégica em 1983. Após um processo extremamente moroso, a prisão do agressor ocorreu apenas em 2002, com o cumprimento de dois anos de pena (Fernandes, 2023).

Assim, e ante a formalização de denúncia junto à Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos (OEA), houve a condenação do Estado Brasileiro ao pagamento de elevada indenização a Maria da Penha, bem como a recomendação de simplificação do trâmite processual em casos semelhantes (Fernandes, 2023). Além de inovadora no campo jurídico, a lei tem impacto simbólico, ao reconhecer a violência doméstica como violação de direitos humanos.

Também, com a promulgação da Lei Maria da Penha os crimes de violência doméstica passaram a ser julgados por juizados especializados, houve a proibição de penas alternativas e pecuniárias nesses casos, bem como, e de não menor relevância, um movimento por parte do governo para a criação de estatísticas oficiais, em âmbito nacional, para que se saiba o que está sendo ou não efetivado a partir da normatividade então formalizada.

Assim, a Lei Maria da Penha deve ser compreendida não apenas como marco jurídico interno, mas como instrumento alinhado a compromissos internacionais assumidos pelo Brasil em defesa dos direitos humanos das mulheres (Convenção de Belém do Pará, 1994; Cedaw, 1979), já que cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, prevendo medidas protetivas de urgência, juizados especializados e políticas públicas intersetoriais (Brasil, 2006).

Apesar disso, estudos apontam desafios de implementação, como desigualdades regionais, falta de recursos e dificuldades na articulação intersetorial (Lira *et al.*, 2021).

A respeito da efetividade da Lei Maria da Penha discorre Fernandes (2023):

A violência contra a mulher é cultural, social e histórica. Reflete padrões apreendidos, naturalizados e repetidos por pessoas de todas as classes sociais e idades. Por isto, seu enfrentamento deve resultar de uma visão multidisciplinar compatível com a complexidade do fenômeno. Embora a Lei Maria da Penha tenha sido concebida como um instrumento hábil para modificar a realidade, a efetividade do processo protetivo e do processo penal criminal está condicionada à incorporação de conceitos multidisciplinares pelos aplicadores do Direito, que permitam compreender a vítima, o agressor e a retratação da vítima. Este é o único caminho: conhecer a violência para dar efetividade à Lei Maria da Penha (Fernandes, 2023, p. 446).

Ainda em continuidade ao histórico do feminismo no Brasil, há em 2007 a implementação do I Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, que visava à prevenção e enfrentamento de todas as formas de violência contra as mulheres, através de um conjunto de ações executadas entre os anos de 2008 e 2011, consistentes na redução dos índices de violência contra as mulheres, na promoção de uma mudança cultural de respeito às diversidades de gênero e na garantia e proteção dos direitos das mulheres em situação de violência, considerando as questões raciais, étnicas, geracionais, de orientação sexual, deficiência e de inserção social e econômica (Tílio, 2012).

Isso, ao passo que no ano de 2015 é promulgada a Lei nº 13.104/2015, que ficou conhecida como Lei do feminicídio, criando tal tipo penal especializado em paralelo ao crime de homicídio.

Já em 2018 há a promulgação da Lei nº 13.718/2018, com a criminalização da importunação sexual, tristemente tão corriqueira nos transportes públicos e nos mais diversos ambientes em que vive a mulher.

Em fevereiro de 2021 há o julgamento pelo Supremo Tribunal Federal (STF) da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 779, a qual declarou inconstitucional a tese da legítima defesa da honra, que era frequentemente utilizada para a absolvição de acusados de feminicídio nos tribunais do júri, evidenciando a dominância do patriarcado que legitima e autoriza a violência contra a mulher. O Supremo Tribunal Federal declarou a tese incompatível com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade de gênero, do direito à

vida e à honra (Andrade; Jurubeba, 2025).

No ano de 2023 há o marco do Protocolo No Calem, adotado na Espanha em decorrência do caso do jogador Daniel Alves, bem como a elaboração de diversas leis municipais brasileiras que adotam tal normativa, tal como o selo “Quebre o Silêncio” em BeloHorizonte/MG.

Trata-se de mais uma política pública adotada no combate à violência contra a mulher em bares, baladas, restaurantes e eventos similares.

Desse modo, a construção do feminismo no Brasil possui atravessamentos no tempo e no espaço, por vezes influências políticas, por vezes conturbada, entre amores e ódios, como quaisquer outras construções que se possa imaginar.

Após o advento da Lei Maria da Penha em 2006 o Brasil aprovou diversas normas complementares, sendo que atualmente há referências à quarta onda feminista e, especificamente no contexto brasileiro, as redes sociais são apontadas como elemento importante na esfera política, além de espaço em que mulheres podem criar uma rede de apoio e difundir as manifestações feministas no espaço virtual (Ribeiro; Nogueira e Magalhães, 2021).

2.5.1. Femicídio (Lei nº 13.104/2015).

No ano de 1976, no Tribunal Internacional de Crimes contra Mulheres, em Bruxelas, o termo *femicide* foi utilizado pela primeira vez, por Russel, para referenciar o assassinato de mulheres pelo fato de serem mulheres. Entretanto, o conceito sobre o tema foi dado posteriormente, em 1990, com Caputi, quando o termo *femicide* foi definido como “o assassinato de mulheres realizado por homens motivado por ódio, desprezo, prazer ou um sentido de propriedade sobre as mulheres” (Caputi; Russel, 1992 *apud* Gebrim; Borges, 2014).

Assim, e haja vista o aumento da violência contra as mulheres nas últimas décadas e das reiteradas omissões dos governos na investigação e punição dos crimes praticados por razões de gênero, alguns Estados latino-americanos e caribenhos passaram a adotar a tipificação do feminicídio em suas legislações internas, motivados, sobretudo, por decisões da Corte Interamericana de Direitos Humanos em seis casos relacionados ao tema da violência de gênero: *Miguel Castro Castro vs. Perú*, de novembro de 2006; *Gonzáles y otras (“Campo algodono”) vs. México*, de 16 de novembro de 2009; *Masacre de Las Dos Erres vs. Guatemala*, de 24 de novembro de 2009; *Fernández Ortega y otros vs. México*, de 30 de agosto de 2010; *Rosendo Cantú y otra vs. México*, de 31 de agosto de 2010; e *Gelman vs. Uruguay*, de fevereiro de 2011 (Tramontana, 2013 *apud* Gebrim; Borges, 2014).

Nas supramencionadas decisões houve o reconhecimento pela Corte de que os atos de violência sofridos pelas vítimas consistiriam em violência de gênero, com embasamento tanto no artigo 5º da Convenção Americana, que estabelece o direito à integridade física, quanto no artigo 2º da Convenção de Belém do Pará, que define como “violência contra a mulher” a “violência física, sexual e psicológica”, tanto a praticada na família, na comunidade, pelo Estado ou por seus agentes (Gebrim; Borges, 2014).

Por sua vez no Brasil a Lei nº 13.104/2015 reconheceu o homicídio de mulheres por razões de gênero como qualificadora do crime de homicídio, ampliando sua gravidade penal (Brasil, 2015), além de passar a ser considerado crime hediondo.

Desse modo, o feminicídio foi tipificado como qualificadora no homicídio previsto no artigo 121, par. 2º, VI e par. 2-A do Código Penal (Brasil, 2015):

Art. 121. Matar alguém
Homicídio qualificado
§ 2º Se o homicídio é cometido:

Feminicídio

VI – Contra a mulher por razões da condição de sexo feminino:

§ 2º-A Considera-se que há razões de condição de sexo feminino quando o crime envolve:

I – Violência doméstica e familiar;

II – Menosprezo ou discriminação à condição de mulher.

A criação do termo possui relevância uma vez que são grandes e crescentes os índices de homicídios de mulheres, pelo simples fato de serem mulheres, e com a especificação desse crime as mortes de mulheres deixam de ficar invisibilizadas nos índices de homicídios (Campos, 2015 *apud* Pinca, 2022), além de evidenciar a discussão acerca da cultura dominante que não permite plena autonomia em suas vidas e em seus corpos e ao recusarem esse lugar de subordinação, podem ser mortas (Pinca, 2022).

Assim, a importância da nova tipificação consiste justamente no atravessamento que se dá entre os feminicídios e a violência de gênero, a estrutura patriarcal que discrimina e objetifica as mulheres, considerando-as mera posse dos homens, que por vezes assassinam mulheres pelos motivos mais absurdos, seja por terminarem relacionamentos, pela tentativa de se garantir impunidade no crime de estupro, por ciúmes e necessidade de controle, por terem sido traídos, enfim, pela total negativa à autonomia da mulher e sua liberdade (Pinca, 2022).

Além disso, a relevância da tipificação do feminicídio consiste justamente em trazer visibilidade a este fenômeno, haja vista que a consciência e clareza do problema constitui um primeiro passo para que medidas de correção e enfrentamento passem a ser tomadas, bem como a adoção de políticas públicas eficazes.

Tal crime independe de relacionamento prévio entre vítima e agressor e o menosprezo e discriminação à condição de mulher se referem à forma como o crime é cometido, em razão do gênero e como um ataque ao feminino e ao corpo da mulher (Fernandes, 2023).

A esse respeito discorre Salgado (2022):

Convém lembrar que, normativamente, o termo “violência doméstica e familiar” se interpreta em consonância com a Lei nº 11.340/2006, de tal modo que a qualificadora do feminicídio, nessa específica hipótese, não se aplica apenas pela verificação de que a violência se deu no âmbito do lar ou pelas mãos de algum familiar da vítima. Exige-se, nos termos da lei que funciona como referência, que a ação seja “baseada no gênero” (art. 5º, caput, da Lei nº 11.340/2006), ou seja, que possa ser verificado um tratamento pejorativo ou desfavorável da mulher no contexto em que se deu a conduta. O ato violento é o instrumento do ímpeto de controle. Desse modo, deve ser afastada qualquer interpretação que leve à aplicação automática da qualificadora (Salgado, 2022, p. 234).

Embora não seja condição para a caracterização do crime de feminicídio que ocorra no contexto de relações íntimas de afeto, a maioria dos casos se dá em tais contextos, conforme dados obtidos a partir do Infográfico do Retrato dos feminicídios no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2026), o agressor na maioria dos casos é parceiro ou ex-parceiro íntimo, sendo que em 59,4 % (cinquenta e nove vírgula quatro por cento) das vítimas são mortas pelo parceiro íntimo; 21,3 % (vinte e um vírgula três por cento) são mortas pelo ex-parceiro íntimo e apenas 4,9 % (quatro vírgula nove por cento) são mortas por desconhecidos.

Além disso, e ainda conforme dados obtidos no Infográfico no Retrato dos feminicídios no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2026), a maior parte dos crimes de feminicídio ocorrem em casa, sendo que 66,3 % (sessenta e seis vírgula três por cento) dos casos ocorre em residências e 19,2% (dezenove vírgula dois por cento) ocorrem em vias públicas.

2.5.2. Criminalização do *stalking* (Lei nº 14.132/2021).

Esta lei tipifica a perseguição reiterada como crime autônomo (Brasil, 2021).

Acerca do *stalking* ou perseguição pondera Assumpção Filho (2023):

Como já salientado, foi possível perceber uma simbologia própria para os atos reiterados habituais de perseguição, que podem ter por base uma ameaça, uma lesão, uma pornografia de vingança (“revenge porn”) ou outros delitos de violação da liberdade sexual e, até mesmo, outros atos isoladamente lícitos. O perseguidor quer indexar a própria vida a vida da vítima. Sua vida não tem mais sentido isoladamente, sem que da vida da vítima ele tenha participação. A vida do perseguidor é em função da vida da vítima, um mero anexo àquela (Filho, 2023, p. 112).

Assim, o *stalking* ou perseguição pode ser identificado na vigilância constante, monitoramento pessoal ou eletrônico, seguir a vítima em vias públicas ou em seu local de trabalho (Fernandes, 2023).

Ainda, há dado interessante obtido no Manual de Avaliação e Gestão de Risco em rede, em Portugal, da Associação de Mulheres contra a Violência, o qual aponta que esse comportamento de perseguição ou *stalking* é um grave fator de risco em situações de violência, e aumenta em cinco vezes o risco de morte (Fernandes, 2023).

Há a modalidade do *cyberstalking*, que é o ato de perseguir insistentemente alguém pelas redes sociais, ou com mensagens eletrônicas (Assumpção Filho, 2023).

2.5.3. Crime de violência psicológica contra a mulher – novo tipo – artigo 147-B do Código Penal.

A Lei Maria da Penha trouxe o conceito de violência psicológica no artigo 7º, II, em paralelo às violências física, sexual, moral e patrimonial. Entretanto, para que se viabilizasse a efetividade da norma se fez necessário um tipo penal específico que previsse tal modalidade de violência (Fernandes, 2023).

Assim, houve a inclusão no Código Penal Brasileiro do artigo 147-B, segundo o qual:

Violência psicológica contra a mulher

Art. 147-B. Causar dano emocional à mulher que a prejudique e perturbe seu pleno desenvolvimento ou que vise a degradar ou a controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, chantagem, ridicularização, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à sua saúde psicológica e autodeterminação:

Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave (Brasil, 2021).

Inclusive, a Lei nº 15.123, de 24 de abril de 2025, alterou o artigo 147-B do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para estabelecer causa de aumento de pena no crime de violência psicológica contra a mulher quando praticado com o uso de inteligência artificial ou de qualquer outro recurso tecnológico que altere imagem ou som da vítima, incluindo o seguinte parágrafo único ao referido artigo:

Art. 147-B (...)

Parágrafo único. A pena é aumentada de metade se o crime é cometido mediante uso de inteligência artificial ou de qualquer outro recurso tecnológico que altere imagem ou som da vítima (Brasil, 2025)

Esses marcos demonstram a expansão da legislação brasileira no enfrentamento às múltiplas formas de violência de gênero e a conexão com o avanço das novas tecnologias, em particular o uso massivo da inteligência artificial.

A Lei Maria da Penha, por sua vez, consolidou a violência doméstica como violação de direitos humanos, alterando práticas jurídicas e sociais no Brasil (Brasil, 2006). A concessão de medidas protetivas imediatas e juizados especiais melhoraram a resposta estatal em muitos locais.

Entretanto, a implementação se faz de modo desigual entre os entes federativos, com carência de delegacias da mulher e serviços especializados em diversas regiões (Lira *et al.*, 2021). Outro desafio é a prevenção, o foco legal está em medidas repressivas, enquanto ações educativas e culturais recebem menos investimentos.

Assim, a violência contra as mulheres persiste em níveis alarmantes, relatórios recentes indicam que os índices de violência de gênero no Brasil estão em patamares recordes, o que aponta para a insuficiência das políticas existentes (The Guardian, 2024).

Segundo dados obtidos no Infográfico do estudo Retrato dos feminicídios no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2026), há a estatística de 13.703 (treze mil, setecentos e três) vítimas desde a promulgação da Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015), sendo 1.568 vítimas de feminicídio em 2025, com crescimento de 4,7 % (quatro vírgula cento por cento) em relação a 2024 e aumento de 14,5 % (quatorze vírgula cinco por cento) em relação a 2021, além de taxa de 1,43 mortes por 100 mil habitantes em 2025, sendo as maiores taxas nos estados do Acre (3,2), Rondônia (2,9) e Mato Grosso (2,7) e os maiores crescimentos no quadriênio 2021/2025 nos estados do Amapá (120,3 %), São Paulo (96,4%) e Rondônia (53,8%).

Desse modo, a Lei Maria da Penha constitui marco histórico e jurídico fundamental, mas sua efetividade depende de implementação integrada, financiamento sustentável e fortalecimento de políticas preventivas. A evolução legislativa posterior demonstra avanços, mas também revela que a violência de gênero exige constante atualização normativa e aprimoramento das práticas institucionais.

2.6. Das políticas de acolhimento às mulheres em situação de violência em âmbito federal e estadual, com recorte para os estados de São Paulo e Minas Gerais.

A violência contra a mulher constitui uma violação de direitos humanos e um problema estrutural de saúde pública e de justiça social. No Brasil, a formulação de leis e políticas públicas específicas busca assegurar proteção, acolhimento e reparação às vítimas, articulando esforços entre União, estados e municípios. Passa-se na sequência a analisar algumas políticas de acolhimento em âmbito federal e estadual, com destaque para as iniciativas implementadas no estado de Minas Gerais, evidenciando avanços e desafios de efetividade.

2.6.1. Políticas e programas federais.

Pode ser mencionada a Casa da Mulher Brasileira, inaugurada em 2015, busca centralizar em um só espaço serviços de atendimento, acolhimento, delegacia, Juizados, Defensoria e apoio psicossocial (Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres, 2016).

Também o Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher, que consiste em canal nacional para orientação, acolhimento e encaminhamento de denúncias (Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres, 2016).

Igualmente, o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, lançado em 2007, articula União, estados e municípios em torno de políticas integradas de enfrentamento (Brasil, 2007).

Já no ano de 2023 houve o lançamento do Pacto Nacional de Prevenção aos Feminicídios, o qual prevê setenta e três ações com investimentos de R\$ 2,5 (dois vírgula cinco) bilhões de reais, incluindo áreas como saúde, educação, cultura, justiça e segurança pública. Tal pacto visa à redução dos índices de feminicídio através da articulação entre União, estados e municípios, além do fortalecimento da rede de proteção às mulheres (Silva, 2026).

Também, tal pacto consagra o entendimento de que o feminicídio é um fenômeno estrutural que exige em seu enfrentamento, para além de medidas penais meramente repressivas, a promoção de campanhas educativas, a ampliação do acesso a serviços de acolhimento e a garantia de um atendimento especializado com pessoal devidamente treinado às mulheres vítimas de violência (Silva, 2026).

Igualmente, no ano de 2024 houve a criação do Pacote Antifeminicídio (Lei nº 14.994/2024, através do qual houve o endurecimento de penas, o estabelecimento de protocolos nacionais de investigação e a obrigatoriedade de atendimento especializado às mulheres em situação de risco (Silva, 2026).

Já no ano de 2026 houve a criação do Pacto Brasil entre os Três Poderes para Enfrentamento do Feminicídio, publicado em 04 de fevereiro de 2026 (Planalto, 2026) que consiste em compromisso entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, visando à implementação de medidas de enfrentamento ao feminicídio, que possui como objetivos efetivar o cumprimento célere das medidas protetivas de urgência, fortalecer as redes de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres em todo o território nacional, fortalecer as redes de enfrentamento à violência contra meninas e mulheres em todo o território nacional, promover informação sobre direitos das meninas e mulheres à toda a sociedade, promover responsabilização célere e efetiva de autores de violência, transformar a cultura institucional nos Três Poderes, capacitar agentes públicos com perspectiva de gênero, enfrentar o machismo estrutural, sensibilizar os meninos e homens na defesa dos direitos das mulheres e pelo fim da violência contra meninas e mulheres, enfrentar violência digital contra meninas e mulheres, compartilhar dados e informações entre instituições (Governo Federal, 2026).

No mês de março de 2026 foi criado pelo Comitê Interinstitucional de Gestão do Pacto Brasil entre os Três Poderes Plano de Trabalho para a organização e consolidação das ações prioritárias previstas no pacto, e foram anunciadas, dentre outras, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, as ações de realização de operações (mutirão) para cumprimento de mil mandados de prisão, a implementação de sistema de rastreamento eletrônico para agressores cujas vítimas estejam com medida protetiva, a criação do Centro Integrado “Mulher Segura” para centralização de dados e monitoramento, a implantação de 52 (cinquenta e duas) Unidades Móveis – Salas Lilás Itinerantes para acolhimento e atendimento a mulheres em situação de violência, reunião com os Secretários Estaduais de Segurança Pública para alinhamento do atendimento às mulheres em situação de violência, com foco no fortalecimento das DEAMs (Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher), implementação de salas reservadas com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas e qualificação dos agentes de segurança (Presidência da República, 2026).

2.6.2. Políticas estaduais de acolhimento.

Os estados têm papel fundamental na descentralização e execução das políticas públicas. A implementação é variável, mas abrange delegacias especializadas, casas-abrigo, centros de referência e programas de capacitação.

Em um recorte específico do estado de Minas Gerais podem ser mencionadas as iniciativas a seguir destacadas.

A Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher integra serviços de saúde, assistência social, segurança pública e justiça, garantindo atendimento articulado (Minas Gerais, 2022).

O estado mantém DEAMs (Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher) em várias cidades, com equipes capacitadas para atendimento humanizado (Minas Gerais, 2021).

Existem Casas de Acolhimento e Centros de Referência, que consistem em casas-abrigo de caráter sigiloso e centros de referência regionais que oferecem atendimento jurídico, psicológico e social às vítimas (Minas Gerais, 2022).

Há o Observatório Estadual de Políticas Públicas para Mulheres, ferramenta estratégica para coleta, monitoramento e análise de dados sobre violência de gênero, auxiliando na formulação de políticas mais eficazes (Minas Gerais, 2023).

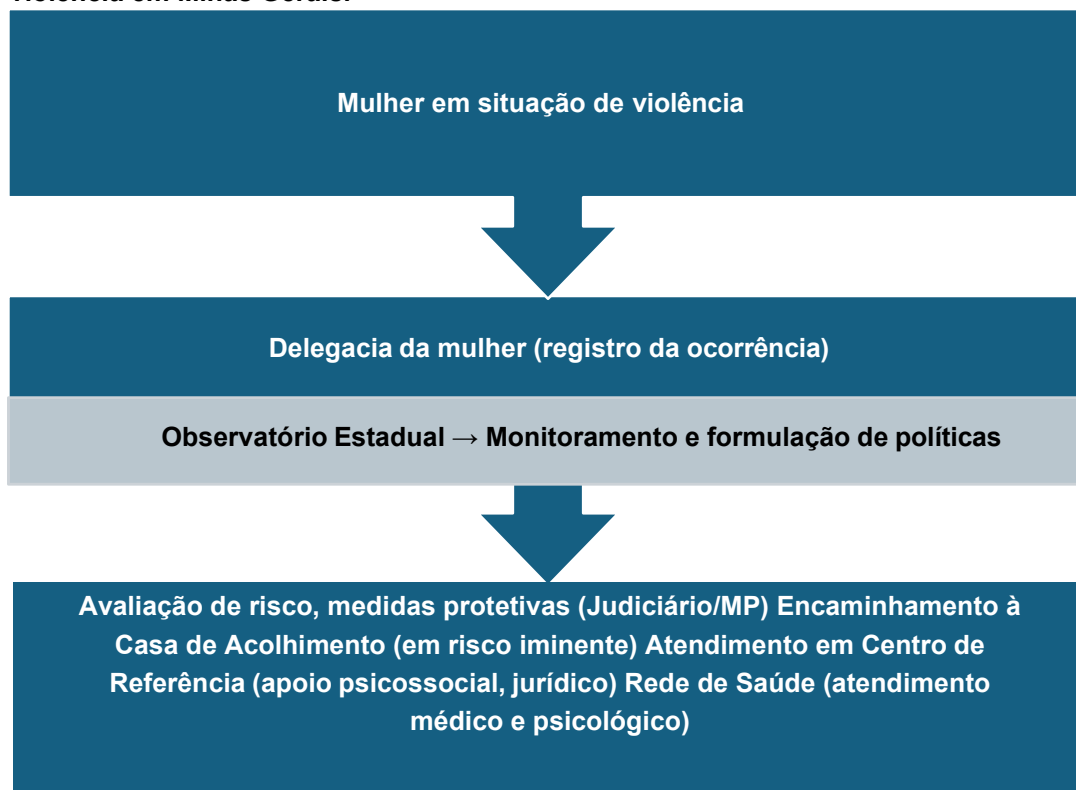
Adicionalmente, e sobre essa última iniciativa, em 2025, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais aprovou a criação do Observatório Estadual da Violência contra a Mulher, com a finalidade de coleta, sistematização e análise de dados sobre a violência de gênero, estabelecendo um marco institucional relevante para subsidiar políticas públicas como o MG Mulher (MINAS GERAIS, 2025a). Complementarmente, iniciativas acadêmicas, como o Mapa Interativo do Ecossistema de Políticas para as Mulheres em Minas Gerais, desenvolvido pela Fundação João Pinheiro, buscam oferecer transparência e visualização de políticas de gênero no estado (FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO, 2023).

Quadro 1 – Comparativo de normas e políticas públicas criadas tendo como marco a Lei Maria da Penha.

Ano	Norma/Programa	Abrangência	Objetivo principal
2006	Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006)	Federal	Prevenir e coibir violência doméstica e familiar
2007	Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres	Federal/Estadual	Articular ações integradas de enfrentamento
2015	Lei do Feminicídio (Lei nº 13.104/2015)	Federal	Torna o feminicídio um homicídio qualificado e o coloca na lista de crimes hediondos
2015	Casa da Mulher Brasileira	Federal	Atendimento integrado e humanizado
2017	Lei nº 13.505/2017	Federal	Atendimento policial e pericial especializado e ininterrupto a mulheres vítimas de violência doméstica
2021	Lei nº 14.132/2021 (stalking)	Federal	Criminalizar a perseguição reiterada
2022	Rede de Enfrentamento à Violência (MG)	Estadual (MG)	Articulação intersetorial em Minas Gerais
2023	Observatório Estadual de Políticas (MG)	Estadual (MG)	Monitoramento e análise de dados de violência

Fonte: a própria autora

Fluxograma 1 - Esquema simplificado do atendimento às mulheres em situação de violência em Minas Gerais.



Fonte: a própria autora

Oportuno aqui mencionar dados obtidos a partir do Infográfico do estudo Visível e Invisível: a Vitimização de Mulheres no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025), que retrata a postura das vítimas após o episódio mais grave de violência, sendo que 47,4% (quarenta e sete vírgula quatro por cento) não fez nada, 19,2% (dezenove vírgula dois por cento) procurou ajuda de familiares, 15,2 % (quinze vírgula dois por cento) procurou ajuda de amigos, 6,0% (seis por cento) procurou a Igreja. Também, apenas 25,7% (vinte e cinco vírgula sete) das mulheres procuraram algum órgão oficial, sendo que 14,2 % (quatorze vírgula dois por cento) denunciou em uma delegacia da mulher, 10,3% (dez vírgula três por cento) denunciou em uma delegacia comum, 2,2% (dois vírgula dois por cento) ligou para a Polícia Militar no 190 e 1,8% (um inteiro e oito décimos por cento) ligou para a Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180). Dentre os motivos para não buscar a polícia estavam em 36,5% (trinta e seis vírgula cinco por cento) dos casos resolveram sozinha, em 17,7% (dezessete vírgula sete por cento) a falta de provas, em 14,0% (quatorze por cento) dos casos não acreditou que a polícia pudesse oferecer solução e em 13,9 % (treze vírgula nove por cento) dos casos houve o medo de represálias (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025).

Também deve ser pontuada a situação das mulheres vítimas de violência que desistem após o oferecimento da denúncia. Estudos realizados sinalizam no sentido de que os motivos da desistência dessas mulheres após a denúncia estariam as crenças enraizadas no sistema patriarcal de que caberia às mulheres a compreensão das fraquezas masculinas e a manutenção da família, os sentimentos de dor, vergonha e revoltada, os filhos em comum, os sentimentos ao marido, a naturalização da violência, paralelamente à necessidade de que essas mulheres assumam suas escolhas, descubram sua própria autonomia de maneira interna e independente de pressões externas, com a capacidade de fazerem escolhas por si e para si, sendo que as escolhas tomadas para o outro somente se legitimam tendo como condição que sejam escolhas fiéis a si mesmas (Jong; Sadala; Tanaka, 2008).

O Brasil dispõe de uma das legislações mais avançadas do mundo no enfrentamento à violência de gênero. No entanto, a efetividade das normas depende de implementação adequada, financiamento sustentável e articulação intersetorial. Ainda assim, persistem desafios relacionados à interiorização dos serviços e à superação de barreiras culturais que dificultam a denúncia e o acesso das vítimas ao sistema de proteção.

Além disso, a Lei Maria da Penha é tida como parâmetro internacional de legislação de violência contra a mulher, mas há questionamentos no tocante à sua aplicação. A título exemplificativo, em um mesmo município, é possível que uma mulher vítima de violência seja encaminhada de um órgão ao outro sem que esses locais se comuniquem entre si, o que faz com que seja necessário que a vítima exponha seu caso diversas vezes sem que medidas sejam efetivamente tomadas, processo conhecido como revitimização, o que faz com que, muitas vezes, a mulher desista de procurar ajuda pela falta de organização e logística do próprio Estado (Pinca, 2022).

Já em um recorte específico das políticas de acolhimento às mulheres em situação de violência no estado de São Paulo, tem-se o que se passa a expor.

A violência de gênero constitui um fenômeno estrutural, historicamente enraizado nas desigualdades de poder entre homens e mulheres, sendo reconhecida como uma grave violação de direitos humanos e um problema público que demanda respostas estatais articuladas, contínuas e baseadas em evidências. Sob a perspectiva do planejamento e da análise de políticas públicas, o enfrentamento à violência contra a mulher exige a construção de arranjos institucionais capazes de integrar ações preventivas, protetivas e reparatorias, superando abordagens fragmentadas e estritamente repressivas. No contexto brasileiro, esse entendimento é normativamente consolidado pela Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, que estabelece um modelo de política pública intersetorial ao articular segurança pública, justiça, saúde e assistência social, além de reconhecer a violência doméstica e familiar como expressão de desigualdades de gênero (Brasil, 2006).

No Estado de São Paulo, as políticas públicas de acolhimento às mulheres em situação de violência são estruturadas a partir de um desenho institucional que busca operacionalizar os princípios da Lei Maria da Penha em âmbito estadual, combinando instrumentos legais, serviços especializados e iniciativas de inovação administrativa. A criação e o fortalecimento da Secretaria de Políticas para a Mulher representam um avanço relevante nesse sentido, ao centralizar a coordenação das ações governamentais voltadas à promoção dos direitos das mulheres e ao enfrentamento das múltiplas formas de violência de gênero. Tal arranjo foi formalmente consolidado pelo Decreto nº 69.430/2025, que atribui à Secretaria competências relacionadas à formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas públicas, reforçando o papel do planejamento estratégico e da governança intersetorial (Governo do Estado de São Paulo, 2026).

No eixo da proteção e do acolhimento institucional, destaca-se a rede de DDMs (Delegacias de Defesa da Mulher), historicamente reconhecida como uma política pioneira no cenário nacional e internacional. A ampliação das DDMs e das Salas DDMs, bem como a incorporação de canais digitais de atendimento, como a Delegacia Eletrônica, refletem uma tentativa de reduzir barreiras de acesso aos serviços de segurança pública e de qualificar o atendimento às vítimas. Do ponto de vista analítico, essas iniciativas indicam uma mudança gradual do modelo tradicional de policiamento para uma abordagem mais orientada ao atendimento especializado e

à centralidade da vítima, embora persistam desafios relacionados à cobertura territorial e à padronização da qualidade do atendimento (Governo do Estado de São Paulo, 2026).

A incorporação de tecnologias digitais às políticas de acolhimento, como o aplicativo SP Mulher Segura, insere-se em uma tendência mais ampla de digitalização das políticas públicas e de uso de ferramentas tecnológicas para ampliar o alcance e a efetividade das ações estatais. Essas soluções permitem maior agilidade na comunicação com os órgãos de segurança, acompanhamento de medidas protetivas e acionamento emergencial, contribuindo para respostas mais rápidas em situações de risco. Contudo, sob a ótica da análise de políticas públicas, é necessário considerar limitações associadas à exclusão digital, à proteção de dados pessoais e à capacidade institucional de monitorar e avaliar os impactos reais dessas tecnologias na redução da violência (Governo do Estado de São Paulo, 2026).

No campo da assistência social, o Estado de São Paulo mantém serviços de acolhimento institucional destinados a mulheres em situação de risco iminente, incluindo abrigo temporário e atendimento psicossocial. Esses serviços, articulados ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS), reconhecem que a violência de gênero está frequentemente associada à dependência econômica, à vulnerabilidade social e à fragilização de redes de apoio. Assim, as políticas de acolhimento não se limitam à proteção imediata, mas buscam promover a autonomia das mulheres por meio do acesso a benefícios socioassistenciais, qualificação profissional e inserção produtiva, alinhando-se a uma abordagem mais abrangente de superação do ciclo da violência (Governo do Estado de São Paulo, 2026).

As estratégias de prevenção e sensibilização social também ocupam lugar relevante no desenho das políticas paulistas, materializando-se em campanhas institucionais e ações educativas, como o movimento “SP Por Todas”. Essas iniciativas evidenciam o reconhecimento, por parte do Estado, de que o enfrentamento à violência contra a mulher requer transformações culturais e mudanças nos padrões sociais de gênero, indo além da resposta institucional aos casos já consumados. Do ponto de vista analítico, tais ações preventivas tendem a produzir resultados no médio

e longo prazo, o que reforça a importância de mecanismos de avaliação contínua e de indicadores capazes de captar impactos não imediatos dessas políticas (Governo do Estado de São Paulo, 2026).

Apesar dos avanços observados na institucionalização e diversificação das políticas públicas de acolhimento às mulheres em situação de violência no Estado de São Paulo, persistem desafios significativos relacionados à efetividade da implementação, à integração entre os diferentes níveis de governo e à redução das desigualdades regionais no acesso aos serviços. Esses limites evidenciam a necessidade de fortalecer processos de monitoramento e avaliação, bem como de aprimorar a articulação intersetorial e a capacidade estatal de responder de forma coordenada e sustentável à complexidade da violência de gênero, reafirmando o papel central do planejamento e da análise de políticas públicas nesse campo.

CAPÍTULO III – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DE GÊNERO: REFLEXÕES SOBRE O USO DE ASSISTENTES VIRTUAIS NO ATENDIMENTO A MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA.

3.1. Introdução e conceitos básicos.

A violência de gênero, especialmente contra mulheres, constitui uma das mais persistentes violações de direitos humanos. Frente à complexidade e à persistência deste fenômeno, novas abordagens vêm sendo exploradas para fortalecer políticas públicas e serviços de acolhimento.

Também, assistentes virtuais treinados para atender vítimas de violência têm sido implementados em diversas regiões, como mecanismos de escuta ativa, orientação jurídica e encaminhamento a serviços especializados.

O termo IA foi criado por J. McCarthy, um dos fundadores da área e, do ponto de vista simbólico, define-se como a arte de se construir programas que sejam capazes de adaptações e aprendizado, prolongando o seu ciclo de vida (Vicari, 2018).

Também, a definição mais intuitiva e pioneira é a que define a inteligência artificial como “a ciência de se produzir máquinas inteligentes” (McCarthy, 2017), ou ainda, “o estudo de como fazer computadores realizarem coisas que, atualmente, os humanos fazem melhor” (Rich; Knight, 1994 *apud* Vicari, 2018)

Ainda sobre outra perspectiva, a IA pode ser compreendida como “a capacidade de um sistema identificar, interpretar, fazer inferências e aprender com os dados para atingir objetivos organizacionais e sociais predeterminados” (Mickalef e Gupta, 2021, *apud* Zheng, 2024). Sob uma terceira perspectiva, a IA pode ser definida como uma ferramenta que resolve tarefas específicas que podem ser impossíveis ou extremamente demoradas para um ser humano realizar (Enholm *et al.*, 2022 *apud* Zheng, 2024).

Assim, a inteligência artificial seria a ciência multidisciplinar que tem o objetivo de prover as máquinas com a capacidade de executar tarefas que exijam a concorrência de alguma habilidade característica do ser humano, como: inteligência, criatividade, atenção, perseverança, etc. Ou ainda, inteligência artificial é a ciência que realiza o estudo de máquinas e sistemas computacionais capazes de reproduzir o comportamento humano.

Ora, a inteligência artificial identifica e organiza unidades de informação, além de realizar tarefas como análise de dados, resumos e relatórios, produção de textos com alta qualidade e precisão, extração de dados e o seu processamento em conhecimento, criação de *insights* que dão direcionamentos à hipótese investigada correta, possibilitando, a título exemplificativo, que agentes de segurança pública se empenhem em tarefas que requeiram o exclusivo intelecto humano, como a oitiva de pessoas.

Ressalte-se que em tempos de rápido progresso, particularmente da inteligência artificial generativa, e do crescimento exponencial do interesse público por tais estudos, faz-se necessário o respeito aos valores humanos, aos direitos e à ética.

No embate entre o tecnocentrismo, em que a máquina está no centro, e o antropocentrismo, em que o homem está no centro, deve prevalecer este último.

A esse respeito, assinala o pesquisador Celestino Vaz Tomás Jone Joanguete (2024):

O termo “antropocentrismo” refere-se à visão de mundo centrada no ser humano, na qual a humanidade é considerada o ponto central e mais significativo do universo. Essa perspectiva atribui grande importância aos interesses, valores e necessidades humanas, muitas vezes colocando o ser humano em uma posição de superioridade em relação às outras formas de vida e ao meio ambiente. Alguns dos filósofos renascentistas mais conhecidos que defendiam o antropocentrismo são Nicolau Maquiavel, Nicolau Copérnico, Galileu Galilei e René Descartes. Esses pensadores contribuíram para moldar a visão de mundo da época, destacando o papel central do ser humano no entendimento e na interpretação do universo (Joanguete, 2024, p. 1 e 2).

Assim, a inteligência artificial é apenas um meio de se alcançar maior efetividade nas políticas públicas, particularmente no enfrentamento à violência de gênero, para além das medidas preventivas nos âmbitos psicológico, sociológico e jurídico, já assinaladas, não um fim em si mesma, não o único recurso, mas um notável recurso.

Também, a pesquisadora Joana Varon (2021) argumenta que o uso de tecnologias no enfrentamento à violência deve considerar o viés de gênero presente nos dados e nos próprios sistemas algorítmicos. Por isso, é essencial que essas ferramentas sejam desenvolvidas com participação ativa de mulheres, especialmente daquelas que vivenciaram situações de violência.

A inteligência artificial, especialmente através de algoritmos de processamento de linguagem natural (PLN), tem sido utilizada em diversas esferas da vida pública. No campo do enfrentamento à violência de gênero, destaca-se o uso de assistentes virtuais, como *chatbots* e aplicativos que se baseiam em inteligência artificial que funcionam como canais alternativos de denúncia, escuta e encaminhamento.

Por sua vez, o processamento de linguagem natural ou PLN, em inglês *natural language processing* (NLP), utilizado, por exemplo, em *chatbots*, possibilita que a IA se comunique em uma linguagem natural, através da aprendizagem de máquina para que se traduza o significado de um texto. É um componente da IA que auxilia computadores a entenderem e utilizarem a linguagem humana, e é usado em inúmeras aplicações, tais como na análise de textos, traduções automáticas e nos *chatbots*.

Lado outro, a Geração de Linguagem Natural, em inglês *Natural Language Generation* (NLG) é a área da Inteligência Artificial que produz narrativas escritas ou faladas a partir de um conjunto de dados compreensíveis na linguagem humana.

Também, tal processamento pode ser encontrado em tecnologias atuais tais como as assistentes virtuais inteligentes, a título exemplificativo, Siri da Apple e a Alexa da Amazon, que identificam padrões na fala por meio do reconhecimento de voz (Picazio, 2024).

Este capítulo investiga o uso da inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero, com foco no papel de assistentes virtuais como instrumentos de acolhimento e orientação a mulheres em situação de violência.

Por meio da análise de quatro iniciativas públicas brasileiras – “Chame a Frida”, “MG Mulher”, “Assistente MAIA” e “Assistente Pagu”, realizamos uma análise de seus potenciais, limitações, bem como realizamos reflexões éticas.

O uso de *chatbots* possibilita o fornecimento de respostas rápidas, de modo personalizado e disponível em tempo integral, além de sua capacidade de atender a um grande volume de clientes de forma simultânea, o que reduz custos operacionais, por se tornar despicienda a necessidade de uma equipe maior de atendimento.

Tal formato de diálogo permite respostas detalhadas às solicitações e consultas do usuário do aplicativo.

Os *chatbots* são sistemas computacionais que realizam interações com seres humanos utilizando-se da linguagem natural, por texto ou voz, e sua finalidade é simular uma conversa humana com fluidez, automatização de tarefas, ao responder perguntas ou orientar o usuário em fluxos predefinidos (AQUINO; ADANIYA, 2018 *apud* FÉLIX, 2025).

Em síntese, *chatbot* é um software que simula uma interação de conversa entre o utilizador e um computador (Zheng, 2024).

Existem vários tipos de *chatbots*, sendo que uma das classificações mais comuns distinguem os *chatbots* em dois tipos: *chatbots* baseados em regras e *chatbots* baseados em inteligência artificial (B. Louo *et. al.*, 2022 *apud* Zheng, 2024).

O *chatbot* baseado em regras tem seu desenvolvimento na Linguagem de Marcação de Inteligência Artificial (AIML) para o estabelecimento de regras para o sistema (Thorat & Jadhav, 2020 *apud* Zheng, 2024). Já a AIML consiste em uma linguagem de código aberto baseada em XML em que o *chatbot* elabora as respostas a partir da busca de correspondência com perguntas previamente definidas em seu banco de dados (Adamopoulou & Moussiades, 2020 *apud* Zheng, 2024).

Os *chatbots* baseados em inteligência artificial possuem algoritmos mais sofisticados, baseados em técnicas como *Natural Language Processing* (NLP), *Natural Language Understanding* (NLU) ou *Natural Language Generation* (NLG) (Maroengsit *et. al.*, 2019 *apud* Zheng, 2024). Por esse motivo, há mais flexibilidade nas respostas e otimização de funções a partir do processo de aprendizagem profunda (*deep learning*) e da aplicação de suas técnicas (Kumar & Ali, 2020 *apud* Zheng, 2024).

Por sua vez, os modelos de *chatbots* baseados em inteligência artificial podem ser subdivididos em *chatbot* baseado em recuperação de informação e em *chatbot* baseado em geração. Em áreas que necessitam de respostas com maior precisão e credibilidade utiliza-se o modelo de recuperação. Já quando são necessárias respostas em áreas mais abrangentes utiliza-se o modelo generativo, porém mais sujeito a falhas e alucinações, ou seja, com menor credibilidade (Zheng, 2024). As tendências atuais são no sentido de maior desenvolvimento do modelo generativo, sendo que o modelo de recuperação exige treino personalizado para cada

domínio específico (Caldarini *et. al.*, 2022 *apud* Zheng, 2024).

Igualmente, e como já mencionado anteriormente, é utilizada a linguagem natural, ou corrente, que é um componente da IA que auxilia computadores a entenderem e utilizarem a linguagem humana, ao invés de ser utilizada linguagem de programação.

3.2. Das regulamentações legais acerca da inteligência artificial.

Do ponto de vista ético, o uso de inteligência artificial no atendimento a mulheres vítimas de violência deve garantir a confidencialidade, a segurança da informação e o controle dos dados pelas usuárias. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) estabelece parâmetros legais, mas ainda há lacunas quando se trata da proteção de dados sensíveis em contextos de violência.

Politicamente, o incentivo à criação de soluções tecnológicas deve caminhar junto à garantia de políticas públicas estruturantes, que incluam habitação, emprego e acesso à justiça. Como alerta Rita Laura Segato (2018), a violência contra mulheres não é apenas individual, mas estruturante do sistema social; portanto, soluções tecnológicas não podem ser descoladas da crítica feminista e do combate às desigualdades.

No tocante a regulamentações éticas acerca da IA, o primeiro instrumento global de definição de padrões éticos para a IA foi o documento “Recomendação Internacional da UNESCO sobre Ética na Inteligência Artificial (IA)” (UNESCO, 2022 *apud* Picazio, 2024), elaborado na 41ª Conferência-Geral da Unesco, em 2021.

Também, e haja vista os impactos e riscos que podem advir do uso generalizado da IA, a Organização das Nações Unidas (ONU) tem se manifestado no sentido de que sejam resguardados os direitos humanos.

Isso pode ser constatado no Relatório anual do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ONU, 2021 *apud* Picazio, 2024), elaborado no ano de 2021, e no qual o Alto Comissariado analisou o modo como a utilização da IA por Estados e empresas, através de tecnologias de aprendizado de máquina, pode influenciar o exercício do direito à privacidade e dos demais a ele relacionados, com o intercâmbio de dados pessoais em alta escala.

Além disso, em tal Relatório foram apresentadas diversas recomendações aos Estados e empresas, inclusive considerando-se os riscos de que sistemas de IA prejudiquem vidas humanas a partir de conjuntos de dados tendenciosos ou discriminatórios.

Já no Brasil houve a criação da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA), concebida durante os anos de 2019 e 2020, um documento que centraliza as principais orientações éticas e legais para o uso da IA, de forma consciente (Brasil; MCTI, 2021 *apud* Picazio, 2024).

Importante frisar que a Governança da EBIA é composta pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI); pela Rede MCTI/EMBRAPPII de Tecnologias e Inovação Digital; e por Instituições Convidadas. Tal iniciativa apresenta um diagnóstico da situação atual da IA no Brasil e recomenda um conjunto de ações estratégicas voltadas aos mais diversos setores, como educação e empreendedorismo.

Assim, há fronteiras éticas e legais impostas ao desenvolvedor da tecnologia de IA que devem ser respeitadas.

Ainda acerca das regulamentações legais acerca do uso da inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero importante mencionar o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), visando-se à orientação dos magistrados no julgamento de processos. A esse respeito bem discorre Valéria Diez Scarance Fernandes:

“Por outro lado, o depoimento firme e coerente da vítima deve prevalecer sobre a negativa do réu, pois em regra os crimes acontecem em casa e distantes dos olhos de testemunhas. O CNJ publicou o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero no qual consta que a audiência deve ser conduzida com essa perspectiva para não se tornar um “ambiente de violência institucional” e exemplos de perguntas que devem evitadas” (FERNANDES, 2023, p. 408).

Ora, nesse ponto importante mencionar as dificuldades de coleta de provas em processos envolvendo violência doméstica contra a mulher, uma vez que tais agressões ocorrem no ambiente íntimo de afeto, muitas vezes sem testemunhas ou quaisquer meios que possibilitem a comprovação posterior das agressões em juízo.

Desse modo, e devido às grandes dificuldades na coleta de provas, é fundamental que seja adotado o princípio da informalidade nos procedimentos de violência doméstica, sobre o que pontua com assertividade Valéria Diez Scarance Fernandes:

“A informalidade nos procedimentos de violência doméstica constitui um fator positivo. Há possibilidade de se provar a materialidade por documento médico, prescindindo-se de laudo pericial. Trata-se de disposição importante já que as vítimas costumam desistir na fase de “Lua de mel”, que ocorre após o registro da ocorrência, e muitas vezes não se submetem a exame de corpo de delito. A informalidade impera também no requerimento das medidas cautelares, assegurando-se a proteção adequada e ágil à mulher” (FERNANDES, 2023, p. 439).

CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE QUATRO FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA BRASILEIRAS.

Realizamos na presente pesquisa o estudo de quatro ferramentas brasileiras que serão melhor detalhadas adiante.

O primeiro é o projeto “Chame a Frida”, implementado em março de 2020, em Manhuaçu/MG, e que atua via *Whatsapp* oferecendo acolhimento digital a mulheres em situação de violência, com base na escuta ativa e em fluxos de atendimento elaborados por profissionais da área (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023).

Um segundo exemplo é o aplicativo “MG Mulher”, implementado no estado de Minas Gerais em 2021, com conteúdo interativo e suporte via aplicativo móvel para vítimas de violência doméstica (Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais, 2024).

Já no estado de São Paulo pode ser mencionada a “Assistente MAIA”, fruto de uma parceria entre o Ministério Público do Estado de São Paulo, a Microsoft e o Instituto AzMina, implementada no ano de 2020 (Internetlab, 2022).

Em âmbito nacional pode ser mencionada a “Central Ligue 180”, que consiste em um serviço federal que, desde 2023, incorporou atendimento via WhatsApp, incluindo a assistente virtual “Pagu” (Ministério das Mulheres, 2024).

A “Pagu (Ligue 180)” possui como recursos principais a orientação legal, denúncias, rede de serviços de convênio e dados atualizados (Ministério das Mulheres, 2024).

Além da descrição, procedência, marco temporal, funcionamento e apresentação dos objetivos das ferramentas acima descritas, realizamos análise sobre o que seriam os pontos fortes nessa utilização de assistentes virtuais no enfrentamento à violência de gênero, as suas limitações e controvérsias, sobre a importância de mecanismos de monitoramento e avaliação de resultados em tais políticas públicas, acerca da importância da integração entre órgãos de justiça e até mesmo de saúde e assistência social, e sobre a presença ou não de botão do pânico e funcionalidades análogas.

Inicialmente em uma análise dos pontos fortes acerca do uso da tecnologia no enfrentamento à violência de gênero, a incorporação da perspectiva de gênero na inovação, tecnologia e educação digital pode ajudar na conscientização das mulheres acerca de seus direitos e fortalecimento de seu exercício (Machida, 2024). Ora, a conscientização de direitos é o primeiro e fundamental passo para a sua reivindicação frente a abusos ou desrespeitos. Pesquisas no Geledés Instituto da Mulher Negra indicam que quanto menos pessoas envolvidas em casos de violência maior a segurança da vítima (Machida, 2024) e é exatamente isso o que as assistentes virtuais

podem proporcionar, discrição na utilização.

O primeiro ponto a ser discutido no enfrentamento à violência de gênero é a importância da visibilidade do fenômeno, que de fato se nomeiam em que consistem os atos de violência, e para isso é essencial a disseminação de informações para a prevenção e publicização da violência.

Assim, a informação ocupa um papel central para que as mulheres tenham de fato acesso aos serviços disponíveis na rede de atendimento, conscientização de seus direitos e assim possam superar o medo, a vergonha e o preconceito que atravessam a questão da violência (Côrtes, Luciano e Dias, 2013). As assistentes virtuais, além de outras funcionalidades, têm esta de prestação de informações às vítimas de violência.

Também, o uso de assistentes virtuais, devido à facilidade de acesso e discrição, pode ser considerado um tipo de política pública que incentiva a notificação e amplia o alcance dos canais institucionais, o que constitui importante fator no enfrentamento à violência de gênero (Pimentel, Branco e Ferrão, 2025).

Além disso, as limitações inerentes ao atendimento humano podem ser supridas pelas assistentes virtuais, que oferecem serviços básicos de orientação e recebimento de denúncias de forma ininterrupta, é importante ressaltar que crimes e atos de violência ocorrem a qualquer momento, inclusive em feriados e finais de semana, situações em que nem todas as delegacias especializadas possuem atendimento (Machida, 2024).

No que tange às limitações e controvérsias do uso de assistentes virtuais no enfrentamento à violência de gênero, o primeiro desafio a ser enfrentado é a exclusão digital com o viés de gênero, questão que está sendo estudada em países desenvolvidos e que, entretanto, carece de mais aprofundados estudos pelas instituições de ensino e pesquisa da América Latina. Inclusive, o dia 8 de março de 2023, Dia Internacional das Mulheres, foi “Por um mundo digital inclusivo: inovação e tecnologia para a igualdade de gênero”, alinhado à 67ª sessão da Comissão da ONU (Organização das Nações Unidas) sobre a Situação das Mulheres. Além do acesso

pleno à educação, faltam habilidades digitais e há que se considerar os preconceitos de gênero como algumas das causas dessa exclusão (Machida, 2024).

Outro aspecto a ser considerado é que as assistentes virtuais, em sua maioria caracterizadas pela persona feminina e desenvolvidas por homens, que ocupam a maior parte das vagas em empresas de tecnologia e nos cursos de Ciências Exatas acabam por privilegiar determinadas visões de mundo, reforçando estereótipos inerentes ao patriarcado (Braz; Miguel, 2022).

Também, há que se considerar a questão da segurança da informação em sistemas sensíveis, que consiste em proteger os dados contra acessos não autorizados, particularmente no caso de *chatbots* utilizados no atendimento a vítimas de violência de gênero falhas podem comprometer inclusive a vida das usuárias (Félix, 2025).

Desse modo, são imprescindíveis a adoção de protocolos de criptografia, autenticação segura, controle no acesso, uma infraestrutura de hospedagem segura, além de testes regulares de segurança para que sejam identificadas vulnerabilidades (Anderson, 2020 *apud* Félix, 2025).

Isso, sem contar as diversas questões éticas envolvidas no uso da inteligência artificial em questões sensíveis como a violência de gênero, podem ser pontuados o risco de respostas inapropriadas, a ausência da empatia humana, a complexidade em identificar emergências (Burr; Cristianini; Ladyman, 2020 *apud* Félix, 2025). São pontos que indicam que um atendimento humanizado, de fato, não pode ser substituído sem a devida cautela e prudência.

Também, a pobreza digital é fator que dificulta o acesso das vítimas aos recursos tecnológicos/digitais, as limitações no acesso à educação adequada constituem limitantes para a aquisição dos recursos tecnológicos aqui tratados e até mesmo para a sua correta compreensão e utilização de todos os seus recursos (Tondo, 2015).

Importante aqui tratar do conceito de pobreza digital, termo que está vinculado às desigualdades no acesso às tecnologias da informação e comunicação

e aos diferentes níveis de utilização dos dispositivos tecnológicos, tal conceito é atravessado pela discussão da importância dos dispositivos tecnológicos para amenizar tais disparidades (Tondo, 2015).

Também, é importante expandir as funcionalidades dos aplicativos para medidas preventivas, saúde, desenvolvimento da autoestima e do empoderamento feminino, para que haja, de fato, mudança de mentalidade e repercussões significativas no machismo estrutural (Machida, 2024).

Além disso, a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres ainda apresenta fragilidades em sua integração de serviços, já que muitos destes ainda funcionam de maneira isolada (Santos, 2020).

Quanto ao monitoramento das políticas públicas no enfrentamento à violência de gênero, entende-se que deve ser uma atividade-parte de sua execução, de modo que as informações produzidas e sistematizadas sejam utilizadas no aperfeiçoamento de suas metas e execução, sempre que necessário (Sardengerb; Tavares, 2016).

Já no que se refere à necessidade de integração entre órgãos estatais, estudos demonstram que a coordenação insuficiente entre agências é um desafio significativo que limita a eficácia das políticas públicas atuais no enfrentamento à violência de gênero, e que a junção entre treinamento adequado aos agentes de segurança pública e coordenação entre órgãos públicos constituem estratégias fundamentais no enfrentamento mais eficaz da violência de gênero (Lima, 2023). Isso, porque a violência de gênero é um problema multifacetado que requer resposta integrada de diversas agências, a saber, polícia, sistema judiciário e de saúde. Esta falta de comunicação adequada e de protocolos preestabelecidos resultam em uma fragmentação da e consequente redução na proteção das vítimas (Lima e Nery Filho, 2017 *apud* Lima, 2023).

Também há pesquisas indicativas de que a integração de banco de dados a partir de informações obtidas na área da saúde para a produção de informações constitui estratégia no enfrentamento à violência contra as mulheres, haja vista que

permite a identificação dos casos e a oferta de atendimento mais eficaz às mulheres, além de ser medida proativa na prevenção de casos extremos como o feminicídio (Melo *et al.*, 2025).

Importante ainda mencionar que as delegacias especializadas no atendimento de mulheres vítimas de violência, que passaram por longo processo de sistematização desde 1984, foram numericamente pouco ampliadas haja vista a extensão do território nacional, além do que a falta de uma vinculação de tais delegacias a redes de atendimento complexas, com centros de referência, casas abrigo, juizados especializados, Defensoria Pública, Ministério Público, órgãos setoriais de segurança pública, saúde e assistência social, além de um efetivo monitoramento, faz com que percam parte de sua efetividade (Sardengerb; Tavares, 2016).

Acerca da utilização do “botão do pânico”, importante mencionar projeto concebido no Estado do Espírito Santo, desenvolvido pelo Instituto Nacional de Tecnologia Preventiva (INTP), em colaboração com o Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES) e a Prefeitura de Vitória (PMV), com a finalidade de auxiliar na efetiva aplicação das medidas protetivas de urgência deferidas às vítimas (INTP, 2014 *apud* Bernardes, 2024). O projeto experimental teria, aproximadamente, 100 botões disponíveis para distribuição às vítimas participantes, entretanto, de acordo com dados registrados no relatório feito pela equipe multidisciplinar, apenas 62 botões do pânico foram concedidos pela Vara Especializada (TJES, 2015 *apud* Bernardes, 2024).

A partir de tal projeto, apenas em Vitória – ES, após a sua implementação foram evitadas 12 mortes de mulheres por violência doméstica (Rodrigues, 2016 *apud* Bernardes, 2024).

Assim, o auxílio no cumprimento de medidas protetivas já deferidas, na sua efetividade, o controle dos agressores e segurança proporcionada às vítimas são fatores que tornam o botão do pânico, seja em formato de dispositivo a ser entregue à vítima em situações de maior risco, como no caso do projeto do Espírito Santo, seja de forma integrada a assistentes virtuais, uma estratégia no enfrentamento à violência

de gênero.

Além disso, conforme dados extraídos do Infográfico do estudo Retrato dos feminicídios no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2006), 13,1% (treze vírgula um por cento) das vítimas de feminicídio tinham medida protetiva de urgência quando foram mortas, sendo que a análise contempla 1.127 (um mil, cento e vinte e sete) feminicídios em 16 unidades federativas, o que sinaliza no sentido de que a maioria das vítimas não tinham medida protetiva deferida em seu favor, e que a maior abrangência e eficácia de tais medidas poderia contribuir na diminuição do número de mortes em razão do gênero.

Outro aspecto a ser considerado é o acesso e informações acerca de serviços de apoio e rede de acolhimento (Souza, 2022).

Acerca da importância do acolhimento emergencial e articulação intersetorial no enfrentamento da violência contra a mulher pode ser mencionada pesquisa acerca da experiência da Casa de Passagem em São Bernardo do Campo (SP), em que foram acolhidas 14 mulheres, no período compreendido entre abril e agosto de 2025. Tal experiência demonstrou a importância de estruturas de acolhimento institucional emergencial como componentes centrais na rede de enfrentamento à violência contra a mulher, ao garantir proteção imediata, escuta qualificada, articulação intersetorial e dignidade às mulheres atendidas, ainda que por período curto (Topalian, Mariano, Silva, 2025).

Assim, constitui estratégia crucial no enfrentamento à violência de gênero a devida divulgação e orientação acerca dos serviços de acolhimento, além da garantia de cobertura e acesso a todas as vítimas de violência, independente da localização (Neves, Toporoski, 2024), já que auxiliam na reorganização da vida dessas vítimas ao lhes proporcionar segurança, dignidade e apoio, inclusive emocional e psicológico.

Importante pontuar que a escolha de tais ferramentas não exclui a existência de outras de igual ou maior relevo e que poderão ser inclusive objeto de pesquisas futuras, mas possui respaldo no fato de, no que tange ao Projeto “Chame

a Frida”, por ser um trabalho que vem sendo realizado pela Polícia Civil do estado de Minas Gerais que já foi objeto de diversas premiações pelo pioneirismo na área de segurança pública, inclusive reconhecido internacionalmente, com diversas premiações; a escolha do Programa “MG Mulher” se deve ao seu funcionamento, com integração de tornozeleira eletrônica cadastrada junto a aparelho que é entregue à vítima e que vibra caso o agressor ultrapasse o limite geográfico de segurança determinado judicialmente, o que pode contribuir para a efetividade de tais medidas protetivas. Quanto à escolha da “Assistente Maia”, foi feita considerando-se a importância da identificação de relacionamentos abusivos em sua fase inicial e, por fim, a escolha pela análise da assistente virtual “Pagu” integrada à “Central Ligue 180” se deve ao monitoramento de dados e resultados de seus atendimentos, particularmente após a implantação do canal via WhatsApp com a assistente Pagu, com a disponibilização de plataforma interativa que reúne informações como número de atendimentos, canais de origem, perfil de vítimas, tipo de violência e região geográfica.

4.1. Do Projeto “Chame a Frida”.

A inspiração ao nome do Projeto “Chame a Frida” remete à vida e obra de Frida Kahlo, artista mexicana cuja trajetória foi marcada por eventos pessoais e engajamento político. Nascida em 1907, Kahlo sofreu um grave acidente aos 18 anos, fato que alterou seus planos de tornar-se médica e a conduziu à pintura e à escrita de diários durante sua recuperação. A partir de 1927, iniciou sua carreira artística, incorporando elementos da cultura mexicana e posicionamentos políticos em suas obras. Militante do Partido Comunista do México desde 1928, Kahlo expressou em sua arte ideais anti-imperialistas e identidade nacional, utilizando inclusive o traje tehuana como símbolo de resistência e afirmação cultural. Sua singularidade se consolidou não apenas pela produção artística, mas também pela postura política e social, tornando-a uma figura emblemática no cenário internacional (Guarnieri, 2016).

4.1.1. Do levantamento de trabalhos acadêmicos sobre o Projeto “Chame a Frida”.

Inicialmente, em pesquisa junto ao Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES, com os descritores entre aspas “Chame a Frida”, foi retornado um resultado e localizada a Dissertação intitulada Eu e o “Chame a Frida”: *chatbot* de enfrentamento à violência doméstica, da autoria de Ana Rosa Campos, apresentada à Universidade do Estado de Minas Gerais, e que possui como objetivo o de analisar as contribuições do *chatbot* “Chame a Frida”, além de oferecer contribuições no diálogo sobre a eficácia das estratégias de enfrentamento à violência doméstica e de gênero, ressaltando a importância de soluções tecnológicas como complemento às ações do Estado.

Foi feita pesquisa junto à plataforma Scielo Brasil com os descritores entre aspas “Chame a Frida”; junto à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO), com os descritores entre aspas “Chame a Frida” em pesquisa avançada, todos documentos, “Chame a Frida” em resumo; na Biblioteca Athena da UNESP (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”) com os descritores entre aspas “Chame a Frida”; no Repositório Institucional da UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais) com os descritores entre aspas “Chame a Frida” e em nenhuma dessas plataformas foram retornados resultados.

Por fim, foi feita pesquisa no Google Acadêmico com os descritores sem aspas Chame a Frida e foi encontrado o artigo intitulado Direito às Fridas: uma análise dos casos de violência de gênero em Manhuaçu e as políticas públicas eficazes para a proteção da mulher, trabalho acadêmico publicado na VI Jornada de Iniciação Científica do VII Seminário Científico do Centro Universitário Unifacig.

4.1.2. Da descrição, procedência e marco temporal.

Trata-se de trabalho que vem sendo realizado pela Polícia Civil do estado de Minas Gerais, que já foi inclusive objeto de diversas premiações pelo pioneirismo na área de segurança pública, inclusive reconhecido internacionalmente, com diversas premiações (SECOM, 2023).

O “Programa Chame a Frida” consiste em ferramenta de mensagens (*chatbot*) que visa facilitar a comunicação entre mulheres em situação de violência e a Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, proporcionando um primeiro contato com segurança e acessibilidade às vítimas. A plataforma disponibiliza informações sobre a Lei Maria da Penha, orientações sobre proteção, esclarecimento de dúvidas, realização de uma avaliação preliminar de risco e, caso necessário, direcionamento a um atendente humano. Também possibilita o agendamento de atendimentos presenciais na delegacia especializada e a realização de exame de corpo de delito. O programa “Chame a Frida” foi institucionalizado de modo oficial pela Lei nº 24.085, datada de 4 de maio de 2022, que integrou a Lei 22.256/16, que estabelece a política de atendimento à mulher vítima de violência no estado de Minas Gerais (Campos, 2024).

Em Relatório de Visita da Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher, da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, ficou consignada a informação da chefe da Polícia Civil do estado de Minas Gerais acerca da determinação para que o “Programa Chame a Frida” seja ampliado para as 69 (sessenta e nove) Deams (Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher) do estado de Minas Gerais. Houve ainda destaque no Relatório de que com a institucionalização do programa foram distribuídos diversos *smartphones* para a efetividade da implementação do Chame a Frida nessas 69 (sessenta e nove) delegacias (Assembleia Legislativa de Minas Gerais, 2024).

Também, realizamos uma entrevista com a idealizadora do “Programa Chame a Frida”, Ana Rosa Campos, mediante o seu prévio consentimento, na data de 10 de dezembro de 2024, às 19h00, e de forma remota, via Google Meet, tendo sido gravada, também mediante prévio aviso e consentimento da entrevistada, feita posteriormente a transcrição, com o auxílio da ferramenta Sonix.ai, dos trechos considerados de maior pertinência à pesquisa.

Faz-se oportuno mencionar que, conforme discussões acadêmicas de especialistas acerca da transcrição de entrevistas em trabalhos científicos, buscou-se reproduzir apenas eventuais erros de sintaxe, ou seja, formas peculiares de articulação do discurso, transcrevendo-se corretamente o léxico, ou

seja, evitando-se erros ortográficos (Whitaker *et al.*, 2017).

Segue trecho em que são destacados os prêmios recebidos, e no qual Ana Rosa menciona que o “*projeto é tão simples que chega a ser uma excelente ideia*”:

[...] Eu recebi também um prêmio superimportante que eu não posso deixar nunca de falar, que é o prêmio da Escola Nacional de Administração Pública da ENAP. Nós recebemos o primeiro lugar da ENAP e isso é muito importante de dizer. O que eu acho que foi importante e significativo para as premiações é a simplicidade do nosso projeto. Eu acho que ele é tão simples que ele chega a ser uma excelente ideia (Ana Rosa Campos).

O Projeto “Chame a Frida” consiste em ferramenta implantada pela Polícia Civil de Minas Gerais, em diversos municípios do Estado, e concebido durante a pandemia do Covid-19, mais especificamente, e de acordo com sua idealizadora, Ana Rosa Campos, começou a ser pensado em março de 2020 e em abril do mesmo ano já estava sendo implementado, em um cenário em que muitas mulheres tinham dificuldade de acesso às delegacias de polícia (Secom, 2023).

Assim, consiste em um *chatbot*, o qual utiliza o aplicativo *Whatsapp*, com número de contato **(31) 98490-0681** ou números locais, para atender de forma imediata às solicitações de vítimas de violência por meio de mensagens pré-programadas, através das quais é realizado o acolhimento e esclarecimento dos principais questionamentos. Além disso, a atendente virtual Frida pode fazer uma análise preliminar dos riscos que corre aquela mulher, direcioná-la ou acionar a polícia, além de apresentar os serviços disponíveis. Para tanto, há inclusive o monitoramento por profissional devidamente treinado em tempo integral. É a utilização da inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero (Secom, 2023).

Ainda com relação à fase de implementação de tal projeto, seguem trechos da entrevista realizada com sua idealizadora, Ana Rosa Campos:

[...] o projeto, ele foi pensado, foi idealizado e foi primeiramente implementado na cidade de Manhuaçu, que é onde eu moro ainda. Então, na minha cidade aqui onde eu resido é que o projeto foi pensado e foi implementado [...] hoje a gente já tem 88 municípios [...] (Ana Rosa Campos).

Já no que tange às principais motivações para a implementação do Projeto e das principais necessidades locais quando de sua fase inicial, durante a pandemia do COVID19, foi exatamente a percepção, por parte de sua idealizadora, de que as mulheres vítimas de violência não estavam mais indo à delegacia pelo medo de infecção da doença, o objetivo central foi justamente trazer a delegacia para “dentro” das casas dessas mulheres.

Posteriormente, essa percepção intuitiva por parte de Ana Rosa Campos pôde ser verificada e mais bem estudada por órgãos como o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, o confinamento no lar aumentou o estresse familiar e, conseqüentemente, os conflitos, alimentados por problemas tais como o aumento do desemprego, que atingiu particularmente as mulheres.

Na sequência, mais um trecho da entrevista realizada com Ana Rosa Campos acerca de sua principal motivação na elaboração do Projeto:

[...] A motivação foi que na pandemia do COVID19 eu percebi que as mulheres estavam com dificuldades para ir até a delegacia para fazer o pedido de medidas protetivas. Não só para fazer o pedido de medidas protetivas, como outros, outros também, outras demandas que levam uma mulher até a delegacia” (Ana Rosa Campos).

Ao ser questionada acerca de suas percepções acerca do Projeto “Chame a Frida” Ana Rosa Campos afirma que é positiva e que houve a redução dos casos de feminicídios, especificamente quanto a esta redução apontada nos casos de feminicídios na comarca de Manhuaçu, houve estudo conduzido por pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, com dados relativos aos casos de feminicídios, que aponta que em tal município houve uma média, nos anos anteriores à implementação da iniciativa “Chame a Frida”, de dois ou três feminicídios por ano, e que durante o período crítico da pandemia do COVID-19, em que fora implementada tal ferramenta, não houve registro de casos de feminicídios, o que pode sugerir que tenha desempenhado papel importante em tal redução, embora dependa de outras variáveis.

Tabela 1 – Tabela sobre casos de feminicídios na comarca de Manhuaçu (MG)

2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	2	2	0	0	1

Fonte: Adaptado do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2022 *apud* Campos, 2024

Ainda, e quando questionada acerca do *feedback* que é dado pelas usuárias do serviço, segue trecho da entrevista de Ana Rosa, que comenta ser muito positivo:

“O feedback é muito positivo, sabe? A gente não tem feito mais a pesquisa de satisfação, não. Mas o feedback é que resolveu, é que elas têm, elas têm aqui assim “Chame a Frida”, tem que chamar a Frida, se não chamar a Frida, não resolve, aí eu chamei a Frida, então meio que ficou esse, esse slogan, o feedback é positivo” (Ana Rosa Campos).

No que toca à utilização da inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero, Ana Rosa destacou a escassez dos recursos humanos e a otimização que traz a inteligência artificial no atendimento a estas vítimas de violência, uma vez que é colocada à sua disposição vinte e quatro horas, e embora não substitua o atendimento humano, constitui importante apoio.

Por fim, e conforme mencionado por Ana Rosa em sua entrevista, há a meta de elaboração de um *chatbot* da própria Polícia Civil, com uma maior quantidade de ferramentas disponíveis à mulher vítima de violência doméstica e com mais tecnologia agregada, o que ficou desde já denominado de “Chame a Frida 2.0”.

4.1.2. Dos objetivos do Projeto “Chame a Frida”.

Os principais objetivos do Projeto “Chame a Frida”, conforme Relatório de Visita da Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, são os de facilitar o primeiro contato entre vítimas de violência doméstica/familiar e a Polícia Civil de Minas Gerais, proporcionando atendimento remoto rápido, acolhimento, orientação e encaminhamento conforme necessidade,

esclarecer dúvidas sobre direitos, Lei Maria da Penha, medidas protetivas, exame de corpo de delito, procedimento legal e proteção, realizar avaliação preliminar de risco para casos que exigem intervenção policial urgente ou privilégio de prioridade no atendimento, possibilitar o agendamento presencial em delegacias, quando necessário, inclusive para formalização de denúncias, solicitação de medidas protetivas, dentre outras, oferecer serviço disponível 24 (vinte e quatro) horas, de forma que a vítima possa acessar o atendimento sempre que necessário, inclusive em horas de difícil deslocamento ou situações de risco imediato (Agência Minas, 2023; Relatório de visita ALMG, 2024).

4.1.3. Pontos fortes.

Como pontos fortes do Projeto “Chame a Frida” podem ser destacados a acessibilidade e rapidez no atendimento, por meio de aplicativo amplamente utilizado (WhatsApp), o que facilita o acesso remoto e reduz a necessidade de deslocamento físico (Agência Minas, 2023; Relatório de visita ALMG, 2024).

Além disso, a descrição do canal remoto, útil em contextos onde a vítima não pode se expor ou sair de casa, especialmente em casos de controle ou vigilância por parte do agressor (Agência Minas, 2023).

Também, podem ser apontados a cobertura geográfica crescente, haja vista que o projeto já opera em dezenas de municípios mineiros, cerca de cinquenta municípios ou mais, distribuídos por várias regiões do estado, a operação contínua (vinte e quatro horas), o que permite potencial intervenção mesmo em momentos críticos fora do horário de funcionamento convencional de delegacias ou serviços presenciais, a integração institucional, em diferentes níveis de governo e entre diferentes órgãos: delegacias especializadas (DEAMs), segurança pública, Judiciário, Ministério Público, assistência social etc., fortalecendo a rede de proteção (Agência Minas, 2023; Relatório de visita ALMG, 2024).

Ora, há estudos indicativos de que as instituições intersetoriais de enfrentamento à violência de gênero enfrentam limitações no quesito de cobertura geográfica, sendo ainda insuficiente em muitos lugares, inclusive com falta de estrutura física adequada, limitação de recursos humanos, particularmente em regiões periféricas ou vulneráveis, o que compromete a universalidade e qualidade do atendimento (Moreira *et al.*, 2023).

Além disso, o número disponibilizado é acompanhado 24 (vinte e quatro) horas e propicia informações, auxílio para a obtenção de medidas protetivas, acionamento de viatura em emergências, apoio para a realização de corpo de delito e denúncias (Arakaki, Randow, Marcial *et al.*, 2021).

Do mesmo modo, em sua entrevista, Ana Rosa destaca três casos emblemáticos de atendimento a mulheres vítimas de violência, em que o “Chame Frida” foi fator decisivo e determinante para a preservação da integridade física e da vida de tais vítimas.

[...] teve o primeiro caso, que foi o caso de uma mulher que estava tentando ligar para a Polícia Militar e não conseguia falar com a Polícia Militar e a Polícia Militar não chegava até a casa dela e o homem estava descumprindo a medida protetiva e com facção tentando entrar na casa dela. Daí ela mandou um pedido de socorro na Frida, mandou a localização em tempo real no chatbot da Frida e com base nisso eu repassei. Quem estava trabalhando no dia era eu mesma. Eu repassei essas informações para a Polícia Militar e a Polícia Militar conseguiu, enfim, chegar à casa dela [...] (Ana Rosa Campos).

Tem o caso também de uma senhora analfabeta que ela conseguiu chamar socorro numa zona rural muito distante aqui da cidade de Manhuaçu. Através da Frida, através de áudio. Então ela conseguiu mandar áudio e a gente conseguiu pedir uma viatura para ela porque ela não estava conseguindo ligar para o 190. Mas através da Frida ela conseguiu falar com a gente. A gente enviou a viatura para ela. E tem o caso de uma cadeirante também que conseguiu chamar a Frida, usar a Frida, porque ela, apesar de ela ser tetraplégica, ela tem alta mobilidade nas mãos e ela conseguiu utilizar e conseguiu chamar, pedir ajuda e pedir uma medida protetiva pelo “Chame a Frida” e o marido dela saiu de casa [...] (Ana Rosa Campos).

Importante frisar que o “Chame a Frida” foi primeiro reconhecido por sua eficiência e utilidade no enfrentamento à violência doméstica contra as mulheres para depois tornar-se política pública através de sua regulamentação legal.

É exatamente porque foi, porque foi tudo feito de uma maneira muito individual por mim, né? E de uma maneira sem recursos, Isabela. Agora que a gente está, que o “Chame a Frida” virou uma política pública, é oficial (Ana Rosa Campos).

Também deve ser destacado o fato de que a região da comarca de Manhuaçu envolve diversos outros distritos e cidades circunvizinhas, comunidades que também são alcançadas pelo Projeto “Chame a Frida”, inclusive regiões que consistem em vastas extensões de zona rural, possibilitando um canal direto de comunicação às mulheres que vivem em tais localidades.

Em sua Dissertação, Ana Rosa Campos menciona visita à cidade de Manhuaçu das pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, Samira Bueno e Amanda Lagreca, as quais destacaram tal facilidade proporcionada pelo Projeto (Campos, 2024, p. 80).

4.1.5. Funcionamento.

Ainda, e no que tange à fase inicial de elaboração do protótipo “Frida”, segue trecho da entrevista com Ana Rosa acerca do aplicativo de criação:

No aplicativo de chatbot tem o local, é o campo onde você entra com as perguntas e entra com as respostas. É bem autoexplicativo [...] (Ana Rosa Campos)

A seguir, trecho explicativo mencionado por Ana Rosa Campos em sua Dissertação (2024), acerca da etapa de criação do *chatbot* Frida e sua integração à ferramenta *Whatsapp*:

Retomando a Descrição, procedência e marco temporal 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 WhatsApp 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 (CAMPOS, 2024, p. 48).

Quando questionada acerca da seleção das perguntas que seriam realizadas pelo *chatbot*, Ana Rosa explicou que foi realizada com base em sua experiência de trabalho, cerca de doze anos, que fizeram com que se familiarizasse com as principais demandas e questionamentos levados à delegacia por mulheres vítimas de violência de gênero.

Igualmente, e conforme explicado por Ana Rosa, a mulher pode ser direcionada a um atendente humano sempre que ela assim optar, ou há o encaminhamento automático sempre que houver o pedido por medida protetiva, esse tipo de agendamento é realizado por policiais, de forma padronizada.

Já em relação à criação da identidade visual da atendente virtual “Frida”, conforme abordado por Ana Rosa, foi realizada pela assessoria de Comunicação da Polícia Civil, a ASCOM (Assessoria de Comunicação Social), que desenhou o avatar que ficou designado como “Frida”.

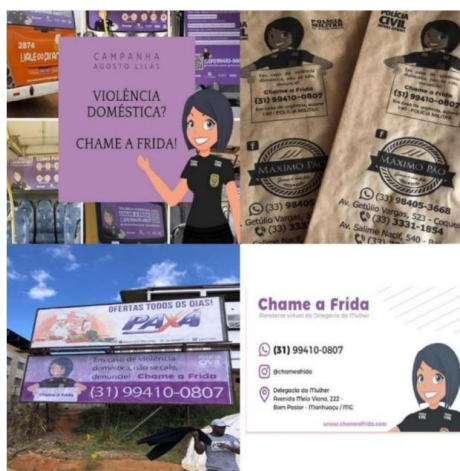
Ainda, Ana Rosa Campos trata do processo de elaboração do *chatbot* de forma mais pormenorizada em sua Dissertação (2024), conforme trecho na sequência.

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 da 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 (Campos, 2024, p. 48).

Além disso, e haja vista o amplo acesso e utilização pela maior parte da população brasileira do aplicativo *Whatsapp*, foi esta a ferramenta escolhida para acesso ao *chatbot* “Frida” (Campos, 2024).

Igualmente, e após a etapa de implementação do *chatbot* “Chame a Frida”, seguiu-se etapa de ampla divulgação do projeto, seja através da imprensa local, da afixação de cartazes em locais-chave tais como postos de saúde, conselhos tutelares, colocação de *outdoors* em pontos estratégicos, divulgações em sacolas de pão em padarias e adesivação de ônibus públicos, visando-se à conscientização e participação da comunidade direta ou indiretamente afetada por suas iniciativas (Campos, 2024).

Figura 1 – Registros da divulgação do “Chame a Frida” em Manhuaçu/MG



Fonte: Campos, 2024

Além disso, foram realizadas reuniões com outros atores de segurança pública, tais como a Polícia Militar de Minas Gerais, visando-se alinhar a parceria entre a Polícia Militar e a Polícia Civil, necessária devido à integração do *chatbot* “Chame a Frida”.

Em tais encontros, os policiais militares foram devidamente treinados acerca da utilização do *chatbot* por mulheres vítimas de violência doméstica, e nos casos de atendimento a vítimas de violência doméstica sem flagrante, foram instruídos por seus comandantes a fornecerem a orientação às mulheres para que fizessem contato com o *chatbot* para registrar a denúncia e posteriormente solicitassem as medidas protetivas de urgência (Campos, 2024).

Acerca das principais opções de atendimento do *chatbot*, segue trecho da entrevista realizada com Ana Rosa Campos:

É pedir uma viatura, solicitar uma viatura, é solicitar atendimento para medida protetiva. É solicitar atendimento para exame de corpo de delito, é tirar dúvidas, pedir segunda via da medida protetiva. São esses os principais atendimentos (Ana Rosa Campos).

Também, e além do esclarecimento de suas dúvidas, é possível que a mulher solicite medidas protetivas pelo *chatbot*. Acerca desse ponto, esclarece Ana Rosa em sua entrevista:

[...] A mulher, quando a mulher quer uma medida protetiva e ela se socorre ao atendimento do Minha Frida, a Frida pergunta para ela se ela já registrou o boletim de ocorrência. Faz a seguinte pergunta para ela: “Você já registrou o boletim de ocorrência?”. Se ela responde sim, ela já é encaminhada para agendar um horário para ser atendida na delegacia e o atendimento segue. Se ela responde que não, o chatbot encaminha a mulher para uma outra pergunta [...] faz outra pergunta para a mulher se ela quer registrar o boletim online ou se ela quer registrar o boletim presencialmente na delegacia de polícia. Se ela fala que quer registrar online, o chatbot direciona a mulher para a delegacia virtual” (Ana Rosa Campos).

Ademais, e no que se refere ao procedimento do atendimento virtual, a mulher pode contatar “Frida” enviando uma mensagem de texto, uma vez que é esse o meio necessário para o acesso às opções do *chatbot*, e caso se trate de mensagem de voz, será necessário um atendente humano (Campos, 2024).

Importante destacar que é sim possível encaminhar áudios, o que traz a característica da acessibilidade ao *chatbot* “Frida”.

É possível, inclusive, o pedido de medidas protetivas por mulheres em situação de risco a partir da assistente virtual “Frida”, bem como a alternativa emergencial de solicitação de viatura no local.

4.1.5. Limitações e controvérsias.

Passa-se aqui aos principais desafios ou pontos mais frágeis do Projeto, e pode ser destacado o fato de que o Projeto foi inteiramente implementado, de modo individual, por Ana Rosa Campos, com a ausência de quaisquer financiamentos com recursos públicos, de fomento ao Projeto ou outros apoiadores públicos/privados.

Ressalte-se aqui que, em nenhum momento da entrevista, e ao menos de modo explícito, Ana Rosa tenha destacado a falta de recursos públicos de fomento como um desafio, o que pode, possivelmente, ser explicado pelo seu envolvimento e comprometimento com a profissão e com a causa do enfrentamento à violência doméstica contra as mulheres, e essa é uma análise da autora da presente pesquisa.

Ana Rosa narra que baixou na Internet um aplicativo de empresa terceirizada, autoexplicativo, para a criação do *chatbot*, tendo pagado com seus próprios recursos o valor da licença de tal ferramenta. A seguir, trecho da entrevista de Ana Rosa acerca de tal etapa de criação do protótipo:

Então, foi feito manualmente por mim [...] foi feito por mim, utilizando um aplicativo de uma empresa terceirizada [...] na verdade, foi bem simples. Eu baixei na internet esse aplicativo e paguei uma licença do meu bolso. Uma licença de na época, salvo engano, vinte e oito reais, paguei essa licença e fiz o chatbot [...] (Ana Rosa Campos)

No que tange aos desafios a serem enfrentados, um ponto mencionado por Ana Rosa é que ainda não há uma política de avaliação de impactos e resultados acerca do Projeto, ou ainda, uma política de monitoramento e de atualização do *chatbot* tendo em vista as constantes atualizações legislativas, novos recursos tecnológicos ou o próprio *feedback* que é dado pelas usuárias. Contudo, destacou que

já há um planejamento interno para que sejam elaboradas estatísticas fiéis ao Projeto e estudos têm sido realizados nesse sentido.

Em síntese, a ausência de recursos públicos de fomento, inclusive para a manutenção de sítio eletrônico explicativo e voltado ao público-alvo de mulheres vítimas de violência é um dos principais desafios que têm sido enfrentados pelo “Programa Chame a Frida”, que possuía um site próprio, o qual não se encontra ativo por falta de recursos públicos mantenedores.

4.1.6. Há monitoramento e avaliação de dados/resultados?

Há relatórios institucionais, visitas de fiscalização (exemplo: Relatório de Visita da ALMG), com número de municípios de implantação, relatos de casos concretos (prisões, acionamentos policiais) e reconhecimento institucional (prêmios, premiações) (Agência Minas, 2023; Relatório de visita ALMG, 2024). Entretanto, não encontramos nas fontes revisadas avaliação pública completa com métricas padronizadas para todos os municípios, tais como taxas de conversão de atendimentos em medidas protetivas, tempo médio de resposta em casos de urgência, percepções de satisfação das usuárias, ou estudo longitudinal de impacto sobre reincidência (Relatório de Visita ALMG, 2024).

Em síntese, não há até o momento uma política pública de avaliação de resultados e impacto em relação ao “Chame a Frida”.

4.1.7. Há intercâmbio de informações entre os órgãos estatais?

Sim, há articulação institucional entre delegacias especializadas, Polícia Civil, Judiciário, Ministério Público, assistência social e secretarias municipais de políticas para mulheres (Agência Minas, 2023; Relatório de Visita ALMG, 2024). Em cerimônias de lançamento municipal, autoridades dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário participam (Agência Minas, 2023). Também, o serviço contribui para encaminhamentos para DEAMs, para medidas protetivas expedidas pelo Judiciário, e

para atuação policial quando necessário (Agência Minas, 2023).

Acerca da rede intersetorial, é importante a articulação entre os setores de saúde, assistência social, segurança pública e sistema de justiça para que o enfrentamento à violência de gênero se dê de forma integrada. Assim sendo, sendo fundamentais centros de referência especializados, delegacias especializadas no atendimento a mulheres vítimas de violência e casas abrigo, para que estas mulheres recebam o suporte, acolhimento, proteção e encaminhamento adequados (Aguilar *et al.*, 2023).

4.1.8. Há botão do pânico ou funcionalidades análogas?

Apesar de não haver registro, nas fontes consultadas, de botão do pânico formal (botão gráfico dedicado ou interface separada chamada “botão do pânico”) no *Chame a Frida*, há, porém, comando de mensagem de urgência em municípios como Lagoa Santa (“Estou sofrendo risco de morte NESTE momento e necessito de uma viatura agora no local”) que funciona como alternativa emergencial (Agência Minas, 2023; Relatório de Visita ALMG, 2024), além de ser possível a solicitação de viatura da polícia militar no local em casos de alto risco à vida e incolumidade física da vítima, o que constitui funcionalidade análoga ao botão do pânico.

4.1.9. Há informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima?

O número disponibilizado pelo “Chame a Frida” é acompanhado 24 (vinte e quatro) horas e conta com informações e auxílio para obtenção de medidas protetivas, acionamento de viatura em emergências, apoio para realização de exame de corpo de delito e para o encaminhamento de denúncias, mas não disponibiliza informações acerca de serviços e rede de acolhimento da região geográfica da vítima (Arakaki *et al.*, 2021).

4.2. Da iniciativa “MG Mulher” (Minas Gerais).

4.2.1. Do levantamento de eventuais trabalhos acadêmicos sobre a ferramenta “MG Mulher”.

Em pesquisas junto ao Portal de Periódicos da CAPES, colocando-se como parâmetro de busca o termo “MG Mulher”, entre aspas; nenhum registro foi encontrado, ao ser utilizado o parâmetro de pesquisa o termo “MG Mulher”, desta vez sem aspas, foram obtidos 327 (trezentos e vinte e sete) resultados, que ao serem analisados o título e um pequeno resumo foram descartados por não se relacionarem ao assunto do Projeto “MG Mulher”, pesquisado.

Em prosseguimento, foi feita pesquisa na plataforma Scielo utilizando-se o parâmetro “MG Mulher”, entre aspas, e não foram encontrados documentos para a pesquisa. Ao colocar o parâmetro sem aspas, foram obtidos 31 (trinta e um) resultados, igualmente descartados por não se relacionarem ao assunto do Projeto “MG Mulher”, pesquisado.

Em pesquisa à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (Universidade Paulista), ao se pesquisar o termo “MG Mulher” sem aspas em resumo, foram obtidos 1313 (um mil, trezentos e treze resultados), igualmente descartados por não se relacionarem ao assunto do Projeto “MG Mulher”, pesquisado.

Em pesquisa à Biblioteca Athena da Unesp (Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho") pelo termo “MG Mulher” entre aspas, nenhum registro foi encontrado. Ao refazer a pesquisa com o mesmo termo sem aspas, foram obtidos 659 (seiscentos e cinquenta e nove) resultados, descartados por não se relacionarem ao assunto do Projeto “MG Mulher”, pesquisado.

A seguir, foi feita pesquisa no Google com o parâmetro de busca com aspas apenas no nome do projeto *“me retorne se o projeto “MG Mulher” possui um site oficial”* e, dentre outros resultados que não foram selecionados, houve um trabalho e um artigo acadêmicos.

O primeiro se trata de Dissertação apresentada à Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) da autoria de Ana Paula Lamego Balbino, intitulado Violência doméstica na pandemia de Covid-19 e políticas públicas de enfrentamento.

O segundo se trata de artigo científico apresentado à Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás), da autoria de Mônica Moniky de Souza Carvalho, intitulado As medidas de proteção no âmbito da Lei nº 11.340/2006 a eficácia e a aplicabilidade.

Foi feita pesquisa junto ao repositório de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal de Minas Gerais, utilizando-se o termo “MG Mulher” entre aspas foram encontrados 7588 (sete mil quinhentos e oitenta e oito resultados), ao serem utilizados os descritores “MG Mulher violência” entre aspas foram retornados 2018 (dois mil e dezoito resultados), ao se utilizarem os descritores “MG Mulher aplicativo” entre aspas foram retornados 272 (duzentos e setenta e dois) resultados, ao serem pesquisados os descritores “MG Mulher pandemia” entre aspas houve o retorno de 312 (trezentos e doze) resultados, sem seleção de trabalhos haja vista a quantidade de resultados obtidos e a diversidade excessiva dos temas retornados.

Por fim, foi feita pesquisa no Google Acadêmico com os termos entre aspas “Programa MG Mulher”, e foi retornada Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade do estado de Minas Gerais, Faculdade de Políticas Públicas Tancredo Neves – FAPP, intitulada Desafios e perspectivas para o atendimento a vítimas secundárias do feminicídio numa delegacia de polícia civil de Belo Horizonte. Também foram retornados Dissertação de Mestrado apresentada à Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio) intitulada Inovações digitais no combate à violência contra a mulher: iniciativas durante a pandemia da Covid-19 no Brasil e artigo intitulado Plataforma para denúncia on-line de casos de violência contra a mulher, publicado na Revista Libertas Direito.

4.2.2. Descrição, procedência e marco temporal.

O Programa “MG Mulher” foi lançado pelo Governo de Minas Gerais em março de 2020, com três eixos de atuação: aplicativo para suporte às vítimas de violência doméstica; monitoramento vinte e quatro horas dos agressores com tornozeleiras eletrônicas via Centro Integrado de Comando e Controle; e criação do Núcleo Integrado de Monitoramento à Violência contra a Mulher (Governo de Minas Gerais, 2025).

Acerca de tal política pública implementada no período da pandemia do COVID-19, cabe destacar que houve a Campanha “O silêncio também mata. Não se cale! Denuncie!”, realizada em outubro de 2020 pela Polícia Civil de Minas Gerais juntamente com a entidade filantrópica Ordem dos Cavaleiros da Inconfidência Mineira (OCIM), a qual possuía como objetivos além do incentivo a mulheres vítimas de violência a registrarem suas denúncias, também visava à divulgação da Delegacia Virtual e do aplicativo “MG Mulher”, o qual possibilita o acesso a endereços, telefones de delegacias, instituições de apoio e vídeos instrutivos no enfrentamento à violência contra a mulher, bem como propicia à eventual vítima a criação de uma rede de contatos de pessoas confiáveis a serem acionadas em situações de perigo (Balbino, 2023).

Figura 2 - Campanha “O silêncio também mata”



Fonte: Balbino, Ana Paula Lamego, 2023

Figura 3 - Divulgação do aplicativo “MG Mulher”



Fonte: Balbino, Ana Paula Lamego, 2023

O aplicativo MG Mulher, desenvolvido pela Polícia Civil de Minas Gerais com apoio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), está disponível para *download* gratuito nas lojas Apple e Google. Ele é uma plataforma tecnológica voltada à divulgação de conteúdos de orientação e informações relativas à violência contra a mulher, além de suporte às vítimas por meio da operacionalização de uma rede de apoio e serviços, e rápido contato em caso de violação de direitos (Governo de Minas Gerais, 2025).

4.2.3. Objetivos do Programa “MG Mulher”.

Possui como principais objetivos orientar e informar sobre violência de gênero, prevenção e direitos das mulheres; oferecer suporte às vítimas por meio de rede de apoio e serviços disponíveis no estado; permitir, em casos de risco ou violação de direitos, acionamento rápido da rede de contatos cadastrados para assistência ou denúncia (Governo de Minas Gerais, 2025); monitorar agressores através das tornozeleiras eletrônicas para que não ultrapassem o perímetro de distanciamento da vítima determinado judicialmente.

O Programa MG Mulher foi criado pelo Governo de Minas Gerais em março de 2020, com o objetivo central de promover o enfrentamento à violência contra a mulher por meio da integração entre tecnologia, segurança pública e políticas de

proteção social (Minas Gerais, [s.d.]). A iniciativa, coordenada pela Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), integra ações informativas, tecnológicas e interinstitucionais para fortalecer a rede de atendimento e reduzir índices de feminicídio (Minas Gerais, [s.d.]).

Além disso, o aplicativo disponibiliza orientações e informações, além de endereços de unidades policiais mais próximas (Oliveira, 2021).

4.2.4. Pontos fortes.

O “MG Mulher” apresenta uma estrutura robusta e inovadora ao combinar recursos tecnológicos, monitoramento em tempo real e articulação interinstitucional (Minas Gerais, [s.d.]), conforme detalhamos nos pontos a seguir.

Em primeiro lugar, destaque-se a estruturação em múltiplos eixos de ação, uma vez que o programa se organiza em três frentes principais: o aplicativo “MG Mulher”, o monitoramento eletrônico de agressores e o Núcleo Integrado de Monitoramento à Violência contra a Mulher, destinado à gestão de casos complexos ou reincidentes (Minas Gerais, [s.d.]).

Em segundo lugar, o uso de tecnologia para prevenção e resposta, já que por meio do aplicativo são disponibilizados conteúdos educativos em diferentes formatos, além de localização georreferenciada de serviços da rede de proteção, delegacias especializadas, unidades de saúde, centros de referência, dentre outros, facilitando o acesso da mulher em situação de risco (Agência Minas, 2023).

Em terceiro lugar há o monitoramento ativo dos agressores que têm medida judicial com uso de tornozeleira eletrônica são monitorados em regime contínuo pela equipe da Polícia Penal no ambiente do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), que é um órgão de coordenação operacional para monitoramento em tempo real de sistemas de segurança pública (Minas Gerais, [s.d.]). Essa estrutura permite intervenção rápida em casos de violação de perímetros ou descumprimento de medidas protetivas (Minas Gerais, [s.d.]), o que traz efetividade à implementação da medida protetiva de distanciamento da vítima.

Além disso, há uma rede de proteção ampliada, haja vista a articulação entre as áreas de segurança pública, saúde, assistência social e justiça permite encaminhamento intersetorial, visitas supervisionadas e acompanhamento de vítimas reincidentes (Agência Minas, 2023).

Acerca desse atendimento especializado, discorre Borges (2023) que para a efetividade das políticas públicas de enfrentamento à violência de gênero é necessário um acompanhamento desde a fixação das medidas protetivas e que extrapole os limites do sistema de justiça, e que alcance além das vítimas também os agressores, a sua conscientização acerca de seu comportamento violador dos direitos da mulher. Para a implementação das políticas públicas relativas à violência doméstica poderiam cooperar sobremaneira os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (Borges, 2023).

Também, a acessibilidade e gratuidade, pois o aplicativo é gratuito e disponível para Android e iOS, podendo ser utilizado tanto por mulheres em situação de violência quanto por cidadãos interessados em aprender sobre o tema (Agência Minas, 2023).

4.2.5. Funcionamento.

A operacionalização do programa combina esforços tecnológicos, administrativos e institucionais (Minas Gerais, [s.d.]).

Já a construção do aplicativo resultou de uma parceria entre a Polícia Civil de Minas Gerais e a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), com coordenação da Subsecretaria de Política dos Direitos das Mulheres (Minas Gerais, [s.d.]).

No aplicativo, a usuária tem acesso a conteúdos informativos, mapeamento de serviços públicos e pode formar uma rede de contatos de confiança que recebem SMS com geolocalização em casos de risco (Minas Gerais, 2023).

O monitoramento de agressores é feito pela Polícia Penal no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), observando 24 (vinte e quatro) horas por dia o cumprimento das medidas decididas judicialmente (Minas Gerais, [s.d.]). Por sua vez, o Núcleo Integrado de Monitoramento atua no estudo, coordenação e resposta a casos reincidentes ou com alto grau de risco (Minas Gerais, [s.d.]).

Desse modo, com a implementação do programa “MG Mulher” houve também a criação do Núcleo Integrado de Monitoramento à Violência contra a Mulher; monitoramento 24 (vinte e quatro) horas pelo Centro Integrado de Comando e Controle dos agressores e um aplicativo que oferece suporte às vítimas de violência doméstica. O aplicativo visa à divulgação de conteúdos de orientação e suporte às vítimas através de uma rede de apoio e rápido contato em emergências (Paiva, 2021).

O aplicativo orienta e informa, além de possibilitar acionamento de rede de apoio e encaminhamentos aos serviços da rede estadual (Agência Minas, 2023). Também se prevê acompanhamento direto em casos graves ou reincidentes (Minas Gerais, [s.d.]).

Ainda, em audiências na Assembleia Legislativa de Minas Gerais o Estado apontou resultados positivos do programa, como redução de feminicídios, como parte das justificativas para continuidade e expansão das ações (Minas Gerais, 2024).

Desse modo, o “MG Mulher” possui como funcionalidades informações sobre delegacias, direitos e rede de apoio, além da geolocalização e envio de alertas com SMS a contatos de confiança (Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais, 2024).

No fluxograma abaixo há um detalhamento do funcionamento do programa:

Fluxograma 2 – Funcionamento Programa MG Mulher Monitoramento de agressores da Maria da Penha



Fonte: Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, 2026.

Conforme se verifica no fluxograma acima, há a decisão judicial para o uso de tornozeleira eletrônica, e o aparelho cadastrado junto à tornozeleira é entregue à vítima, caso o agressor ultrapasse o limite geográfico de segurança determinado judicialmente o aparelho vibra avisando a vítima. Além disso, há equipe de monitoramento dos agressores que trabalha de modo ininterrupto no Centro Integrado de Comando e Controle, por intermédio das tornozeleiras, havendo acionamento imediato da polícia militar em caso de descumprimento das regras. Antes da implementação do “Programa MG Mulher” os agressores eram monitorados pelo Departamento Penitenciário de Minas Gerais (Depen-MG), mas não havia equipe dedicada para a análise o uso de tornozeleiras nesse tipo específico de crimes (Sejusp, 2026).

Há estudos acadêmicos indicativos de que a efetividade das medidas protetivas pode ser melhorada com o uso das tornozeleiras eletrônicas pelos agressores, com o monitoramento pelos órgãos da segurança pública e, também, pela própria vítima através de aplicativos para aparelhos celulares. Nesse sentido pode ser

mencionada a iniciativa do Estado do Rio Grande do Sul (2014), que com a aprovação da Lei Estadual nº 14.478, de 2024, determinou em seu artigo 2º que o agressor de violência doméstica e familiar contra a mulher poderá ser obrigado a utilizar equipamento eletrônico de monitoramento para fins de fiscalização imediata e efetiva das Medidas Protetivas de Urgência, constantes da Lei Federal nº 11.340/2006. Esses estudos ainda apontam no sentido de que a opção judicial pelo uso da tornozeleira não deve ficar restrita à hipótese de descumprimento de medidas protetivas, vez que nesse caso há caracterização do crime do artigo 24-A da Lei Maria da Penha, que permite a conversão do flagrante em prisão preventiva, mas a opção deve ser pautada pela gravidade da violência cometida, ainda que na forma de ameaça, quando houve, por exemplo, emprego de arma de fogo na intimidação (Borges, 2023).

A título exemplificativo, no município de Belo Horizonte, através do “Programa MG Mulher”, até julho de 2020 houve o monitoramento de 400 (quatrocentos) indivíduos, dos quais 68,5% eram agressores e 31,5% vítimas, com aplicativo que envia alertas caso o agressor invada o perímetro de segurança determinado pela Justiça (Minas Gerais, 2020 *apud* Borges, 2023).

Nesse propósito, visando à implementação do uso de tornozeleiras eletrônicas, o Ministério Público do estado de São Paulo formou grupo de trabalho para estudos de alterações na Lei Maria da Penha (São Paulo, 2020 *apud* Borges, 2023).

4.2.6. Limitações e controvérsias.

A cobertura tecnológica pode ser desigual entre áreas urbanas e rurais; o acesso à conexão pode ser limitado em áreas de maior pobreza, a dependência de *smartphones* atualizados e a baixa literacia digital podem ser obstáculos.

Importante mencionar que o acesso à tecnologia através do uso de *smartphones* sofre um recorte de gênero. Em estudo foi feita a análise de mulheres de vinte e três países latino-americanos e concluiu que as mulheres têm menor probabilidade de possuírem um telefone móvel que os homens e, dentre aqueles que

possuem o aparelho, é menor o número das que estão conectadas às redes sociais (Universidade de Oxford, 2020). Tal recorte fica ainda mais evidenciado entre as mulheres de baixo nível de instrução que vivem em áreas rurais, deixando nítida a interseccionalidade entre desigualdades de gênero, classe social e raça (Rotondi, 2020).

Outra limitação é a dependência de que a vítima conheça o aplicativo e confie em utilizá-lo, o que implica divulgação, divulgação contínua e credibilidade institucional.

Também há o desafio de integração efetiva com demais serviços públicos, setores de segurança, justiça, assistência social, saúde, etc., para que o apoio prometido no aplicativo se traduza em atendimento real.

Além disso, podem ser destacados a necessidade de privacidade dos dados das usuárias, a segurança da comunicação, o cuidado para que o aplicativo não seja usado pelo agressor para rastrear ou vigiar; além da transparência sobre que tipos de dados são coletados, por quem, com que finalidade, por quanto tempo; bem como a necessidade de garantir que o aplicativo seja acessível a diversos perfis socioculturais, incluindo populações com pouco acesso à internet ou dispositivos modernos, todas as faixas etárias, etc.

Há também a questão da falta de segurança em ambientes virtuais, conforme indicam estudos 73% (setenta e três por cento) das mulheres já foram expostas a algum tipo de violência virtual e as jovens entre 18 e 24 anos são as maiores vítimas de perseguições virtuais e assédio sexual, sem contar que uma em cada cinco reside em países em que não há quaisquer punições a assédios praticados em ambientes virtuais (ONU, 2015).

Também, não se identificou publicamente uma base de dados estadual única que consolide indicadores do programa de forma pública e sistemática, o que dificulta a avaliação longitudinal de impacto (Minas Gerais, 2024).

4.2.7. Há monitoramento e avaliação de dados/resultados?

No que tange ao monitoramento de dados e resultados, observa-se que o Núcleo Integrado realiza acompanhamento sistemático de indicadores, mas não há, até o momento, relatórios públicos exclusivos que consolidem de maneira transparente a efetividade do programa em termos de número de mulheres atendidas, reincidência ou desfechos protetivos. A documentação encontrada demonstra esforços de monitoramento na Polícia Civil e na Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), como relatórios de monitoramento das ações voltadas à violência doméstica (Minas Gerais, 2021).

O Núcleo Integrado de Monitoramento à Violência contra a Mulher visa à discussão do fenômeno criminal da violência contra a mulher, e espera-se que esta estrutura multidisciplinar, composta pela Sejusp, Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Penal, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese), ao realizar a análise de indicadores e o mapeamento de áreas com altos índices de ocorrências possam trazer contribuições e soluções conjuntas para a redução dos casos de violência contra a mulher no estado de Minas Gerais.

Assim, pode-se concluir que o programa possui base tecnológica e institucional robusta, mas carece ainda de relatórios públicos regulares de avaliação de impacto.

4.2.8. Há intercâmbio de informações entre os órgãos estatais?

O MG Mulher opera sob um modelo de governança colaborativa, que envolve múltiplos órgãos da administração pública estadual (Minas Gerais, 2024).

O programa envolve a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais (SEJUSP), a Polícia Penal, a Polícia Civil, o Poder Judiciário e a Subsecretaria de Política dos Direitos das Mulheres, além de articulação com Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS) (Minas Gerais, [s.d.]).

O monitoramento das tornozeleiras exige comunicação entre o sistema judicial (que impõe a medida) e o CICC, o que indica existência de protocolos de interoperabilidade entre sistemas (MINAS GERAIS, [s.d.]).

A rede de atendimento também é composta por órgãos de saúde e assistência social, o que assegura respostas mais completas às situações de violência (Secretaria de Estado e de desenvolvimento social de Minas Gerais [s.d.]).

4.2.9. Há botão do pânico ou funcionalidades análogas?

O aplicativo estadual “MG Mulher” não incorpora, até onde se apurou, um “botão do pânico” que acione automaticamente forças policiais. O recurso análogo existente permite enviar mensagens SMS com geolocalização a contatos de confiança previamente cadastrados (Agência Minas, 2023).

Em contrapartida, alguns municípios mineiros, por iniciativa própria, adotaram aplicativos com função emergencial. Por exemplo, o município de Betim dispõe de um Botão do Pânico municipal que alerta diretamente a Guarda Municipal, enviando localização e dados pessoais da usuária (Betim, 2024).

Importante também mencionar que em caso de descumprimento das medidas protetivas determinadas judicialmente, os policiais penais da equipe do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) acionam a Polícia Militar, o que se trata de funcionalidade muito semelhante àquela desempenhada pelo “botão do pânico” (SEJUSP, 2026).

4.2.10. Há informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima?

No aplicativo “MG Mulher” a usuária pode criar redes de pessoas confiáveis às quais enviar pedidos de ajuda, tem acesso a vídeos que instruem acerca da proteção e enfrentamento à violência de gênero, além do acesso a endereços e telefones de delegacias e instituições de apoio (Oliveira *et al.*, 2021).

No fluxograma abaixo verifica-se que a usuária tem acesso a telefones e endereços de delegacias e instituições de apoio, e que o “Programa MG Mulher” possui duas interfaces, a informacional, que disponibiliza lista dos locais de funcionamento de serviços relacionados à proteção e orientação da mulher em Minas Gerais, além de conteúdos textuais, áudio e vídeo de orientação no enfrentamento à violência contra a mulher. Uma segunda interface, privada, possibilita a criação de uma rede de contatos para que a mulher possa acionar, em casos de emergência, via SMS, as pessoas de confiança previamente cadastradas (SEJUSP, 2026).

Fluxograma 3 – Interfaces Aplicativo “MG Mulher”



Fonte: Secretaria de Justiça e Segurança Pública, 2026

4.3. Da iniciativa “Assistente Maia”.

4.3.1. Do levantamento de trabalhos acadêmicos anteriores sobre a ferramenta.

Inicialmente foi feita pesquisa junto ao Catálogo de Teses e Dissertações CAPES com os descritores entre aspas “Assistente Maia” e nenhum registro foi encontrado. Em nova pesquisa com os descritores Assistente Maia, desta vez sem aspas, foram retornados trinta e sete resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise.

Em um segundo momento foi feita pesquisa junto à plataforma Scielo Brasil com os descritores entre aspas “Assistente Maia” e não foram encontrados documentos para a pesquisa. Em nova pesquisa com os descritores Assistente Maia, desta vez sem aspas, foram retornados três resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise.

Posteriormente, foi feita pesquisa junto à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (Universidade Paulista), pesquisa avançada, todos documentos, com os descritores entre aspas “Assistente Maia” e não foram encontrados documentos. Em nova pesquisa com os descritores Assistente Maia, desta vez sem aspas, foram retornados cento e sessenta e um resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise.

Na sequência foi feita pesquisa junto à Biblioteca Athena da UNESP (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”) com os descritores entre aspas “Assistente Maia” e não foram encontrados documentos. Em nova pesquisa com os descritores Assistente Maia, desta vez sem aspas, nenhum registro foi encontrado.

Em pesquisa no Repositório Institucional da UFMG (Universidade Federal de Minas Gerais), com os descritores entre aspas “Assistente Maia” não houve o retorno de resultados. Em nova pesquisa com os descritores Assistente Maia, desta vez sem aspas, foram retornados trezentos e vinte e um resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise.

Já em pesquisa junto ao Google foram localizados dois resultados de interesse. O primeiro uma reportagem que descreve a Assistente Maia como sendo uma iniciativa desenvolvida pelo Ministério Público do estado de São Paulo com apoio da Microsoft e que pode ter sido um canal de apoio e orientação durante o período de isolamento da Covid-19. Ainda segundo a reportagem a iniciativa teria o apoio da ONG (organização não governamental) Plan International, do movimento global da ONU (Organização das Nações Unidas), Girl Up e do Instituto AzMina (Catraca Livre, 2020).

O segundo se trata de reportagem intitulada “*Chatbot* Maia é lançada para ajudar na conscientização de meninas sobre relacionamentos abusivos”, e que menciona a disponibilização da assistente virtual Maia na página dedicada ao projeto (<http://namorolegal.mpsp.mp.br/>) dentro do site do Ministério Público de São Paulo (MPSP) para conversar com as usuárias de forma leve, apontando os primeiros sinais de quando um relacionamento não é saudável e oferecendo orientações de canais de ajuda caso a adolescente esteja passando por algum abuso psicológico ou físico (Microsoft, 2020).

A segunda reportagem também menciona que a iniciativa é apadrinhada pela Plan International, que se trata de uma organização humanitária e de desenvolvimento não governamental e sem fins lucrativos que promove os direitos das crianças e a igualdade para as meninas; pelo Girl Up, que consiste em movimento global da Fundação ONU que treina, inspira e conecta meninas para que sejam líderes pela igualdade de gênero; e pelo Instituto AzMina, que se trata de uma organização sem fins lucrativos focada em jornalismo, tecnologia e informação contra o machismo. As entidades parceiras também fariam a hospedagem da assistente Maia em seus respectivos sites (Microsoft, 2020).

Por fim, foi feita pesquisa junto ao site do Ministério Público do Estado de São Paulo com os descritores Assistente Maia sem aspas e retornados 8047 (oito mil e quarenta e sete) resultados, selecionado o primeiro, uma notícia intitulada Lançada campanha para conscientizar jovens sobre relacionamentos abusivos, que trata da iniciativa implementada em junho de 2019, campanha denominada #NamoroLegal (Ministério Público, 2019).

4.3.2. Descrição, procedência e marco temporal da iniciativa.

A utilização de tecnologias de inteligência artificial (IA) no enfrentamento à violência de gênero tem se expandido no Brasil, especialmente em iniciativas voltadas à prevenção e identificação precoce de relacionamentos abusivos. Nesse contexto, destaca-se a assistente virtual Maia (Minha Amiga Inteligência Artificial), criada no âmbito da campanha *Namoro Legal* do Ministério Público do Estado de São Paulo

(MPSP), em parceria com a Microsoft Brasil e o Instituto AzMina, com apoio das organizações Plan International e Girl Up (Azmina, 2020; Microsoft, 2020; Uol, 2020).

A campanha foi idealizada pela promotora de justiça Valéria Scarance, coordenadora do Núcleo de Gênero do MPSP (Ministério Público, 2019).

A Assistente Maia (Minha Amiga Inteligência Artificial) é um *chatbot* lançado pelo Ministério Público de São Paulo (MPSP), em parceria com a Microsoft e outras organizações, no contexto da campanha *Namoro Legal*. O objetivo é conscientizar adolescentes sobre relacionamentos abusivos e ajudar a identificar sinais — físicos, emocionais ou psicológicos — de relacionamento abusivo, sobretudo antes que a situação evolua para violência física (MPSP / Microsoft, 2020; Revista Marie Claire, 2020; Galileu, 2020).

Lançada em março de 2020, a assistente Maia foi concebida durante o período de isolamento social causado pela pandemia de COVID-19 para oferecer informações, acolhimento e orientação sobre comportamentos abusivos em relacionamentos, especialmente voltados ao público jovem. O objetivo principal é ampliar a conscientização sobre formas sutis de violência psicológica, emocional e de controle — muitas vezes naturalizadas — e encaminhar usuárias aos serviços oficiais de apoio e denúncia (Microsoft, 2020; Uol, 2020).

A assistente virtual é hospedada no site dedicado ao projeto Namoro Legal, conversa com usuárias usando linguagem acessível, sem solicitar dados pessoais, com anonimização das usuárias, e orienta sobre canais de ajuda, delegacias de defesa da mulher, profissionais, ouvidorias, etc. (MPSP/Microsoft, 2020; Galileu, 2020; Mobile Time, 2020).

Além de uma cartilha elucidativa, o projeto possui a assistente Maia (Minha Amiga Inteligência Artificial), assistente virtual desenvolvida pela Elo Group, consultoria especializada em tecnologia, e Ilhasoft, empresa focada no desenvolvimento de *chatbots* e soluções de comunicação, na plataforma de nuvem da Microsoft, e que utiliza a inteligência artificial para conversar acerca de relacionamentos abusivos de uma forma descontraída (Ministério Público, 2019).

Importante mencionar que a base de conhecimento utilizada pela assistente virtual foi desenvolvida a partir da cartilha do Ministério Público do estado de São Paulo sobre relacionamentos abusivos (Ministério Público, 2019).

Figura 4 – Apresentação da campanha #NamoroLegal



Fonte: Ministério Público, 2019.

4.3.3. Objetivos da “Assistente Maia”.

O objetivo público é preventivo e educativo: reduzir ciclos de violência identificando precocemente comportamentos controladores ou abusivos, oferecendo informação acessível e apontando canais oficiais de denúncia e acolhimento. O público-alvo declarado são adolescentes e jovens (mas a ferramenta também é acessível a mulheres em geral). A base de conteúdo da MAIA foi explicitamente construída a partir da cartilha Namoro Legal do MPSP, o que dá ao diálogo um referencial jurídico-educativo próprio da instituição promotora (Ministério Público do Estado de São Paulo, 2019).

4.3.4. Pontos fortes.

A Maia se destaca por adotar linguagem acessível e empática, adequada ao público adolescente e jovem adulto, tornando o diálogo mais próximo e natural. Essa abordagem é considerada um dos pontos fortes do projeto, pois promove a educação emocional e relacional sem recorrer à linguagem técnica ou jurídica, que poderia afastar parte do público-alvo (Azmina, 2020; Galileu, 2020).

Além disso, nota-se uma tendência de investimentos crescentes em ações de prevenção no enfrentamento à violência de gênero, seja através de campanhas educativas, da produção de dados abertos sobre o tema ou do desenvolvimento de soluções tecnológicas e inovadoras que contribuam efetivamente para a segurança das mulheres (Gife, 2020).

Outro ponto positivo é a sua disponibilidade multiplataforma. A ferramenta pode ser acessada diretamente pelo site do projeto *Namoro Legal*, sem necessidade de *download* ou instalação de aplicativo, garantindo amplo alcance e anonimato (Olhar Digital, 2020; Microsoft, 2020).

Além disso, o projeto articula parcerias intersetoriais — entre o Ministério Público, empresas de tecnologia e organizações da sociedade civil — o que confere maior legitimidade e capacidade de difusão da ferramenta (Uai, 2020; Galileu, 2020). O uso de inteligência artificial também permite atendimento automatizado contínuo, sem restrições de horário, facilitando o acesso em situações de vulnerabilidade.

Também, todo o processo de criação da Maia e de seus diálogos foi verificado pela AETHER (Comitê de IA e Ética em Engenharia e Pesquisa da Microsoft), o que demonstra um cuidado para que as diretrizes de ética e segurança da informação sejam preservadas (Instituto Azmina, [s.d.]).

Durante os primeiros meses de operação, ainda em 2020, a Maia registrou mais de mil atendimentos virtuais, o que indica um grau relevante de engajamento, considerando o contexto inicial da pandemia e o público-alvo restrito (Uol, 2020; Revista Pesquisa, 2020). Essa marca demonstrou a demanda reprimida por canais digitais de apoio emocional e informativo voltados à prevenção da violência de gênero.

Outro ponto a ser examinado é que a Assistente Virtual Maia auxilia suas usuárias na identificação de relacionamentos abusivos, desde o seu início, inclusive na questão da violência psicológica vivenciada por mulheres vítimas de relacionamento abusivo, muitas vezes invisibilizada. Torna-se fundamental a conscientização e educação em direitos das mulheres, visando-se não apenas a identificação e denúncia da violência psicológica, mas a prevenção de relacionamentos abusivos (Vieira *et al.*, [s.d.]).

Inclusive, a violência psicológica é considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como a forma mais presente de agressão intrafamiliar à mulher, constituindo grave violação dos direitos humanos, e ainda que não deixe marcas físicas visíveis, traz sérios abalos à sua saúde física e mental, sendo muitas vezes essa forma de violência negligenciada e invisibilizada (Minayo, 2014).

A título exemplificativo podem ser mencionados dados dos atendimentos da ferramenta “Ligue 180” (Central de Atendimento à Mulher), obtidos junto ao Painel de Dados, no ano de 2025 foram feitas 21.786 (vinte e uma mil, setecentos e oitenta e seis) denúncias que tiveram como assunto violência psicológica, do total de 755.602 (setecentos e cinquenta e cinco mil, seiscentos e duas) denúncias a partir de atendimentos registrados naquele ano (Ministério das Mulheres, 2026).

Também, conforme dados obtidos a partir do Infográfico do estudo Visível e Invisível: a Vitimização de Mulheres no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025), 31,4 % (trinta e um vírgula quatro por cento) das vítimas de violência sofreram ofensas verbais, o que corresponde ao número de 17,7 (dezessete vírgula sete) milhões de mulheres.

Considerando as dificuldades na devida identificação prática da violência psicológica contra a mulher, tanto por profissionais que atuam na área quanto pelas vítimas, foi disponibilizado pelo Núcleo de Gênero, órgão vinculado ao Centro de Apoio Operacional Criminal (CAOCrim), do Ministério Público do Estado de São Paulo, o Instrumento de Avaliação de Violência Psicológica (IAVP), que consiste em ferramenta criada para auxiliar promotores, psicólogos, assistentes sociais e as próprias vítimas a identificarem sinais de abuso emocional. Para a elaboração de tal

ferramenta foi reunido um grupo de especialistas de diversas áreas, profissionais do Direito, Psicologia e Psiquiatria, denominado Grupo de Trabalho Pandora, sob a coordenação da promotora de justiça Valéria Scarance e da psicóloga Karen Netto. O lançamento oficial do IAVP se deu na XIX Jornada Maria da Penha, do Conselho Nacional de Justiça, realizada nos dias 07 e 08 de agosto de 2025, na Escola Judicial de Pernambuco (Ministério Público do Estado de São Paulo, 2026).

Trata-se de ferramenta técnica auxiliar da rede de proteção e de enfrentamento à violência contra a mulher, a fim de identificar condutas e atitudes de violência psicológica e que impliquem danos emocionais, tendo por finalidade subsidiar a solicitação de medidas protetivas e de assistência, a responsabilização dos agressores e o adequado atendimento às vítimas por profissionais especializados. O preenchimento do IAVP deve ser feito por profissional, preferencialmente feminina, da área jurídica, assistência social, saúde ou segurança pública que atue no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica ou ter recebido capacitação com perspectiva de gênero (Ministério Público do Estado de São Paulo, 2026).

4.3.5. Funcionamento.

A Maia foi implementada como um *chatbot* embutido na página do projeto (Namoro Legal), permitindo interação via navegador/web (*widget* de conversa). A Microsoft atuou como provedora de infraestrutura e apoio técnico; os relatórios e matérias indicam que a solução foi construída sobre serviços de nuvem e ferramentas disponibilizadas pela Microsoft, com desenvolvimento realizado por empresas parceiras (Elo Group, Ilhasoft). Esse desenho caracteriza um arranjo público-privado, com conteúdo e missão definidos pelo Ministério Público do Estado de São Paulo e plataforma e capacidade técnica ofertadas por parceiras privadas (Microsoft, 2020).

Também, a assistente virtual Maia utiliza um sistema conversacional treinado a partir de uma base de conhecimento derivada da cartilha do MPSP e de materiais validados pela campanha “#NamoroLegal”. Na prática, isso significa que os fluxos de diálogos e as respostas são mapeados para reconhecer sinais (padrões de comportamento) e retornar orientações padronizadas — isto é, a inteligência artificial opera majoritariamente em modo *curadoria de conteúdo* (respostas pré-validadas pela equipe do MPSP) em vez de uma geração aberta e livre de texto sem supervisão (Microsoft, 2020).

O *chatbot* foi disponibilizado na página dedicada ao projeto (<http://namorolegal.mpsp.mp.br/>) no site do Ministério Público de São Paulo (MPSP) para conversar com as usuárias de forma leve, apontando os primeiros sinais de quando um relacionamento não é saudável e oferecendo orientações de canais de ajuda caso a adolescente esteja sendo vítima de abusos, sejam eles psicológicos ou físicos. As dicas incluem a abertura com pessoas de confiança, a ajuda psicológica de um profissional, além de recomendações para ouvidorias e Delegacias de Defesa da Mulher (Microsoft, 2020).

4.3.6. Limitações e controvérsias.

O alcance pode estar limitado pela divulgação, pela confiança da população jovem no uso de *chatbots*; algumas jovens podem não perceber a ferramenta ou não acreditar em seu suporte; a precisão do reconhecimento dos sinais de abuso depende de como o conteúdo da cartilha e dos diálogos foi construído; casos de abuso psicológico ou emocional complexos podem não ser plenamente captados ou apoiados por orientações padronizadas.

A assistente Maia não solicita nenhum tipo de identificação ou dados pessoais às usuárias, a anonimização é uma premissa do projeto e não há armazenagem de conteúdo das conversas, seguindo a política de privacidade de Microsoft (Ministério Público, 2019).

Assim, a ausência de coleta de dados pessoais pode limitar avaliações estatísticas mais aprofundadas sobre quem está usando, quais os perfis, dificultando a mensuração de impacto do projeto.

Já no que concerne às implicações éticas de políticas, nesse ponto faz-se imprescindível manter o anonimato, não armazenar dados sensíveis das usuárias; garantir que não haja uso indevido ou violação de privacidade (Microsoft, 2020; Galileu, 2020).

Também é preciso a supervisão ética dos conteúdos e linguagem utilizada, para evitar revitimização ou discursos que possam gerar culpa ou vergonha e a integração institucional com serviços de proteção, justiça, saúde mental, para que haja continuidade, desta vez humanizada, além do diálogo inicial com o *chatbot*.

Além disso, a assistente Virtual Maia possui viés preventivo no enfrentamento à violência de gênero, na identificação de relacionamentos abusivos e da violência enquanto ainda psicológica, mas não recebe denúncias, nem faz encaminhamentos, nem disponibiliza um respaldo àqueles casos em que a violência já passou a ser física.

4.3.7. Há monitoramento e avaliação de dados/resultados?

De acordo com informações públicas divulgadas até 2025, a Maia mantém estatísticas internas de uso e interação, mas não há relatórios oficiais detalhados de monitoramento ou avaliação longitudinal publicados pelo Ministério Público do Estado de São Paulo (Azmina, 2020; Microsoft, 2020).

Os dados disponíveis concentram-se nos primeiros meses de implantação, indicando o alcance inicial e o número de usuárias atendidas (Uol, 2020). Entretanto, faltam indicadores de impacto social, como taxas de encaminhamento a serviços de proteção, reincidência de contatos ou efetividade na mudança de percepção sobre relacionamentos abusivos.

O Instituto AzMina, parceiro técnico da iniciativa, informou em entrevistas que as conversas são mantidas de forma anônima e agregada, com uso restrito a fins educativos e estatísticos (Azmina, 2020). Contudo, a inexistência de relatórios públicos impede uma avaliação científica mais rigorosa sobre a eficácia da Maia no enfrentamento à violência de gênero.

4.3.8. Há intercâmbio de informações entre órgãos estatais?

A campanha *Namoro Legal* e a Maia configuram uma parceria entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e organizações civis, mas não há evidências de integração institucional plena com outros órgãos estatais. A ferramenta não se conecta automaticamente a sistemas da Polícia Civil, Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs) ou Secretarias de Assistência Social, atuando como canal de orientação e conscientização, e não de denúncia formal (Microsoft, 2020; Uol, 2020).

A assistente Maia orienta as usuárias a procurarem os canais oficiais de denúncia, como o Disque 180, o Disque 100 e as Ouvidorias do Ministério Público, porém não realiza encaminhamento automático nem há menção a compartilhamento de dados entre instituições (Azmina, 2020; Olhar Digital, 2020).

Essa ausência de integração pode ser vista tanto como limitação — por restringir a efetividade imediata da resposta estatal — quanto como garantia de privacidade, evitando o repasse indevido de dados sensíveis a sistemas públicos sem consentimento expresso.

4.3.9. Há botão do pânico ou funcionalidades análogas?

As fontes disponíveis indicam que a assistente Maia não possui botão do pânico nem funcionalidade análoga de acionamento imediato da polícia ou de serviços de emergência (Olhar Digital, 2020; UOL, 2020). Sua atuação é preventiva e educativa, baseada em orientações, informações e triagens de risco, sem ferramentas de intervenção direta.

Essa ausência distingue a Maia de outras iniciativas digitais de segurança pública, como o aplicativo MG Mulher do governo de Minas Gerais, que integra botões de emergência vinculados às forças policiais em alguns municípios (Governo de Minas, 2023). A Maia, por sua vez, mantém foco na conscientização, assumindo papel pedagógico e informativo, em vez de atuar como canal de denúncia.

A assistente Maia representa uma inovação significativa no uso da inteligência artificial aplicada ao enfrentamento da violência de gênero, especialmente por aliar tecnologia, empatia e educação digital. Sua criação responde à necessidade de ferramentas de prevenção acessíveis a jovens e adolescentes, público especialmente vulnerável a relações abusivas.

No entanto, a ausência de mecanismos de monitoramento estruturado, a falta de integração com órgãos estatais e a inexistência de funções emergenciais limitam seu potencial de intervenção.

4.3.10. Há informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima?

A assistente Maia orienta as usuárias a procurarem os canais oficiais de denúncia, como o Disque 180, o Disque 100 e as Ouvidorias do Ministério Público, (Azmina, 2020; Olhar Digital, 2020), porém não traz informações mais pormenorizadas sobre a rede de acolhimento na região geográfica da vítima.

4.4. Da iniciativa Pagu/Ligue 180 e via *Whatsapp* (Ministério das Mulheres).

4.4.1. Do levantamento de trabalhos acadêmicos anteriores sobre a ferramenta.

Foram feitas pesquisas no Catálogo de Teses e Dissertações CAPES com os descritores “Pagu ligue 180” com e sem aspas; junto à plataforma Scielo Brasil com os descritores “Pagu ligue 180” com e sem aspas; junto à Biblioteca Athena da UNESP (Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”) com os descritores “Pagu ligue 180” com e sem aspas, para todas estas não foram retornados resultados.

Já em pesquisa na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (Universidade Paulista), em pesquisa avançada, todos documentos, com os descritores “Pagu Ligue 180” com aspas em resumo; nenhum registro foi encontrado para o termo buscado.

Em uma segunda busca, ao serem utilizados os descritores Pagu Ligue 180 sem aspas em resumo, foram retornados 1039 (um mil e trinta e nove) resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise.

Na sequência foi feita pesquisa junto ao Repositório Institucional da Unb (Universidade de Brasília) com os descritores entre aspas “Pagu ligue 180” e não houve resultados para a busca. Ao serem utilizados os descritores sem aspas Pagu ligue 180 foram retornados dez resultados, descartados por não se relacionarem à ferramenta em análise. Também, ao ser realizada pesquisa com os descritores entre aspas “Pagu ligue 180” no Google nenhum resultado foi encontrado. Ao ser repetida a pesquisa usando desta vez os descritores Pagu ligue 180 sem aspas foram obtidos alguns resultados, selecionado o a seguir descrito.

Trata-se do site <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180>, que consiste em plataforma do governo federal, mais especificamente do Ministério das Mulheres, sendo a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 um serviço de utilidade pública essencial para o enfrentamento à violência contra as mulheres. A ligação é gratuita e o serviço funciona vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana. O Ligue 180 presta orientações sobre leis, direitos das mulheres e serviços da rede de atendimento

(Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referências, Delegacias de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres, entre outros; além disso presta informações sobre a localidade dos serviços que compõem a rede de atendimento, realiza o registro e encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes, e recebe reclamações e elogios sobre os atendimentos prestados pelos serviços da rede de atendimento (Ministério das Mulheres, 2025).

Ainda, é possível fazer a ligação de qualquer lugar do Brasil ou acionar o canal via chat no *Whatsapp* (61) 9610-0180 (Ministério das Mulheres, 2025).

Por fim, ao ser realizada pesquisa no Google Acadêmico utilizando os termos Pagu ligue 180 foram retornados aproximadamente 733 (setecentos e trinta e três) resultados, selecionados dois trabalhos acadêmicos. O primeiro trata-se de Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Estatística e Ciências Atuariais da Universidade Federal de Sergipe, intitulado “Séries temporais hierárquicas na previsão de denúncias de violência contra a mulher: estudo de caso com dados do serviço Ligue 180”. O segundo trata-se de artigo apresentado no XVI Encontro Nacional de Estudos Populacionais, ABEP, realizado em Caxambú/MG, intitulado “Violência contra as mulheres e direitos humanos no Brasil: uma abordagem a partir do Ligue 180”.

4.4.2. Descrição, procedência e marco temporal.

A assistente virtual Pagu é um canal de atendimento automatizado por WhatsApp integrado ao serviço “Ligue 180” – Central de Atendimento à Mulher, disponibilizado a partir de 4 de abril de 2023 pelo Ministério das Mulheres, em parceria com a Meta, com o propósito de complementar o atendimento telefônico já existente (Brasil, 2023; Agência Brasil, 2023).

O serviço tradicional “Ligue 180” já existe desde 25 de novembro de 2005 e opera como canal nacional gratuito 24 (vinte e quatro horas) horas para a orientação, informação, encaminhamento e registro de denúncias de violência contra mulheres (Brasil, 2023; SECOM, 2023). A Central de Atendimento à Mulher iniciou seu funcionamento, em caráter experimental, em novembro de 2005, de segundas a

sextas-feiras, das 07h00 às 18h40, com um acordo de cooperação técnica entre a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM) da Presidência da República e o Ministério da Saúde, que disponibilizou de modo gradativo a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos necessários à sua implementação, houve expansão do horário de atendimento e o funcionamento passou a ser 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente (Bonetti *et al.*, 2008).

“Pagu” atua como interface digital inicial — uma “atendente virtual” baseada em inteligência artificial — capaz de oferecer menus de escolha às usuárias e, a qualquer momento, permitir transição para atendimento humano da central tradicional (Brasil, 2023).

Assim, desde abril de 2023, o Ligue 180 — serviço nacional de acolhimento, orientação e encaminhamento para mulheres em situação de violência — passou a operar, em caráter complementar ao canal telefônico tradicional, por meio de um atendimento automatizado via WhatsApp, com a assistente virtual denominada “Pagu”. (Brasil, 2023). Essa inovação tecnicamente marca um novo formato de interface entre o Estado e as mulheres vítimas de violência, buscando ampliar o acesso, diversificar meios de contato e melhorar a coleta de dados relacionados a tipos de violência (Brasil, 2023).

A opção de usar *WhatsApp* com inteligência artificial representa um marco temporal contemporâneo que articula políticas públicas digitais com práticas de enfrentamento à violência de gênero. De fato, embora o “Ligue 180” já existisse há anos como canal telefônico (foi instituído em 25 de novembro de 2005) (Brasil, 2023; IPEA, 2016), a introdução de Pagu no *WhatsApp* configura um ponto de inflexão: um momento em que se incorpora tecnologia conversacional automatizada ao serviço, mantendo, porém, a possibilidade de transição para atendimento humano em qualquer etapa da consulta (Brasil, 2023).

Esse “marco temporal” — abril de 2023 — é relevante pois permite posicionar o uso da assistente Pagu dentro de um contexto de digitalização de políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Em termos práticos, isso significa que qualquer análise que leve em conta a utilização, avaliação ou repercussão de “Pagu” deve partir de abril de 2023 como data de implantação do canal virtual.

O propósito dessa iniciativa era complementar o atendimento por telefone, ampliar o acesso e permitir que as mulheres utilizem um meio digital menos intrusivo ou com menor risco de exposição durante situações de violência (Brasil, 2023).

Vale observar que o canal “Ligue 180” existia desde 25 de novembro de 2005, com a função de orientar mulheres acerca de seus direitos, identificar serviços públicos disponíveis e receber denúncias (Brasil, 2023; IPEA, 2016).

Com a introdução de “Pagu”, abre-se uma nova fase de atendimento digitalizado, bem como uma nova forma de produção de dados específicos (por tipo de violência) vinculados ao canal virtual (Brasil, 2023).

4.4.3. Objetivos da assistente “Pagu”.

Os principais objetivos associados à implantação de Pagu no canal *WhatsApp* podem ser identificados a partir de declarações oficiais e cobertura da mídia: o primeiro o de ampliar o acesso, que consiste em oferecer uma nova via menos intrusiva e mais imediata de comunicação entre mulheres em situação de violência e o serviço público de atendimento (Brasil, 2023), o de modernizar o serviço, que consiste em incorporar tecnologias digitais conversacionais para tornar o canal mais amigável, escalável e apto a coletar dados automaticamente (Brasil, 2023), o de separar o atendimento especializado à violência de gênero: anteriormente muitas demandas relativas à violência contra a mulher vinham pelo Disque 100 (Ouvidoria de Direitos Humanos); o uso de Pagu permite que os dados e atendimentos de gênero

fiquem em canal dedicado (Brasil, 2023), e por fim o objetivo de melhorar a coleta e a qualidade dos dados: ao segmentar atendimentos por tipo de violência no canal digital, espera-se obter indicadores mais precisos para embasar políticas públicas (Brasil, 2023).

A Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 tem por objetivo apoiar mulheres em situação de violência, disponibilizando informações acerca de direitos e orientações para o registro de denúncias. Hodiernamente se encontra vinculada à Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos (MDH), sendo que de um serviço de orientação e empoderamento das mulheres o serviço evoluiu para um disque denúncia com atendimento 24 (vinte e quatro) horas, incluindo casos de cárcere privado e tráfico de pessoas, e passou a oferecer um suporte bilíngue em 16 (dezesesseis) países (Siqueira, 2024).

4.4.4. Pontos fortes.

Entre os aspectos positivos e as vantagens atribuídas à iniciativa, destacam-se a maior acessibilidade e discrição, já que o uso de *WhatsApp* pode ser menos invasivo ou detectável por agressores do que uma chamada telefônica explícita, favorecendo denúncias em contextos de risco (Brasil, 2023); a transição para atendimento humano, uma vez que embora Pagu seja automatizada, há opção de escalonamento imediatamente para atendente humana, o que mitiga limitações da inteligência artificial no atendimento de casos complexos (Brasil, 2023).

Também a segmentação de dados específicos, já que por meio do canal exclusivo o Ministério das Mulheres pode coletar estatísticas específicas de violência por tipo no *WhatsApp*, distintas das de telefonia (Brasil, 2023), a integração com base de serviços de apoio, uma vez que antes do lançamento foram incorporados cerca de 2.109 (dois mil, cento e nove) serviços de apoio — delegacias especializadas, núcleos, casas abrigo, centros de referência, entre outros — ao cadastro do “Ligue 180” (Brasil, 2023), a operação contínua, haja vista que tanto o canal telefônico quanto o *WhatsApp* operam 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias (Brasil, 2023).

Através do serviço “Ligue 180” é possível compilar dados de denúncias de violência em variados níveis geográficos e marcos temporais, constituindo uma rica base de dados que revela a complexidade e a variabilidade dos casos de violência contra a mulher. Tais dados possibilitam estudos estatísticos como a previsão, que desempenha um papel crucial na orientação de políticas públicas e estratégias de intervenção eficazes a partir dos dados coletados (Siqueira, 2024).

4.4.5. Funcionamento.

O funcionamento da assistente Pagu no canal *WhatsApp* pode ser descrito conforme fontes oficiais da maneira que segue.

A mulher (ou pessoa que relata a denúncia) inicia contato por mensagem no número (61) 9610-0180 via *WhatsApp* (ou adiciona esse contato e envia mensagem) (Brasil, 2023).

A assistente virtual Pagu oferece um menu inicial com opções de tipo de ajuda (orientação, denúncia, informação) (Brasil, 2023). Pagu também permite registrar denúncias, disponibiliza orientações e encaminhamentos, assim como o canal telefônico tradicional (Brasil, 2023). Aqui frise-se que o serviço telefônico continua ativo em paralelo, sem substituição: ou seja, o modelo é complementar (Brasil, 2023; Agência Brasil, 2023).

A qualquer momento, o atendimento pode ser transferido para uma atendente humana da central, conforme haja a necessidade pelo grau de risco em que incorre a vítima. Importante pontuar que a equipe da central de atendimento passou a ser composta exclusivamente por mulheres a partir de março de 2023, ou seja, antes do lançamento e no contexto de reestruturação do serviço (Brasil, 2023).

4.4.6. Limitações e controvérsias.

No Relatório Ligue 180 de 2018 constam informações sobre os sistemas de registro dos atendimentos. Até outubro de 2018, o sistema utilizado era o SIAM (Sistema Integrado de Atendimento à Mulher), mas esse sistema sofria limitações quanto à marcação de tipos de violência e extração de dados (*lack of granularity*) (Brasil, 2018).

Em 1º de novembro de 2018, o Ligue 180 migrou para o SONDHA (Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e Atendimento), que permitia registros de denúncia, manifestações e extrações de dados de forma mais robusta (Relatório 2018).

Esse dado sugere que, pelo menos até 2018, o serviço dependia de sistemas integrados já conhecidos, e que existia esforço de unificação entre o Disque 100 e o Ligue 180 em termos de base de dados (Relatório 2018).

Já em reportagem da Agência Brasil (2025), menciona-se que, de janeiro a julho de 2025, o “Ligue 180” registrou aproximadamente 595 (quinhentos e noventa e cinco) mil atendimentos, dos quais 86 (oitenta e seis) mil denúncias de violência contra mulheres (Agência Brasil, 2025).

Em notícia da reestruturação do serviço, afirma-se que o Ministério das Mulheres passou a coletar dados específicos de atendimento de violência via WhatsApp, com números relacionados a cada tipo de violência (Ministério das Mulheres, 2023).

Também nessa notícia, informa-se que, em 2023, o número de serviços de apoio cadastrados no “Ligue 180” era de 2.109 (dois mil, cento e nove) em todo o país (delegacias, centros, abrigos etc.).

O relatório “Brasil dando a volta por cima” (2025) menciona que está em implementação o Sistema UNA para unificar e compartilhar dados dos atendimentos nas Casas da Mulher Brasileira (CMBs) — o que indica um movimento de integração

de dados entre unidades de atendimento (Ministério das Mulheres, 2025).

A iniciativa Pagu enfrenta, até o presente, desafios não apenas hipotéticos, mas recorrentemente apontados pela própria escassez de documentação pública técnica. As principais limitações e controvérsias são as que se passa a expor.

A primeira delas se refere à capacidade operacional e escalabilidade. Embora o canal *WhatsApp* com assistente virtual represente uma ampliação de alcance (Ministério das Mulheres, 2023), não há documentos públicos que atestem que a infraestrutura de atendimento humano ou tecnológico foi escalada de forma proporcional. Casos complexos ainda dependem de intervenção humana, e sem dados públicos de taxas de escalonamento, adequado treinamento de pessoal, não se é possível aferir a efetividade da capacidade operacional.

A segunda se relaciona a limitações da automação/qualidade do próprio *chatbot*, uma vez que a assistente Pagu opera com base em *scripts* e algoritmos, o que necessariamente implica limitações em lidar com situações atípicas, narrativas complexas ou composições múltiplas de violência. A notícia oficial reconhece que “a qualquer momento” pode-se acionar atendente humano (Ministério das Mulheres, 2023), o que confirma que o *chatbot* não é autossuficiente em todos os casos.

A terceira se refere à segurança e armazenamento de dados, já que a lacuna mais relevante é a ausência de qualquer documentação pública técnica que explique protocolos de armazenamento, criptografia, retenção ou anonimização dos dados coletados via *WhatsApp*. A migração histórica de registros do SIAM (Sistema Integrado de Atendimento à Mulher) para o SONDHA (Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e Atendimento) no contexto do Ligue 180 em 2018 revela que o serviço já enfrentava restrições de marcação de tipo de violência e extração de dados (Relatório Ligue 180, 2018). Essa migração histórica indica que o serviço sempre enfrentou desafios de estrutura de dados, o que torna ainda mais crítica a necessidade de documentação técnica na nova etapa digital.

A quarta se refere à interoperabilidade institucional limitada, pois embora o Ministério das Mulheres afirme estar coletando dados específicos via *WhatsApp* (Ministério das Mulheres, 2023), não há evidência pública de que esses dados sejam

automaticamente integrados a bases de delegacias estaduais, sistemas judiciais ou polícias. Um indício adjacente é o “Sistema UNA” em implementação nas Casas da Mulher Brasileira para unificar atendimentos (Agência Gov, 2025), isso demonstra esforço de integração de dados em unidades físicas, mas não prova que o sistema Pagu esteja automaticamente conectado a redes estaduais.

A quinta se refere às desigualdades de acesso digital, uma vez que o uso do *WhatsApp* pressupõe que a mulher tenha *smartphone*, conexão de dados e certa autonomia técnica. Mulheres sem acesso a dispositivos digitais, com restrições econômicas ou vigiadas por seus agressores podem se ver excluídas do canal digital como alternativa de denúncia.

Isso, sem contar com os quesitos da sustentabilidade e continuidade tecnológica, haja vista que a manutenção contínua de sistemas de inteligência artificial, atualização de algoritmos e capacitação constante exigem financiamento e compromisso institucional. A dependência de políticas orçamentárias, que frequentemente mudam, representa risco para a sustentabilidade do canal.

4.4.7. Há monitoramento e avaliação de dados/resultados?

Sim, verificamos que o “Ligue 180” monitora dados e resultados de seus atendimentos, particularmente após a implantação do canal via *WhatsApp* com a assistente “Pagu”. Por exemplo, o Ministério das Mulheres disponibilizou o “Painel de Dados do Ligue 180”, plataforma interativa que reúne informações como número de atendimentos, canais de origem (telefone, *WhatsApp*, *email*, videochamada em Libras), perfil de vítimas (raça, orientação sexual), tipo de violência (física, psicológica, sexual) e região geográfica (Ministério das Mulheres, 2025). Por exemplo: de janeiro a julho de 2025, o canal registrou 594.118 (quinhentos e noventa e quatro mil, cento e dezoito) atendimentos e 86.025 (oitenta e seis mil e vinte e cinco) denúncias de violência contra mulheres, entre os quais 84,2 % (oitenta e quatro vírgula dois por cento) via ligação telefônica, 13,5 % (treze vírgula cinco por cento) por e-mail, 2,3 % (dois vírgula três por cento) por *WhatsApp*, e menos de 1 % (um por cento) por videochamada em Libras (Ministério das Mulheres, 2025).

Também há registro de que para o ano de 2024 o número de atendimentos pelo *WhatsApp* aumentou 63,4 % (sessenta e três vírgula quatro por cento), passando de 6.689 (seis mil, seiscentos e oitenta e nove) em 2023 para 14.572 (quatorze mil, quinhentos e setenta e dois) em 2024, com total de atendimentos de 750.687 (setecentos e cinquenta mil, seiscentos e oitenta e sete) em 2024, segundo notícia do Ministério das Mulheres (Ministério das Mulheres, 2025).

Adicionalmente, o lançamento do canal via *WhatsApp* em abril de 2023 incluiu anúncio de que o Ministério “passa a coletar dados específicos de atendimento de violência contra as mulheres que chegam pelo *WhatsApp*, com números relacionados a cada tipo de violência” (Ministério das Mulheres, 2023).

Portanto, os dados monitorados incluem:

- Número total de atendimentos por canal (telefone, *WhatsApp*, *email*, videochamada);
- Número de denúncias relativas à violência contra mulheres;
- Perfil demográfico das vítimas e agressores (raça, orientação sexual, vínculo com o agressor);
- Tipo de violência (física, psicológica, sexual);
- Distribuição geográfica dos casos, região de ocorrência;
- Evolução anual / comparativo de crescimento de canais (exemplo: *WhatsApp*).

Inclusive, já há estudos a partir dos dados coletados pela Central Ligue 180/Pagu coletados em seus atendimentos, como o trabalho acadêmico estatístico de Siqueira (2024) que analisou e previu tendências nas denúncias de violência contra a mulher no Brasil, utilizando técnicas de análise de séries temporais hierárquicas, em que os resultados demonstraram uma tendência de crescimento nas denúncias, especialmente em estados como São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro.

4.4.8. Há intercâmbio de informações entre os órgãos estatais?

Sim, há articulação e convênios entre o Ministério das Mulheres e estados federados para o encaminhamento e tratamento das denúncias recebidas pelo Ligue 180. Por exemplo, segundo reportagem de 2025, foram firmados *“11 Acordos de Cooperação Técnica com 10 estados e o Conselho Nacional do Ministério Público para o estabelecimento de novo fluxo de encaminhamento e tratamento das denúncias recebidas pela Central”* (Ministério das Mulheres, 2025).

Outros documentos indicam que o serviço do “Ligue 180” opera em 24 (vinte e quatro) horas via ligação, *WhatsApp*, *email* e videochamada (Libras) e que parte das informações obtidas alimenta políticas públicas e planejamento territorializado, o que pressupõe algum intercâmbio com serviços públicos estaduais e municipais da rede de atendimento (Uol, 2025).

Também observamos que o Ministério das Mulheres tem firmado Acordos de Cooperação Técnica (ACTs) com estados e entidades federativas com o propósito explícito de formalizar fluxos de encaminhamento de denúncias e monitoramento entre a “Central Ligue 180” e os sistemas estaduais de atenção. Por exemplo, em 26 de novembro de 2024, foram assinados ACTs com 11 (onze) estados para estabelecer *“fluxo coordenado para envio, recebimento e monitoramento de denúncias”* provenientes da central (Ministério das Mulheres, 2024).

Na mesma ocasião, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) também celebrou convênio com o Ministério para fortalecer o encaminhamento das denúncias recebidas pelo “Ligue 180” às unidades competentes do MP (CNMP, 2024).

Em 9 de dezembro de 2024 representantes de 10 (dez) estados reuniram-se para pactuar um fluxo integrado de encaminhamento com forças de segurança pública, secretarias estaduais e Ministério Público, alinhando o ACT com processos operacionais de atendimento (Ministério das Mulheres, 2024).

Acordos similares foram formalizados em estados específicos, como Tocantins, onde foi assinado ACT do “Canal 180” com metas de fortalecimento do canal, capacitação e articulação local (Governo do Tocantins, 2024).

Em 2025 o estado de Alagoas firmou parceria com o Ministério referente à operacionalização de envio, recebimento e monitoramento de denúncias por meio da central (Governo de Alagoas, 2025).

Outro exemplo é o acordo com os Correios, firmado em 20 de março de 2024, que inclui estratégias de divulgação do Ligue 180 integradas à rede estatal de comunicação (Ministério das Mulheres, 2024).

Esses instrumentos mostram que há intercâmbio formal e pactuado entre o Ministério e estados e órgãos afins, embora não indiquem necessariamente que a integração seja automática ou em tempo real por interface tecnológica. Ou seja, o intercâmbio existe de forma administrativa e procedimental, o que representa avanço institucional, mas ainda não comprova uma interoperabilidade técnica plena com os sistemas policiais ou judiciais sem mediação manual ou autorizativa.

4.4.9. Há botão do pânico ou funcionalidades análogas?

Não existe, na documentação pública disponível até o momento, nenhuma funcionalidade explícita denominada “botão do pânico” integrada a Pagu ou ao canal *Whatsapp* do Ligue 180.

O site oficial do Ligue 180 indica que, em casos de emergência, deve ser acionada a Polícia Militar via número 190 (Ministério das Mulheres, 2025).

4.4.10. Há informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima?

Sim, a Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 funciona de maneira ininterrupta e gratuita e presta os atendimentos de orientações sobre leis, direitos das mulheres e serviços da rede de atendimento (Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência, Delegacias de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres, informações sobre a localidade dos serviços especializados da rede de atendimento (Ministério das Mulheres, 2025).

Além disso, o Painel do “Ligue 180” é uma ferramenta do Ministério das Mulheres que possibilita o acesso às informações da Central de Atendimento à Mulher sobre os serviços especializados de atendimento a mulheres em situação de violência, e traz uma visão detalhada da rede de atendimento por estado, município e escolha do serviço. Também é possível o acesso às informações da rede por meio do Ligue 180 via chat do Whatsapp pelo número (61) 9610-0180 ou por *QR-Code* disponibilizado no site do Ministério das Mulheres (Ministério das Mulheres, 2025).

A seguir, quadro contendo análise comparativa das quatro ferramentas abordadas na presente pesquisa, a partir dos critérios de descrição, procedência e marco temporal; objetivos; pontos fortes; funcionamento; limitações e controvérsias; monitoramento e avaliação de resultados; intercâmbio de informações entre órgãos estatais e botão do pânico ou funcionalidades análogas e se há ou não informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima.

Quadro 2 – Análise comparativa das quatro ferramentas tratadas na presente pesquisa.

Ferramenta	Programa Chame a Frida (MG)	Programa MG Mulher (MG)	Assistente Virtual Maia (SP)	Pagu/Ligue 180 (nacional)
Critério				
Descrição, procedência e marco temporal	O Projeto “Chame a Frida” consiste em ferramenta implantada pela Polícia Civil de Minas Gerais em março de 2020, com atendimento pela assistente virtual “Frida” e redirecionamento a atendente humano quando necessário.	O Programa “MG Mulher” foi lançado pelo Governo de Minas Gerais em março de 2020, com três eixos de atuação: aplicativo para suporte às vítimas de violência doméstica; monitoramento vinte e quatro horas dos agressores com tornozeleiras eletrônicas via Centro Integrado de Comando e Controle; e criação do Núcleo Integrado de Monitoramento à Violência contra a Mulher.	Lançada em março de 2020, a assistente Maia (Minha Amiga Inteligência Artificial) é um <i>chatbot</i> lançado pelo Ministério Público de São Paulo (MPSP), em parceria com a Microsoft e outras organizações, no contexto da campanha Namoro Legal, para conscientização acerca de relacionamentos abusivos.	A assistente virtual Pagu é um canal de atendimento automatizado por <i>WhatsApp</i> integrado ao serviço “Ligue 180” – Central de Atendimento à Mulher, disponibilizado a partir de 4 de abril de 2023 pelo Ministério das Mulheres, em parceria com a Meta, com o propósito de complementar o atendimento telefônico já existente.
Objetivos	Facilitar o primeiro contato entre vítimas de violência doméstica/familiar e a Polícia Civil de Minas Gerais, acolher, orientar e encaminhar conforme	Orientar e informar sobre violência de gênero, prevenir e educar em direitos das mulheres; oferecer suporte às vítimas por meio de rede de apoio e	Prevenir e educar, reduzir ciclos de violência ao identificar precocemente comportamentos controladores ou abusivos, sobretudo	Apoiar mulheres em situação de violência, disponibilizando informações acerca de direitos e orientações para o registro de denúncias.

	necessidade, esclarecer dúvidas sobre direitos, agendar para solicitação de medidas protetivas, orientar para realização de exame de corpo de delito.	serviços disponíveis no estado; permitir, em casos de risco ou violação de direitos, acionamento rápido da rede de contatos cadastrados para assistência ou denúncia; monitorar agressores.	antes que a situação evolua para violência física.	
Pontos fortes	Acessibilidade, rapidez no atendimento por meio de aplicativo amplamente utilizado (<i>WhatsApp</i>); o número disponibilizado é acompanhado 24 (vinte e quatro) horas, acionamento de viatura em emergências, apoio para a realização de corpo de delito e denúncias.	Estruturação em múltiplos eixos de ação, uso de tecnologia para prevenção e resposta; monitoramento ativo dos agressores que têm medida judicial com uso de tornozeleira eletrônica pela equipe da Polícia Penal no ambiente do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC).	Linguagem acessível e empática, adequada ao público adolescente e jovem adulto, prevenção no enfrentamento à violência de gênero; disponibilidade multiplataforma; conscientização e educação em direitos das mulheres.	Acessibilidade e discrição, a transição para atendimento humano, uma vez que embora “Pagu” seja automatizada, há a opção de escalonamento imediato para atendente humana, coleta de dados específicos para estatísticas da violência.
Funcionamento	Trata-se de <i>chatbot</i> utilizado no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica, através do qual é possível solicitar medidas protetivas, oferecer denúncias e em casos de	Decisão judicial para o uso de tornozeleira eletrônica e o aparelho cadastrado junto à tornozeleira é entregue à vítima, caso o agressor ultrapasse o limite geográfico de segurança determinado	Sistema conversacional treinado a partir de uma base de conhecimento derivada da cartilha do MPSP e de materiais validados pela campanha #NamoroLegal.	A assistente virtual Pagu oferece um menu inicial com opções de tipo de ajuda (orientação, denúncia, informação). Pagu também permite registrar denúncias, orientações e encaminhamentos,

	emergência solicitar viatura no local.	judicialmente o aparelho vibra avisando a vítima. Também faz parte do “Programa MG” Mulher o aplicativo “MG Mulher”.		assim como o canal telefônico tradicional.
Limitações e controvérsias	Dificuldades no acesso a recursos públicos de fomento, ausência de uma política pública de avaliação de impactos e resultados, ausência de sítio eletrônico explicativo e voltado ao público-alvo de mulheres vítimas de violência.	A cobertura tecnológica pode ser desigual entre áreas urbanas e rurais; o acesso à conexão pode ser limitado em áreas de maior pobreza, a dependência de <i>smartphones</i> atualizados e a baixa literacia digital; desafio de integração efetiva com demais serviços públicos.	A assistente Virtual Maia possui viés preventivo, mas não recebe denúncias nem faz encaminhamentos ou disponibiliza um respaldo àqueles casos em que a violência já passou a ser física, não atua na fase repressiva.	Capacidade operacional e escalabilidade. Não há documentos públicos que atestem que a infraestrutura de atendimento humano ou tecnológico foi escalada de forma proporcional. Automação/qualidade do próprio <i>chatbot</i> , limitações em lidar com situações complexas.
Há monitoramento e avaliação de dados/resultados?	Não há até o momento uma política pública de avaliação de resultados e impacto em relação ao “Chame a Frida”.	O Núcleo Integrado realiza acompanhamento sistemático de indicadores, mas não há, até o momento, relatórios públicos exclusivos que consolidem de maneira transparente a efetividade do programa em termos de número	A “Assistente Maia” mantém estatísticas internas de uso e interação, mas não há relatórios oficiais detalhados de monitoramento ou avaliação longitudinal publicados pelo Ministério Público do Estado de São Paulo.	Sim, verificamos que o “Ligue 180” monitora dados e resultados de seus atendimentos, particularmente após a implantação do canal via <i>WhatsApp</i> com a assistente Pagu. Disponibilização pelo Ministério das Mulheres do “Painel de Dados do Ligue 180”.

		de mulheres atendidas, reincidência ou desfechos protetivos.		
Há intercâmbio de informações entre os órgãos estatais?	Sim, há articulação institucional entre delegacias especializadas, Polícia Civil, Judiciário, Ministério Público, assistência social e secretarias municipais de políticas para mulheres.	O programa envolve a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais (SEJUSP), a Polícia Penal, a Polícia Civil, o Poder Judiciário e a Subsecretaria de Política dos Direitos das Mulheres, além de articulação com Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS).	A campanha Namoro Legal e a Maia configuram uma parceria entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e organizações civis, mas não há evidências de integração institucional plena com outros órgãos estatais.	Sim, há articulação e convênios entre o Ministério das Mulheres e estados federados para o encaminhamento e tratamento das denúncias recebidas, intercâmbio com serviços públicos estaduais e municipais da rede de atendimento.
Há botão do pânico ou funcionalidades análogas?	Não há botão do pânico, mas funcionalidade análoga, já que é possível o acionamento de viatura da polícia militar no local em casos de alto risco à vida/incolumidade física da vítima.	Embora não possua propriamente um “botão do pânico”, é possível o envio de mensagens SMS com geolocalização a contatos de confiança previamente cadastrados e em caso de descumprimento das medidas protetivas acionamento da Polícia Militar.	As fontes disponíveis indicam que a assistente Maia não possui botão do pânico nem funcionalidade análoga de acionamento imediato da polícia ou de serviços de emergência.	Não existe, na documentação pública disponível até o momento, nenhuma funcionalidade explícita denominada “botão do pânico” integrada a Pagu ou ao canal Whatsapp do Ligue 180.

Há informações acerca de serviços e rede de acolhimento na região geográfica da vítima?	Não há a disponibilização de informações acerca de serviços e rede de acolhimento da região geográfica da vítima.	No aplicativo “MG Mulher” a usuária tem acesso a endereços e telefones de delegacias e instituições de apoio.	A assistente Maia orienta as usuárias a procurarem os canais oficiais de denúncia, como o Disque 180, o Disque 100 e as Ouvidorias do Ministério Público.	Sim, há orientações pormenorizadas sobre serviços da rede de atendimento (Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência, Delegacias de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres).
--	---	---	---	---

Assim, o Projeto “Chame a Frida” foi criado em março 2020 pela Polícia Civil de Minas Gerais, inicialmente na Delegacia de Proteção à Mulher de Manhuaçu, idealizado pela escrivã Ana Rosa Campos. O Programa “MG Mulher”, lançado em 2020 pelo Governo de Minas Gerais, por meio da Polícia Civil e da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, é um aplicativo oficial para apoio às vítimas. A “Assistente Maia” é uma ferramenta digital implementada com base em conteúdo de campanha do Ministério Público do Estado de São Paulo (MPSP) com o apoio da Microsoft, com o objetivo de orientar jovens a entenderem se estão em um relacionamento abusivo. O “Pagu/Ligue 180” consiste em um canal de atendimento automatizado por *WhatsApp* integrado ao serviço “Ligue 180” – Central de Atendimento à Mulher, disponibilizado a partir de 4 de abril de 2023 pelo Ministério das Mulheres, em parceria com a Meta, com o propósito de complementar o atendimento telefônico já existente.

No que tange aos objetivos, o “Chame a Frida” busca acolher e orientar vítimas, com a descrição necessária, conectando-as à Polícia Civil. O “MG Mulher” objetiva oferecer suporte informativo e acionamento emergencial com geolocalização. A “Assistente Maia” pretende ampliar o acesso à informação por meio de inteligência artificial, fornecendo elementos para a identificação de situações abusivas. O “Pagu/Ligue 180” fortalece o canal nacional de denúncias, integrando atendimento humano e digital.

Quanto aos pontos fortes, o “Chame a Frida” destaca-se pela simplicidade de uso via *WhatsApp* e atendimento humanizado. O “MG Mulher” apresenta como ponto forte o monitoramento integral de agressores visando à efetividade da medida protetiva de distanciamento da vítima. A “Assistente Maia” segue a tendência crescente de valorização do viés preventivo no enfrentamento à violência de gênero, utilizando para tanto a inteligência artificial. O “Pagu/Ligue 180” amplia o alcance nacional com integração digital e base de dados robusta.

Já quanto ao funcionamento, o “Chame a Frida” funciona como *chatbot* no *WhatsApp*, simulando diálogo humano e encaminhando denúncias. O “MG Mulher” opera via aparelho integrado às tornozeleiras utilizadas pelos agressores com geolocalização e acionamento direto da polícia pela equipe de monitoramento em casos de emergência. A “Assistente Maia” utiliza inteligência artificial para responder a perguntas e fornecer orientações sobre serviços disponíveis. O “Pagu/Ligue 180” funciona como *chatbot* no *Whatsapp*, integrado ao serviço “Ligue 180” – Central de Atendimento à Mulher.

O Projeto “Chame a Frida” dispõe de algumas dificuldades no acesso a recursos públicos de fomento, ausência de uma política pública de avaliação de impactos e resultados, ausência de sítio eletrônico explicativo e voltado ao público-alvo de mulheres vítimas de violência. O Programa “MG Mulher” possui o desafio de integração efetiva com os demais serviços públicos; não se identificou publicamente uma base de dados estadual única que consolide indicadores do programa de forma pública e sistemática. A “Assistente Maia” possui limitações quanto à ausência de uma triagem de risco e da possibilidade de realização de denúncias e do auxílio em emergências, além do uso limitado da inteligência artificial sem aprendizado autônomo (Microsoft, 2021). O “Pagu/Ligue 180” enfrenta críticas pela sobrecarga do serviço nacional e pelos limites de resposta em situações de risco (Ministério das Mulheres, 2023).

O “Chame a Frida” possui relatórios internos da Polícia Civil de Minas Gerais, mas não há sistematização pública de indicadores de impacto (Polícia Civil de Minas Gerais, 2020). O “MG Mulher” apresenta registros de acionamentos e atendimentos, porém carece de avaliações independentes sobre sua eficácia em reduzir reincidência (Minas Gerais, 2020). A “Assistente Maia” não possui métricas consolidadas de impacto, limitando a avaliação acadêmica (Microsoft, 2021). O “Ligue 180” monitora dados e resultados de seus atendimentos, particularmente após a implantação do canal via *WhatsApp* com a assistente Pagu.

No que se refere ao intercâmbio de informações entre órgãos estatais, o “Chame a Frida” integra-se à Polícia Civil, mas não possui articulação ampla com serviços de saúde e assistência social (Polícia Civil de Minas Gerais, 2020). O “MG Mulher” conecta-se à Sejusp (Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública), à Polícia Penal, à Polícia Civil e ao Judiciário (Minas Gerais, 2020). A “Assistente Maia” articula-se com serviços de atendimento do Ministério Público e órgãos parceiros, mas ainda sem interoperabilidade direta com polícias, Judiciário ou serviços de saúde e assistência social (Ministério Público de São Paulo; Microsoft, 2021). O “Pagu/Ligue 180” conecta-se ao Ministério das Mulheres e ao Disque 180, mas carece de integração plena com polícias estaduais e órgãos de justiça (Ministério das Mulheres, 2023).

Quanto à existência de botão do pânico ou funcionalidades análogas, o Projeto “Chame a Frida” não possui botão do pânico, embora seja possível o acionamento rápido via WhatsApp, funcionando como mecanismo emergencial alternativo (Polícia Civil de Minas Gerais, 2020). No Programa “MG Mulher”, embora não possua propriamente um botão do pânico, é possível o envio de mensagens SMS com geolocalização a contatos de confiança previamente cadastrados e, em caso de descumprimento das medidas protetivas determinadas judicialmente, os policiais penais da equipe do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC) acionam a Polícia Militar. A “Assistente Maia” não possui botão do pânico ou funcionalidades análogas, com atuação de viés preventivo e informativo. O “Pagu/Ligue 180” prioriza orientação e encaminhamento, sem botão emergencial, mas com integração ao atendimento humano do “Ligue 180” (Ministério das Mulheres, 2023).

Por fim, em relação à disponibilização de informações acerca de serviços e rede acolhimento na região geográfica da vítima não há tais funcionalidades no Projeto “Chame a Frida”. Já no aplicativo “MG Mulher” a usuária tem acesso a endereços e telefones de delegacias e instituições de apoio. A “Assistente Maia” orienta as usuárias a procurarem os canais oficiais de denúncia, como o Disque 180, o Disque 100 e as Ouvidorias do Ministério Público. A assistente “Pagu” disponibiliza informações acerca dos serviços da rede de atendimento (Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referência, Delegacias de Atendimento à Mulher, Defensorias Públicas,

Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres) bem como informações pormenorizadas sobre a localidade dos serviços especializados da rede de atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A violência de gênero permanece como um dos maiores desafios sociais contemporâneos, com 1.238.208 (um milhão, duzentos e trinta e oito mil, duzentos e oito) vítimas registradas no Brasil em 2023 (Ipea, 2023). Nesse cenário, a inteligência artificial (IA) surge como ferramenta estratégica para ampliar o acesso a canais de denúncia e proteção, especialmente por meio de *chatbots* e aplicativos móveis (Souza, 2022).

O enfrentamento à violência de gênero no Brasil é amparado por legislações como a Lei Maria da Penha, nº 11.340/2006; a Lei do Feminicídio, nº 13.104/2015; Lei do *Stalking*, nº 14.132/2021; além da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018 e da recente Lei nº 15.123/2025, que trata da violência psicológica mediada por inteligência artificial. Programas como “Casa da Mulher Brasileira” e “Ligue 180” complementam essa estrutura, mas enfrentam desafios de capilaridade e acessibilidade.

A violência de gênero continua sendo um problema estrutural, exigindo respostas inovadoras. Nesse contexto, analisamos quatro ferramentas digitais, sendo que todas utilizam recursos digitais para ampliar a proteção das vítimas, mas diferem quanto à sofisticação tecnológica e a integração com políticas públicas.

A partir dos dados obtidos na presente pesquisa verifica-se que a incorporação de tecnologias digitais e sistemas baseados em inteligência artificial no enfrentamento à violência de gênero tem sido uma tendência no âmbito das políticas públicas contemporâneas, especialmente diante das dificuldades históricas de acesso das mulheres aos sistemas formais de justiça, segurança e proteção social. A literatura especializada reconhece que a violência de gênero constitui um fenômeno estrutural, multifacetado e enraizado em relações desiguais de poder, demandando respostas

integradas, preventivas e sensíveis às especificidades das vítimas (Heise, 1998; Walby, 2004; Santos, 2018).

Nesse contexto, diferentes iniciativas tecnológicas passaram a ser implementadas em âmbitos nacional e internacional, com distintos graus de institucionalização, integração intersetorial e complexidade algorítmica.

Entre os principais potenciais desses sistemas estão a acessibilidade vinte e quatro horas, o anonimato, a possibilidade de uso em situações de risco, a redução de barreiras culturais e institucionais ao relato da violência (Cruz; Gomes, 2022). Para mulheres que enfrentam controle coercitivo por parte de seus agressores, a possibilidade de contato com uma assistente virtual pode ser uma janela crucial de apoio.

Também há limites importantes: o risco de coleta inadequada de dados sensíveis, falhas na compreensão contextual e a possibilidade de revitimização por interações automatizadas insensíveis. De acordo com D'Ignazio e Klein (2020), dados e algoritmos não são neutros, eles refletem e reproduzem desigualdades sociais se não forem cuidadosamente projetados.

Igualmente, há que se considerar a questão da pobreza e exclusão digitais, que fazem com que muitas destas vítimas da violência de gênero, seja por falta de informação ou de formação adequadas, ou por questões econômicas, tenham dificultado o acesso a aparelhos celulares com conexão adequada à Internet. Segundo o que discorre Souza (2022):

Cabe ressaltar o quanto a pobreza digital ainda é uma realidade social (Tondo, 2015), o que dificulta o acesso das vítimas aos recursos tecnológicos/digitais por limitações econômicas ou sociais, ou ainda por desconhecerem estes recursos por estarem distantes destas informações. A educação – ou melhor, a falta de educação – segundo Tondo (2015) é uma restrição para aquisição dos recursos tecnológicos citados e, mais do que isso, para que as mulheres vítimas consigam entender e usar de tudo que as ferramentas têm, isto é, suas funções e facilidades (Souza, 2022, p. 35).

Além disso, o atendimento por inteligência artificial não substitui o cuidado humano, o acolhimento que se faz imprescindível nesse tipo de atendimento, mas deve ser integrado a uma rede articulada de serviços públicos e comunitários. É fundamental que o uso de tecnologias esteja alinhado às diretrizes da interseccionalidade, dos direitos humanos e da escuta qualificada (Davis, 2016).

Também, e como destaca Beauvoir (2019), a luta contra a violência de gênero exige não apenas tecnologia, mas também transformação estrutural das relações sociais, educação desde os níveis mais fundamentais acerca da importância do respeito às diferenças de gênero, raça, cor, de uma postura que não se imponha ou subjugue àquele que é diferente, mas que o respeite na medida de suas desigualdades.

Assim, a análise das falhas e limitações de tais tecnologias deve ser entendida como parte essencial do debate contemporâneo sobre a digitalização das políticas públicas e seus limites éticos, técnicos e sociais. A promessa de segurança digital não elimina a necessidade de presença humana, capacitação policial e escuta ativa das mulheres, elementos que continuam sendo o núcleo insubstituível da proteção pública, a tecnologia, embora indispensável, ainda depende da dimensão humana para que o Estado cumpra sua função protetiva de forma efetiva e justa.

Portanto, a inteligência artificial deve ser compreendida como meio, e não como fim, no enfrentamento à violência de gênero, articulando-se a políticas públicas robustas e garantindo escuta humana qualificada (Joanguete, 2024). A integração setorial, a regulação adaptável e a abordagem interseccional são diretrizes fundamentais para que essas soluções tecnológicas não aprofundem desigualdades, mas promovam direitos humanos.

As ferramentas analisadas apresentam diferentes níveis de sofisticação, integração institucional e funcionalidades. Algumas oferecem botões do pânico, triagem de risco, coleta de provas e atendimento humanizado. No entanto, enfrentam desafios como exclusão digital, falta de padronização, ausência de monitoramento sistemático e limitações na interoperabilidade entre órgãos públicos.

Realizamos uma análise de ferramentas digitais baseadas em inteligência artificial voltadas ao enfrentamento da violência de gênero, articulando aspectos técnicos, jurídicos e sociais. Ao propor diretrizes para o desenvolvimento de tecnologias comprometidas com a justiça social, visamos contribuir para o aprimoramento das políticas públicas e para a construção de um ecossistema digital mais seguro, inclusivo e humanizado para as mulheres.

Reconhecemos como limitações da presente pesquisa: ausência de dados públicos sistematizados sobre algumas das ferramentas analisadas; restrição de acesso a bases de dados institucionais.

Ao analisar o papel das tecnologias baseadas em inteligência artificial, especialmente assistentes virtuais e sistemas automatizados, como ferramentas de enfrentamento à violência de gênero no Brasil, concluímos que possui sua relevância em contextos não somente como aquele atravessado pela pandemia do COVID-19, mas em todos aqueles casos em que a vítima é vigiada pelo agressor e possui necessidade, de fato, de uma ferramenta dotada de acessibilidade e discrição para se inteirar acerca de seus direitos, aparatos estatais disponíveis que possam lhe auxiliar em sua situação de risco, além do registro de denúncias e solicitação de medidas protetivas.

No tocante às quatro ferramentas de tecnologias abordadas na presente pesquisa concluímos que a presença de mecanismos de monitoramento, avaliação de resultados, a integração entre órgãos estatais, a existência de um botão do pânico ou funcionalidades análogas, o monitoramento proativo de agressores que tenham recebido medidas protetivas através do uso de tornozeleiras eletrônicas integradas a aplicativos de fácil acesso às vítimas, além da ampla divulgação às vítimas dos serviços da rede de apoio e acolhimento são aspectos que podem, de fato, contribuir para uma política pública mais consolidada, unificada e, portanto, mais forte, de enfrentamento à violência de gênero, na medida em que incorporados às ferramentas de tecnologia disponíveis.

Por fim, e como um questionamento para pesquisas futuras, importante mencionar o hiato que há entre o *chatbot* e o coração, até que ponto a inteligência artificial poderá nos ser útil no enfrentamento à violência de gênero sem que deixem de ser atendidas as necessidades vitais do ser humano de acolhimento, empatia e respeito às suas peculiaridades em situações tão complexas?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA BRASIL. *Ligue 180 terá canal de atendimento no WhatsApp*. 4 abr. 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-04/ligue-180-tera-canal-de-atendimento-no-whatsapp>. Acesso em 19 out. 2025.

AGÊNCIA BRASIL. Ligue 180 registra 86 mil denúncias de violência contra mulheres. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2025-08/ligue-180-registra-86-mil-denuncias-de-violencia-contra-mulheres>. Acesso em 19 out. 2025.

AGÊNCIA GOV. Brasil dando a volta por cima: relatório traz as principais ações do Ministério das Mulheres. Disponível em <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202505/brasil-dando-a-volta-por-cima-relatorio-apresenta-as-principais-acoes-do-ministerio-das-mulheres>? Acesso em 19 out. 2025.

AGÊNCIA GOV. Ligue 180: Ministério das Mulheres impulsiona atendimento integrado nacionalmente. Disponível em <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202412/ligue-180-ministerio-das-mulheres-impulsiona-atendimento-integrado-nacionalmente>? Acesso em 19 out. 2025.

AGÊNCIA GOV. Ministério das Mulheres e Correios assinam acordo de cooperação técnica para enfrentamento à misoginia. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202403/ministerio-das-mulheres-e-correios-assinam-acordo-de-cooperacao-tecnica-para-enfrentamento-a-misoginia>? Acesso em 19 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS. *Campanha virtual estimula acesso ao app MG Mulher*. Belo Horizonte: Governo de Minas Gerais, 2023. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/campanha-virtual-estimula-acesso-ao-app-mg-mulher>. Acesso em: 4 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS (Governo de Minas Gerais). “Polícia Civil institui o ‘Chame a Frida’ em mais de 20 cidades do Norte de Minas”. Agência Minas, Belo Horizonte, 14 ago. 2023. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/pcmng-institui-o-chame-a-frida-em-mais-de-20-cidades-do-norte-de-minas>. Acesso em: 13 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS (Governo de Minas Gerais). “Programa Chame a Frida, de atendimento a vítimas de violência doméstica, chega a Três Corações”. Agência Minas, Belo Horizonte, 2023 (data de publicação). Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/projeto-chame-a-frida-de-atendimento-a-vitimas-de-violencia-domestica-chega-a-tres-coracoes>. Acesso em: 13 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS (Governo de Minas Gerais). “Itabira passa a contar com projeto da Chame a Frida, para mulheres em situação de violência doméstica”. Agência Minas, Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/itabira-passa-a-contar-com-projeto-da-chame-a-frida-para-mulheres-em-situacao-de-violencia-domestica>. Acesso em: 13 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS (Governo de Minas Gerais). “Combate à violência doméstica: ‘Chame a Frida’ chega a 50 municípios”. Agência Minas, Belo Horizonte, ago. 2023. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/combate-a-violencia-domestica-chame-a-frida-chega-a-50-municipios>. Acesso em: 13 out. 2025.

AGÊNCIA MINAS (Governo de Minas Gerais). “Polícia Civil implanta Chame a Frida em Lagoa Santa”. Agência Minas, Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/sala-de-imprensa/policia-civil-implanta-projeto-chame-a-frida-em-lagoa-santa>. Acesso em: 13 out. 2025.

AGUIAR, Janaina Marques de; SCHRAIBER, Lilia Blima; PEREIRA, Stephanie; GRAGLIA, Cecília Guida Vieira; KALICHMAN, Beatriz Diniz; REIS, Marina Silva dos; LIMA, Nayara Portilho; AZEREDO, Yuri Nishijima; D’OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas. Atenção primária à saúde e os serviços especializados de atendimento a mulheres em situação de violência: expectativas e desencontros na voz dos profissionais. *Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 32, n. 1, p. e220266pt, out. 2023.

ALVES, Maisa Santos. CUNHA, Tânia Rocha Andrade. Desigualdades de gênero e o Novo Código Civil. VII Colóquio do Museu Pedagógico. 14 a 16 de novembro de 2007. ISSN: 2175-5493. Disponível em: <https://anais.uesb.br/index.php/cmp/article/viewFile/3871/3590>. Acesso em 22 mar. 2026.

AMBROSIO, Rubia Renata. TORTATO, Cíntia de Souza Batista. “Pensando o Programa 180 – Central de Atendimento à Mulher a partir das relações de gênero e tecnologia”. Seminário Internacional Fazendo Gênero 12 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2021, ISSN 2179-510X.

ANDRADE, Ludmylla Teixeira de Sousa. JURUBEBA, Yuri Anderson Pereira. A inconstitucionalidade da tese da legítima defesa da honra em crimes de feminicídio: ADFP 779. Artigo apresentado à Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. São Paulo, v. 11, n.3, mar. 2025. ISSN: 2675-3375doi.org/10.51891/rease.v11i3.1854. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/18543/10785>. Acesso em 22 mar. 2026.

ARAÚJO, Maria de Fátima. MARTINS, Edna Júlia Scombatti. SANTOS, Ana Lúcia dos. *Gênero e violência*. São Paulo: Arte & Ciência, 2004.

ANTUNES, Josué Batista. *Uma plataforma para gerenciamento e aplicações em Internet das Coisas*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2016.

ARAKAKI, Fernanda Franklin Seixas; RANDOW, Giselle Leite Franklin Von; MARCIAL, Bernardo Henrique Pereira; FERREIRA, Daniel Fernandes; VIANA, Emanuelle da Silva Viana; ROBERTO, Julliana Victória Almeida. *Direito às fridas: uma análise dos casos de violência de gênero em Manhuaçu e as políticas públicas eficazes para a proteção da mulher*. VI Jornada de Iniciação Científica, VII Seminário Científico do Unifacig, sociedade, ciência e tecnologia, 28 e 29 de outubro de 2021.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ALMG). *Relatório de Visita da Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher*. Disponível em: <https://mediaserver.almg.gov.br/acervo/148/489/2148489.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2026.

ASSUMPÇÃO FILHO, Mário Rubens. *Perseguição/Stalking: Descrição, procedência e marco temporal, caracterização e análise de um fenômeno emergente e de suas consequências no âmbito da violência contra mulher*. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2023.

AZAMBUJA, M.P.R. *Violência doméstica contra crianças: uma questão de gênero?* In: STREY, M.N.; AZAMBUJA, M.P.R.; JAEGER, F.P. (org.). *Violência, gênero e políticas públicas*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. p. 259-290. Coleção *Gênero e Contemporaneidade*, v. 2.

AZMINA – Instituto AzMina. *Maia — Minha Amiga Inteligência Artificial*. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://institutoazmina.org.br/projetos/azmina-projetos-maia/>. Acesso em: 13 out. 2025.

AKOTIRENE, Carla. *Interseccionalidade*. São Paulo: Sueli Carneiro; Editora Jandaíra, 2020. ISBN 978-85-98349-69-5.

BALBINO, Ana Paula Lamego. *Violência doméstica na Pandemia de COVID-19 e políticas públicas de enfrentamento*. Dissertação (Mestrado): Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Medicina. Belo Horizonte, 2023.

BETIM (Município). *Prefeitura de Betim disponibiliza aplicativo de segurança para mulheres com medida protetiva*. Betim: Prefeitura Municipal de Betim, 2024. Disponível em: <https://www.betim.mg.gov.br/portal/noticias/0/3/13834/prefeitura-de-betim-disponibiliza-aplicativo-de-seguranca-para-mulheres-com-medida-protetiva>. Acesso em: 4 out. 2025.

BEAUVOIR, Simone de. *O segundo sexo: fatos e mitos*. 5. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2019.

BERNARDES, Nathália Fernanda Amaral. A Lei Maria da Penha e o botão do pânico: Uma Análise Crítica da Eficácia na Redução da Violência Contra a Mulher. Monografia Jurídica apresentada à disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS). Prof. Ph. D. José Querino Tavares Neto. Goiânia/GO, 2024.

BLAY, Eva Alterman. *Feminismos e masculinidades: novos caminhos para enfrentar a violência contra a mulher/organização Eva Alterman Blay*. 1. ed. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2014.

BONAMIGO, Victoria Grassi. *Violência de gênero: estrutura de modelo em rede*. Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2020.

BONETTI, Alinne; PINHEIRO, Luana; FERREIRA, Pedro. Violência contra as mulheres e direitos humanos no Brasil: uma abordagem a partir do Ligue 180. Trabalho apresentado no XVI Encontro nacional de estudos populacionais, ABEP, realizado em Caxambú/MG, de 29 de setembro a 03 de outubro de 2008.

BORGES, Paulo César Corrêa. A insuficiência da proteção penal contra a violência doméstica: o silêncio das inocentes. Os ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e as Perspectivas da Cidadania: Investigações Jurídicas em comemoração do aniversário de 30 anos do Programa de Pós-Graduação em Direito e de 60 anos da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS) – Unesp. José Duarte Neto (org.). São Paulo: Cultura Acadêmica, 2023. ISBN: 978-65-5954-346-5.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha). Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília/DF, 8 ago. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 30 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Mulher. Lançamento do canal WhatsApp do Ligue 180 com assistente virtual Pagu. Publicado em 5 abr. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/obrasilvoltou/cuidado/lancamento-do-ligue-180-via-whatsapp>. Acesso em 19 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Relatórios do Ligue 180. Brasília, 2019, 2022, 2023.

BRASIL. Ministério da Mulher. Ligue 180 ganha canal exclusivo de WhatsApp. Publicado em 4 abr. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2023/abril/ligue-180-ganha-canal-exclusivo-de-whatsapp-ministerio-das-mulheres-promove-visita-à-central-de-atendimento>. Acesso em 19 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Mulher. Secretaria de Políticas para as Mulheres. Reestruturação do Ligue 180 ampliou a luta contra a misoginia. Publicado em 24 nov. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contrafake/noticias/2023/11/reestruturacao-do-ligue-180-ampliou-a-luta-contraa-misoginia>. Acesso em: 19 out. 2025.

BRASIL. Ministério das Mulheres. *Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180*. Brasília, 2019.

BRAZ, Ariadna Thalia Zortéa; MIGUEL, Katarini Giroldo. “E olha que sou virtual”: a relação entre violência de gênero e as inteligências artificiais. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UFPB – 5 a 9/9/2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. *Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 maio 2016.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o art. 121 do Código Penal para prever o feminicídio. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.505, de 11 de novembro de 2017. Dispõe sobre atendimento policial e pericial especializado. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2017. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei n. 14.132, de 31 de março de 2021. Tipifica o crime de perseguição (stalking). Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/04/05/lei-que-criminaliza-stalking-e-sancionada>. Acesso em: 20 set. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Tipifica o crime de violência psicológica contra a mulher. Código Penal. Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 13 out. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 15.123, de 24 de abril de 2025. Altera o art. 147-B do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para estabelecer causa de aumento de pena no crime de violência psicológica contra a mulher quando praticado com o uso de inteligência artificial ou de qualquer outro recurso tecnológico que altere imagem ou som da vítima. Código Penal. Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2025/Lei/L15123.htm#art2. Acesso em: 13 out. 2025.

BRASIL. Secretaria Nacional de Políticas para Mulheres. Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília: SPM, 2007.

CAMPOS. Ana Rosa. Eu e o “Chame a Frida”: *chatbot* de enfrentamento à violência doméstica. Dissertação (Mestrado). Universidade do Estado de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação em Segurança Pública e Cidadania, 2024. Orientadora: Profa. Dra. Jane Noronha Carvalhais.

CARVALHO, Mônica Moniky de Souza. As medidas de proteção no âmbito da Lei nº 11.340/2006. Artigo científico apresentado ao curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-GOÍÁS). Goiânia, 2021.

CATRACA LIVRE, Cidadania. Disponível em <https://catracalivre.com.br/cidadania/maia-a-assistente-que-ajuda-mulheres-em-relacionamentos-abusivos/>, 21 maio 2020. Acesso em 13 out. 2025.

CELLARD, André. *A análise documental*. In: POUPART, Jean *et al.* *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes, 2012.

Centro Feminista de Estudos e Assessoria (CFEMEA). Disponível em: <https://www.cfemea.org.br/index.php/pt/radar-feminista-lista/femea1/120-numero-136-agosto-de-2004/997-1-conferencia-nacional-de-politicas-para-as-mulheres.2022-2024>. Acesso em 17 set. 2024.

COLLINS, Patrícia Hill. Intersecções letais: raça, gênero e violência. São Paulo: Boitempo Editorial, 2024. 320 p. ISBN: 978-6557174135.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher, “Convenção de Belém do Pará”. Organização dos Estados Americanos. Disponível em: <https://cidh.oas.org/basicos/portugues/m.belem.do.para.htm>. Acesso em 22 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. CNMP e Ministério das Mulheres assinam acordo de cooperação para o envio de denúncias de violência contra a mulher às unidades e ramos do MP. Disponível em <https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/18129-cnmp-e-ministerio-das-mulheres-assinam-acordo-de-cooperacao-para-o-envio-de-denuncias-de-violencia-contra-a-mulher-as-unidades-e-ramos-do-mp>? Acesso em 19 out. 2025.

CONVENÇÃO DE BELÉM DO PARÁ. Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher. Belém do Pará: OEA, 1994. Disponível em: <https://www.oas.org/juridico/english/treaties/a-61.html>. Acesso em 20 set. 2025.

CÔRTEZ, Gisele Rocha; LUCIANO, Maria Cristiana Félix; DIAS, Karla Cristina Oliveira. A informação no enfrentamento à violência contra mulheres: Centro de Referência da Mulher “Ednalva Bezerra”: relato de experiência. *Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia*, [S. l.], v. 7, n. 2, 2013. Disponível em: <https://pbcib.com/pbcib/article/view/15894>. Acesso em: 1 mar. 2026.

COSTA, Arthur Barbosa da. Violência de gênero e Inteligência Artificial: as controvérsias das assistentes virtuais. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2024.

CRUZ, Mariana L.; GOMES, Camila P. Inteligência artificial e enfrentamento à violência de gênero: desafios para uma escuta digital humanizada. *Revista Estudos Feministas*, v. 30, n. 1, p. 1-16, 2022.

CUNHA, Bárbara Madruga. Violência contra a mulher, direito e patriarcado: perspectivas de combate à violência de gênero. Universidade Federal do Paraná, 2014.

DAVIS, Angela. *Mulheres, raça e classe*. São Paulo: Boitempo, 2016.

D’IGNAZIO, Catherine; KLEIN, Lauren. *Data Feminism*. Cambridge: MIT Press, 2020.

ELIZ BRANDÃO. Denúncia de violência contra a mulher pode ser feita pelo 180 no WhatsApp: utilizando inteligência artificial, governo federal faz atendimento às mulheres todos os dias, 24 h. *Vermelho*, 7 jul. 2023. Disponível em: <https://vermelho.org.br/2023/07/07/denuncia-de-violencia-contr-a-mulher-pode-ser-feita-pelo-180-no-whatsapp/>. Acesso em: 23 set. 2025.

ÉPOCA NEGÓCIOS, São Paulo, 2020. APP com inteligência artificial feito no Brasil identifica violência contra a mulher. Disponível em <https://glo.bo/3t4AHPN>. Acesso em 01 dez. 2024.

ESCOLA SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. Capacitação para enfrentamento à violência doméstica, familiar e de gênero. Disponível em <https://lector.live/esmp/showcase/1431/m/home/courses/1468911/contents>. Acesso em 08 jul. 2024.

FÉLIX, Tereza Stephanny de Brito. MarIA – Um chatbot inteligente para atendimento de vítimas de violência contra a mulher. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Departamento de Engenharia de Computação e Automação, Curso de Engenharia de Computação, Natal, RN, 2025.

FERNANDES, Valéria Diez Scarance. *Lei Maria da Penha: O Processo no Caminho da Efetividade*. Valéria Diez Scarance. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Editora Juspodvim, 2023.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil*. 5ª ed. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Retrato dos feminicídios no Brasil* [livro eletrônico]. São Paulo: FBSP, 2026. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/fbsp/291>. Acesso em: 11 abr. 2026.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Chame a Frida*, 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/iniciativas/chame-a-frida/>. Acesso em 06 jul. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Instituto Datafolha. *Pesquisa Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil*. Edição 2023. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/03/visiveleinvisivel-2023-relatorio.pdf>. Acesso em 30 maio 2024.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Painel da Violência Contra Mulher*. Disponível em <https://forumseguranca.org.br/painel-violencia-contra-a-mulher/>. Acesso em 27 set. 2024.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *18º Anuário Brasileiro de Segurança Pública*. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/253>. Acesso em 17 jun. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Anuário brasileiro 2022*. Cidade. 2022. Disponível em <https://assets-dossiesipgv2.nyc3.digitaloceanspaces.com/sites/3/2022/06/anurio-2022.pdf>. Acesso em 02 mar. 2025.

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1975.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. *Grupo de pesquisa lança mapa interativo do ecossistema de políticas para as mulheres em Minas Gerais*. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://fjp.mg.gov.br/grupo-de-pesquisa-lanca-mapa-interativo-do-ecossistema-de-politicas-para-as-mulheres-em-minas-gerais/>. Acesso em: 2 out. 2025.

GALTUNG, Johan. *Cultural violence*. *Journal of Peace Research*, v. 27, n. 3, p. 291-305, 1990.

GALILEU. Chatbot ajuda mulheres a identificar e combater relacionamentos abusivos. Revista Galileu, 2020. Disponível em : <https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/Comportamento/noticia/2020/03/chatbot-ajuda-mulheres-identificar-e-combater-relacionamentos-abusivos.html>. Acesso em: 13 out. 2025.

GEBRIM, Luciana Maibashi; BORGES, Paulo César Corrêa. Violência de gênero. Tipificar ou não o feminicídio/feminicídio? Revista de Informação Legislativa. Ano 51, Número 202 abr. jun. 2014.

GIFE, 2020. BRETTAS, Gabriela. O que o investimento social privado pode fazer por... Direito das Mulheres? Disponível em: <https://sinapse.gife.org.br/download/o-que-o-investimento-social-privado-pode-fazer-por-direito-das-mulheres>. Acesso em 10 mar. 2026.

GONZALEZ, Lélia. Racismo e sexismo na cultura brasileira. In: GONZALEZ, Lélia. Primavera para as rosas-negras. São Paulo: Zahar, 1988. p. 55-64.

GOVERNO DE MINAS GERAIS / SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA – SEJUSP (UNIVERSIDADE PAULISTA). Programa MG Mulher. Legado – SEJUSP (UNIVERSIDADE PAULISTA), 2025. Disponível em: <https://legado.seguranca.mg.gov.br/integracao/programas-e-acoes/mg-mulher>. Acesso em: 23 set. 2025.

GOVERNO DE MINAS GERAIS. *Aplicativo MG Mulher: tecnologia e segurança no enfrentamento à violência contra as mulheres*. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://www.mg.gov.br>. Acesso em: 13 out. 2025.

GOVERNO DE ALAGOAS. Acordo entre Ministério das Mulheres e Semudh fortalece combate à violência contra a mulher em Alagoas. Disponível em: <https://alagoas.al.gov.br/noticia/acordo-entre-ministerio-das-mulheres-e-semudh-fortalece-combate-a-violencia-contra-a-mulher-em-alagoas>. Acesso em 19 out. 2025.

GUARNIERI DE JESUS, Bianca. O anti-imperialismo nas obras de Frida Kahlo. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, 2016.

GOMES, Laryssa de Cássia Ramos. Vez e Voz: o CHATBOT na assistência a mulher em situação de violência em Bauru. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista (Unesp). Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru, 2022. Orientadora: Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos. Disponível em <http://bdtd.ibict.br/vufind/>. Acesso em 13/04/2024.

GOMES, Thatiana Rodrigues Alves. Violência contra as mulheres nas universidades públicas, o que elas têm a dizer?: Facebook como espaço de denúncia. Araraquara, 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria de Políticas para a Mulher. Disponível em: https://www.mulher.sp.gov.br/sec_mulheres. Acesso em 14 jun. 2025.

GOVERNO FEDERAL. Pacto Nacional Brasil contra o feminicídio. Disponível em: <https://todosportodas.br/>. Acesso em 12 abr. 2026.

HEISE, Lori. *Violence against women: An integrated, ecological framework. Violence Against Women*, v. 4, n. 3, 1998.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. *Atlas da Violência 2023*. Brasília: IPEA, 2023. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br>. Acesso em: 02 jul. 2025.

INTERNETLAB. *Inteligência Artificial no enfrentamento à violência: o caso do MAIA*. 2022. Disponível em: <https://www.internetlab.org.br/>. Acesso em 06 jul. 2025.

INSTITUTO AZMINA. Projetos, Maia. Inteligência artificial para ajudar meninas em relacionamentos abusivos. Disponível em: <https://institutoazmina.org.br/projetos/azmina-projetos-maia/>. Acesso em 11 mar. 2026.

IPEA. *Atlas da Violência*. Brasília: IPEA, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/server/api/core/bitstreams/35e46f1f-b396-4d98-b311-3592bd05e86f/content>. Acesso em 20 jun. 2025.

JOANGUETE, Celestino Vaz Tomás Jone. O retorno ao antropocentrismo na era antropocena da inteligência artificial generativa. VI Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais. Anais de Resumos Expandidos. ISSN 2675-4169, Vol. 1, N. 6 (2024).

JONG, Ling Chau; SADALA, Maria Lúcia Araújo; TANAKA, Ana Cristina D'Andretta. Desistindo da denúncia ao agressor: relato de mulheres vítimas de violência doméstica. *Revista da Escola de Enfermagem da USP (Universidade de São Paulo)*. 2008; 42(4):744-51. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/7CsRnQPMTZHNqsX8fqf5cNB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 11 abr. 2026.

JUNIOR, Eduardo Brandão Lima; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; SANTOS, Adriana Cristina Omena dos Santos; SCHNEKENBERG, Guilherme Fernando. Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. *Cadernos da Fucamp*, v. 20, n. 44, p. 36-51/2021. Disponível em: <file:///C:/Users/belaf/Downloads/2356-Texto%20do%20Artigo-8504-1-10-20210407.pdf>. Acesso em 19 abr. 2026.

LIMA, Mylena Paula Carvalho Monteiro de. Abordagem dos sistemas de segurança pública em casos de violência doméstica e de gênero. 2023. 17 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Fasul Educacional, [S. l.], 2023. Disponível em: <https://www.fasuleducacional.edu.br/tcc/0d40983901c1bf0e3896aed701adfc9164e5f4d309840.pdf>. Acesso em: 01 mar 2026.

LIRA, Maria Gabriela Cardoso; SANTOS, Maria Cecília Bonfim dos; CRUZ, Marli Braga; *et al.* *Brazilian Government Strategies to Protect Women. Behavior and Social Issues*, v. 30, n. 1, p. 446-464, 2021. DOI: 10.1007/s42822-021-00060-4. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8525849/>. Acesso em: 20 set. 2025.

Melo ACM, Pinto IV, Bahia CA, Fruchtmann CS, Simões TC, Cobos D, Cardoso LO, Bevilacqua PD. *Health information systems and tackling violence against women: a necessary dialogue*. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2025;59:e20240353. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2024-0353en>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/TJ645MwvyrN3ZF4Ym4C8Nr/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 20 dez. 2025.

MERRIAM, S. B. *Qualitative Research: a guide to design and implementation*. 2009. Cap. 3: p. 39-54. Disponível em https://www.google.com.br/books/edition/Qualitative_Research/_6o6AwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=inauthor:%22Sharan+B.+Merriam%22&printsec=frontcover. Acesso em 19 abr. 2026.

MICROSOFT. *Conheça MAIA, a assistente virtual que pode ajudar mulheres em relacionamentos abusivos durante o isolamento*. Microsoft News Center (pt-BR), 07 maio 2020. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/conheca-maia-a-assistente-virtual-que-pode-ajudar-mulheres-em-relacionamentos-abusivos-durante-o-isolamento/>. Acesso em: 08 nov. 2025.

MICROSOFT. *Chatbot Maia é lançada para ajudar na conscientização de meninas sobre relacionamentos abusivos*. Microsoft News Center (pt-BR), 17 mar. 2020. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/chatbot-maia-e-lancada-para-ajudar-na-conscientizacao-de-meninas-sobre-relacionamentos-abusivos/>. Acesso em: 08 nov. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Programa MG Mulher*. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://www.seguranca.mg.gov.br/index.php/integracao/mg-mulher>. Acesso em: 2 out. 2025.

MINAS GERAIS. Agência Minas. *Governo lança programa MG Mulher que conta com app de suporte às vítimas de violência doméstica*. Belo Horizonte, 2020b. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/governo-lanca-programa-mg-mulher-que-counta-com-app-de-suporte-as-vitimas-de-violencia-domestica>. Acesso em: 2 out. 2025.

MINAS GERAIS. Polícia Civil. Relatório de monitoramento das ações da PCMG. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <https://mediaserver.almg.gov.br/acervo/332/438/2332438.pdf>. Acesso em: 2 out. 2025.

MINAS GERAIS. Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. *Observatório da Violência contra a Mulher aprovado em definitivo*. Belo Horizonte, 2025a. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/comunicacao/noticias/arquivos/Observatorio-da-violencia-contra-a-Mulher-aprovado-em-definitivo/>. Acesso em: 2 out. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Programa MG Mulher*. Belo Horizonte: Governo do Estado de Minas Gerais, [s.d.]. Disponível em: <https://www.seguranca.mg.gov.br/index.php/integracao/mg-mulher>. Acesso em: 4 out. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Audiência pública destaca avanços no enfrentamento à violência contra a mulher em Minas Gerais*. Belo Horizonte: Governo do Estado, 2024. Disponível em: <https://www.seguranca.mg.gov.br/index.php/noticias/avanco-obtido-pelo-governo-de-minas-no-enfrentamento-a-violencia-contra-a-mulher-e-destacado-em-audiencia-publica-na-almg>. Acesso em: 4 out. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Programa MG Mulher*. Belo Horizonte, 2024.

MINAS GERAIS. Governo do Estado. *Acessar o aplicativo MG Mulher*. Belo Horizonte: Governo de Minas Gerais, 2023. Disponível em: <https://www.mg.gov.br/servico/acessar-o-aplicativo-mg-mulher>. Acesso em: 4 out. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Programa MG Mulher*. Belo Horizonte, 2020.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. *Relatório institucional sobre políticas para mulheres*. Belo Horizonte, 2024.

MINAYO, M. C. de S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2001.

MINAYO, Maria Cecília. A importância de mensurar e punir os danos da violência “invisível”. Agência Patrícia [s.l.], 05 ago. 2014. Disponível em: <http://www.compromissoeatitude.org.br/a-importancia-de-mensurar-e-punir-os-danos-da-violencia-invisivel/>. Acesso em: 12 mar. 2026.

MINISTÉRIO DAS MULHERES; META. Presidência da República. Ligue 180 ganha canal exclusivo de WhatsApp com atendente virtual chamada Pagu. Brasília, 2023. Disponível em: <https://about.fb.com/br/news/2023/04/parceria-da-meta-com-o-ministerio-das-mulheres-torna-acesso-ao-ligue-180-por-meio-de-canal-oficial-no-whatsapp/>. Acesso em: 23 set. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Reestruturação do Ligue 180 ampliou a luta contra a misoginia, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contrafake/noticias/2023/11/reestruturacao-do-ligue-180-ampliou-a-luta-contraa-misoginia>. Acesso em: 19 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Ministério das Mulheres lança Painel de Dados do Ligue 180 e reforça transparência no enfrentamento à violência contra mulheres. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/agosto/ministerio-das-mulheres-lanca-painel-de-dados-do-ligue-180-e-reforca-transparencia-no-enfrentamento-a-violencia-contramulheres>? Acesso em 07 ago. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Ligue 180 realiza mais de 2 mil atendimentos por dia em 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2025/fevereiro/ligue-180-realiza-mais-de-2-mil-atendimentos-por-dia-em-2024>? Acesso em 19 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Ligue 180 ganha canal exclusivo de WhatsApp; Ministério das Mulheres promove visita à Central de Atendimento. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2023/abril/ligue-180-ganha-canal-exclusivo-de-whatsapp-ministerio-das-mulheres-promove-visita-a-central-de-atendimento>? Acesso em 19 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher. Disponível em <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180>. Acesso em 13 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Estados aderem a pacto de prevenção aos feminicídios e firmam acordos de cooperação para definição de encaminhamento de denúncias do Ligue 180. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2024/novembro/estados-aderem-a-pacto-de-prevencao-aos-femicidios-e-firmam-acordos-de-cooperacao-para-definicao-de-encaminhamento-de-denuncias-do-ligue-180>? Acesso em 19 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Acordos de Cooperação Técnica (ACTs). Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/acesso-a-informacao/convenios-e-transferencias-1/acordos-de-cooperacao-tecnica>? Acesso em 19 out. 2025.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Painel da Rede de Atendimento. Disponível em <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-da-rede-de-atendimento>. Publicado em 06 ago. 2026 e atualizado em 17 nov. 2025. Acesso em 11 mar. 2026.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Presidência da República. Painel de Dados. Disponível em <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180/painel-de-dados>. Publicado em 07 ago. 2025 e atualizado em 07 ago. 2025. Acesso em 17 mar. 2026.

MICROSOFT. Microsoft News Center Brasil. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/chatbot-maia-e-lancada-para-ajudar-na-conscientizacao-de-meninas-sobre-relacionamentos-abusivos/>. 17 mar. 2020. Acesso em 06 jul. 2025.

MICROSOFT. *Conheça Maia, a assistente virtual que pode ajudar mulheres em relacionamentos abusivos durante o isolamento*. Microsoft News, 07 maio 2020. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/conheca-maia-a-assistente-virtual-que-pode-ajudar-mulheres-em-relacionamentos-abusivos-durante-o-isolamento/>. Acesso em: 13 out. 2025.

MINAS GERAIS. Governo do Estado. Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, 2022. Ministério das Mulheres. *Assistente Pagu amplia atendimento via Whatsapp*. Brasília: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br>. Acesso em 06 jul. 2025.

MINAS GERAIS. Governo do Estado. Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher. Belo Horizonte: Polícia Civil, 2021. Ministério Público do Estado de São Paulo. Notícias. Publicação feita em 26 fev. 2018. Disponível em: <https://www.mpsp.mp.br/w/projeto-tempo-de-despertar-de-combate-%C3%A0-viol%C3%A0ncia-contra-mulheres-vira-lei-estadual>. Acesso em 17 set. 2024.

MINAS GERAIS. Governo do Estado. Observatório Estadual de Políticas Públicas para Mulheres. Belo Horizonte: SEDESE, 2023.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública. Aplicativo MG Mulher. Belo Horizonte: Governo de Minas Gerais, 2020.

MINISTÉRIO DAS MULHERES. Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher. Disponível em: <https://www.gov.br/mulheres/pt-br/ligue180?> Acesso em 19 out. 2025. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO (MPSP). *Cartilha Namoro Legal* (PDF). [s.l.], 12 jun. 2019 (versão disponível on-line). Disponível em: <https://www.mpac.mp.br/wp-content/uploads/Cartilha-Namoro-Legal-A5.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO. Lançada campanha para conscientizar jovens sobre relacionamentos abusivos. 13 jun. 2019. Disponível em <https://www.mpsp.mp.br/w/lan%C3%A7ada-campanha-para-conscientizar-jovens-sobre-relacionamentos-abusivos>. Acesso em 13 out. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO (MPSP). *Assistente virtual Maia: atendimento digital às mulheres vítimas de violência doméstica*. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.mpsp.mp.br>. Acesso em: 13 dez. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. IAVP. Guia para aplicação. Instrumento de Avaliação de Violência Psicológica. Pandora, grupo de estudos interdisciplinares de violência psicológica. Disponível em https://www.mpsp.mp.br/documents/20122/1110073/IAVP_v3.pdf/d1dba65e-ca60-4b76-3ca1-a9c67f9f6bf6?t=1773415101552. Acesso em 16 mar. 2026.

MOBILE TIME. MP-SP e Microsoft criam *chatbot* de alerta contra relacionamentos abusivos. São Paulo, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/18/03/2020/mp-sp-e-microsoft-criam-bot-de-alerta-contra-relacionamentos-abusivos/>. Acesso em: 23 set. 2025.

MOREIRA, Michelle Araújo; DIAS, Marcella Bonifácio Lelles; Pereira, Maryana Orrico; Almeida, Lilian Conceição Guimarães de; Marques, Patrícia Figueiredo; JUNIOR, José Carlos de Araújo; CARNEIRO, Yolanda Aguiar. Dificuldades para atuar na rede de enfrentamento à violência contra a mulher no sul da Bahia. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, [s.l.], v. 23, n. 10, p. e14105, out. 2023.

MPSP MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO/ Microsoft Brasil. Maia: assistente virtual (Minha Amiga Inteligência Artificial) para jovens identificarem relacionamentos abusivos. São Paulo, 2020. Iniciativa lançada no âmbito da campanha Namoro Legal. (*Microsoft News Center* Brasil, 2020) Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/chatbot-maia-e-lancada-para-ajudar-na-conscientizacao-de-meninas-sobre-relacionamentos-abusivos/>. Acesso em: 23 set. 2025.

NEVES, Eduarda Chablesi das; TOPOROSKI, Elizeu Luiz. Violência contra a mulher no ambiente doméstico e a importância do acolhimento à vítima. *Academia de Direito*. Editora UnC. ISSN: 2763-6976, v. 6, p. 3597-3612, 2024.

NÚCLEO DE GÊNERO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Raio X do feminicídio em São Paulo: é possível evitar a morte. Procurador-Geral Gianpaolo Poggio Smanio. Realização/Coordenação: Valéria Diez Scarance Fernandes, Promotora de Justiça, Coordenadora. Disponível em: https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Nucleo_de_Genero/Feminicidio/RaioXFeminicidioC.PDF. Acesso em: 21 set. 2024.

OLHAR DIGITAL. *Chatbot informa e alerta mulheres sobre relacionamentos abusivos*. 19 mar. 2020. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2020/03/19/noticias/chatbot-informa-e-alerta-mulheres-sobre-relacionamentos-abusivos/>. Acesso em: 13 out. 2025.

OLIVEIRA, Natália Campos de. Plano de comunicação para o *chatbot* Bel: ressignificação de saberes e práticas em Relações Públicas no apoio a um projeto de extensão à mulher vítima de violência. Bauru: 2022.

OLIVEIRA, Ana Carolina Gondim de A. Oliveira; COSTA, Mônica Josy Sousa; SOUSA, Eduardo Sérgio Soares. Feminicídio e violência de gênero: aspectos sociojurídicos. *Feminicídio e violência de gênero: aspectos sociojurídicos*. Revista Tema. ISSN 2175-9553, v. 16, n. 24/25, janeiro a dezembro de 2015.

OLIVEIRA, Mardel Sidney de. Desafios e perspectivas para o atendimento a vítimas secundárias do feminicídio numa Delegacia de polícia civil de Belo Horizonte. Mardel Sidney de Oliveira. - Belo Horizonte, 2021.

OLIVEIRA, Bruno Campos de. MALAQUIAS, Charles Júnio Assis. VALADARES, Filipe Pereira. GONÇALVES, Camila Soares. LAMOUNIER, Gabriela Maciel. Plataforma para denúncia on-line de casos de violência contra a mulher. *Libertas Direito*, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p.1-20, ago./dez. 2021.

ONU. *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women* (CEDAW). New York: UN, 1979. Disponível em: <https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies/cedaw>. Acesso em 20 set. 2025.

ONU MULHERES. Entendendo a violência contra as mulheres. Nova York: ONU Mulheres, 2017. Disponível em: <https://www.unwomen.org>. Acesso em 10 jun. 2025.
ONU News. 73% das mulheres que estão conectadas já sofreram violência online. ONU News, 24 de set. 2015. Disponível em <https://news.un.org/pt/story/2015/09/1525411>. Acesso em: 10 mar. 2025.

PAIVA, Roberta Salomone de Inovações digitais no combate à violência contra a mulher: iniciativas durante a pandemia da Covid-19 no Brasil / Roberta Salomone de Paiva; orientadora: Paula Drumond Rangel Campos. – 2021.

PALETTA, Gabriela Cabral. (Auto) Monitoramento de ciclos menstruais através de aplicativos de celular: interseções entre corpos, saúde e tecnopolíticas de gênero. Seminário Internacional Fazendo Gênero 12 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2021, ISSN 2179-510X.

PEREIRA, Carolina Soares Nunes. Entre o reconhecimento e a produção de risco: questões sobre o Formulário Frida. Seminário Internacional Fazendo Gênero 12 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2021, ISSN 2179-510X.

PINCA, Marcela Helena Petroni. Contribuições ao delineamento de políticas públicas contra o feminicídio nas relações íntimas de afeto. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual Paulista (Unesp). Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2022.

PICAZIO, Joseph Rodrigo Amorim. Inteligência artificial e seus impactos nos direitos sociais: um panorama da convergência e dos desafios da IA para a efetividade dos direitos e garantias fundamentais. Belo Horizonte, MG: Dialética, 2024. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 29 set. 2024.

PIMENTEL, Rayane; BRANCO, Kalinka Castelo; FERRAO, Isadora. Mapas de resistência: Inteligência Artificial no combate ao feminicídio. In: *Women in Information Technology* (WIT). SBC, 2025. p. 907-916.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Secretaria de Comunicação Social. Pacto Brasil entre os Três Poderes apresenta Plano de Trabalho para enfrentamento ao feminicídio. Publicado em 04 mar. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/acompanhe-a-secom/noticias/2026/03/pacto-brasil-entre-os-tres-poderes-apresenta-plano-de-trabalho-para-enfrentamento-ao-feminicidio>. Acesso em 12 abr. 2026.

PLANALTO. Pacto Brasil entre os Três Poderes para Enfrentamento do Feminicídio. Publicado em 04 fev. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/central-de-conteudo/textos/pacto-brasil-entre-os-tres-poderes-para-enfrentamento-do-feminicidio>. Acesso em 12 abr. 2026.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em 13 jun. 2026.

REIS, Ana Clara de Melo. A Inteligência Artificial é capaz de obter aprovação nos exames de suficiência e qualificação técnica do CFC? Dissertação (Mestrado) apresentada à Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Finanças, 2023. Orientador: Prof. Dr. José Francisco Moreira Pessanha. Coorientador: Prof. Dr. Ricardo Lopes Cardoso.

RELATÓRIO 2018, Ligue 180 Central de Atendimento à Mulher. Equipe da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos. Disponível em <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/ligue-180/relatorio-ligue-180-2018.pdf>? Acesso em: 19 out. 2025.

RIBEIRO, Djamila. Quem tem medo do feminismo negro? 1ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

RIBEIRO, Diana; NOGUEIRA, Conceição; MAGALHÃES, Sara Isabel. As ondas feministas: continuidades e discontinuidades no movimento feminista brasileiro. Revista de Ciências Humanas e Sociais, 2021.

ROSA, Naiara Cristina. A inserção das mulheres negras no mundo do trabalho: a trajetória de suas lutas. Franca, 2014. Trabalho de conclusão, bacharelado Serviço Social. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Orientador: Profa. Dra. Helen Barbosa Raíz Engler. Coorientador: Profa. Ms. Taís Pereira de Freitas.

ROTONDI, Valeria *et al.* *Desigualdad digital de género em América Latina y el Caribe*. Outubro de 2020. Disponível em: <https://www.bing.com/search?q=ROTONDI%2C+Valeria+et+al.+Desigualdad+digital+de+g%C3%A9nero+em+Am%C3%A9rica+Latina+y+el+Caribe&pc=GD01&form=GDAVST&tag=2103>. Acesso em: 10 mar. 2026.

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

SAFFIOTI, Heleieth I. B. *A mulher na sociedade de classes*. Heleieth Iara Bongiovani Saffioti. 3 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

SAFFIOTI, Heleieth. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. Dossiê: Feminismo em Questão, Questões do Feminismo. Cad. Pagu (16), 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/gMVfxYcbKMSHnHNLrqwYhkL/?lang=pt>. Acesso em 01 mar. 2026.

SALGADO, Amanda Bessoni Boudoux. *Feminicídio: estudo a partir da teoria das circunstâncias modificativas do delito*. Tese (Doutorado Programa de Pós-Graduação em Direito Penal, Medicina Forense e Criminologia). Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2022.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2018.

SANTOS, Guilherme de Albuquerque. *O uso da tecnologia na formulação de políticas públicas voltadas a prevenção e ao combate à violência contra a mulher*. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Governo). Fundação Getúlio Vargas, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/e0d64364-0221-4924-9d2d-77599d436660>. Acesso em 14 jun. 2025.

SANTOS, Luise Maria Santos. “E eu não sou uma mulher?”: o Estado Brasileiro e as intersecções de raça, classe e gênero. Seminário Internacional Fazendo Gênero 12 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2021, ISSN 2179-510X.

SANTOS, Joyce Duailibe Laignier Barbosa; SANTOS, Cristina Vianna Moreira dos. Considerações sobre a Rede de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres. Revista Contexto & Saúde. Editora Unijuí. Programa de Pós-Graduação em Atenção Integral à Saúde, 2020.

SARDENBERG, C.M.B., and TAVARES, M.S. comps. Violência de gênero contra mulheres: suas diferentes faces e estratégias de enfrentamento e monitoramento [online]. Salvador: EDUFBA, 2016, 335 p. Bahianas collection, vol. 19. ISBN 978-85-232-2016-7. <https://doi.org/10.7476/9788523220167>. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/q7h4k/pdf/sardenberg-9788523220167.pdf>. Acesso em 13 jun. 2026.

SCOTT, Joan W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. *Revista Educação e Realidade*, v. 16, n. 2, p. 5-22, 1995.

SECOM – Secretaria de Estado de Comunicação Social. Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves. Agência Minas. Notícias. 31 de agosto de 2023, 19h05, atualizado em 31 de agosto de 2023, às 19h09. Disponível em: <https://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/combate-a-violencia-domestica-chame-a-frida-chega-a-50-municipios>. Acesso em 26 set. 2024.

SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA DE MINAS GERAIS. *MG Mulher alcança 40 mil usuárias*. Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://www.seguranca.mg.gov.br>. Acesso em: 02 jul. 2025.

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE MINAS GERAIS. *Programas e projetos voltados para as mulheres*. Belo Horizonte: Governo de Minas Gerais, [s.d.]. Disponível em: <https://social.mg.gov.br/mulheres/programas-e-projetos>. Acesso em: 4 out. 2025.

SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES/ IPEA. Ligue 180 – Central de Atendimento à Mulher: balanço anual 2016. Brasília, 2016 (indica que o canal foi criado em 2005). Acesso em: 19 out. 2025.

SECRETARIA NACIONAL DE POLÍTICAS PARA MULHERES. Casa da Mulher Brasileira e Ligue 180. Brasília: SPM, 2016. SEGATO, Rita Laura. *La guerra contra las mujeres*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2018.

SEJUSP, Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, 2026. Integração, MG Mulher. Disponível em <https://www.seguranca.mg.gov.br/index.php/integracao/mg-mulher>. Acesso em 10 mar. 2026.

SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO 12 Lugares de fala: direitos, diversidades, afetos. UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina), Florianópolis, Brasil, 2021. Anais eletrônicos. Disponível em <https://www.fg2021.eventos.dype.com.br/site/anais>. Acesso em 11 ago. 2024.

SENADO FEDERAL. Atividade Legislativa. Projetos e Matérias. Pesquisas. Projeto de Lei nº 21, de 2020. Disponível em <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/matéria/151547#:~:text=Ao%20final%20da%20legislatura%2C%20foi,Mesa%20e%20ser%C3%A3o%20despachadas%20oportunamente>. Acesso em 19 nov. 2024.

SENADO FEDERAL. Atividade Legislativa. Projetos e Matérias. Pesquisas. Projeto de Lei nº 872, de 2021. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/147434#:~:text=Fica%20prejudicado%20o%20Requerimento%20n%C2%BA%202.282%2C%20de%202021.&text=Ao%20final%20da%20legislatura%2C%20foi,Mesa%20e%20ser%C3%A3o%20despachadas%20oportunamente>. Acesso em 19 nov. 2024.

SILVA, Viviane Rodrigues da. Homens que matam: uma análise do feminicídio no Brasil. Curso de pós-graduação o Ministério Público em ação, FEMPERJ. Rio de Janeiro, 2026.

SILVA, Edna Lúcia da. MENEZES, Estera Muszkkat. Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SIQUEIRA, Lauryane Santos. Séries temporais hierárquicas na previsão de denúncias de violência contra a mulher: estudo de caso com dados do serviço Ligue 180. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Estatística e Ciências Atuariais da Universidade Federal de Sergipe. São Cristóvão/SE, 2024.

SOUSA, Paulo Henrique de. Desenvolvimento de modelos de aprendizado de máquina para quantificar atores presentes em cenas acústicas. Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife – Pernambuco, 2022.

SOUZA, Talitha Pedras Figueiredo Campos de Carvalho. O uso da tecnologia no Poder Judiciário Brasileiro: a inteligência artificial nos tribunais e a gestão de conflitos. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito (PPGD) da UNIVERSIDADE FUMEC. Belo Horizonte, 2022.

SOUZA, Adeide da Silva. A tecnologia da informação como ferramenta de prevenção no enfrentamento à violência contra a mulher. Trabalho de Conclusão de Curso – Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta, 2022.

TERRA, Bibiana. “Igualdade De Gênero Na Constituição Federal De 1988: O Movimento Feminista Brasileiro e a Conquista Do Princípio Da Igualdade.” Revista De Gênero, Sexualidade e Direito, Revista de Gênero, Sexualidade e Direito, 2021. Disponível em: https://www.academia.edu/68623591/Igualdade_De_G%C3%AAnero_Na_Constitui%C3%A7%C3%A3o_Federal_De_1988_O_Movimento_Feminista_Brasileiro_e_a_Conquista_Do_Princ%C3%ADpio_Da_Igualdade. Acesso em 22 mar. 2026.

THE GUARDIAN. *Violence against womam in Brazil reaches highest levels on record*. Londres: The Guardian, 18 jul. 2024. Disponível em: <https://www.theguardian.com/world/article/2024/jul/18/violence-against-women-in-brazil-reaches-highest-levels-on-record>. Acesso em: 20 set. 2025.

TÍLIO, Rafael de. Marcos Legais internacionais e nacionais para o enfrentamento à violência contra as mulheres: um percurso histórico. Artigo apresentado à Revista Gestão & Políticas Públicas, 2012, RGPP 2(1):68-93, 2012. Disponível em https://revistas.usp.br/rgpp/pt_BR/article/view/97851/96651. Acesso em 22 mar. 2026.

TONDO, Romulo; SILVA, Sandra Rubia. Smartphones e pobreza digital: o consumo de telefones celulares e internet entre jovens de uma comunidade popular. DOI: 10.5102/uc.v13i1.3782. ISSN 2175-7461 (impresso) - ISSN 2179-488X (on-line).

TOPALIAN, Arley; MARIANO, Donizete A.; SILVA, Marilizia Henrique da. Acolhimento emergencial e articulação intersetorial no enfrentamento da violência contra a mulher: relato da experiência da Casa de Passagem em São Bernardo do Campo (SP). Revista de Vitimologia e Justiça Restaurativa – Ano 3 – Vol. 3 – São Paulo, out. 2025.

UN WOMEN. Brazil – Country results/Strategic note & country portfolio. Nova Iorque: UN Women, 2025. Disponível em <https://open.unwomen.org/en/country-results/BR>. Acesso em 20 set. 2025.

UOL. *Na pandemia, robô entra em cena e ajuda mil mulheres em relação abusiva*. UOL Tilt, 11 jun. 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/06/11/ia-que-orienta-mulheres-sobre-relacao-abusiva-ja-teve-mais-de-mil-usuarias.htm>. Acesso em: 13 out. 2025.

UOL. *Ligue 180 recebe 86 mil denúncias de violência contra mulher até julho*. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2025/08/07/ligue-180-recebe-86-mil-denuncias-de-violencia-contramulher-ate-julho.htm>?Acesso em 19 out. 2025.

VARON, Joana. Tecnofeminismo e violência de gênero: é possível um design antipatriarcal? *InternetLab*, 2021. Disponível em: <https://internetlab.org.br>. Acesso em: 30 jun. 2025.

VICARI, Rosa Maria. Tendências em inteligência artificial na educação no período de 2017 a 2030. Brasília: SENAI, 2018. Disponível em: https://acervodigital.sistemaindustria.org.br/bitstream/uniepro/259/1/Sumario_tendencia_s_web.pdf. Acesso em: 27 fev. 2026.

VIEIRA, Ana Caroline Alves; NASCIMENTO, Cristiane de Paula do; JORDÃO, Giselda Benedita. A invisibilidade da violência psicológica vivenciada por mulheres vítimas de relacionamento abusivo com parceiro íntimo. Disponível em: <https://revistas.icesp.br/index.php/Real/article/view/5060/2879>. Acesso em 12 mar. 2026.

ZHENG, Bingnan. *Chatbots* baseados em Inteligência Artificial: Um protótipo para uma instituição de ensino superior. Coimbra Business School. Coimbra, julho de 2024.

WALBY, Sylvia. *The cost of domestic violence*. London: Women and Equality Unit, 2004.

WHITAKER, Dulce C.A; DANTAS, Alexandre; ANDRADE, Eliana Ap.; FIAMENGUE, Elis Cristina; ARAÚJO, Rosane Ap.; MACHADO, Vítor. A transcrição da fala do homem do campo: fidelidade ou caricatura. Cadernos de Campo, Programa de pós-graduação em sociologia. F.C.L. Unesp/Araraquara. Ano II – Nº 3 – 1995, publicado em 18/07/2017. Organizadora: Vera Lúcia Silveira Botta Ferrante. Disponível em: n. 2 (1995). Cadernos de Campo: Revista de Ciências Sociais. Acesso em 06 jun. 2026.

PRODUTO

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA – UNESP FACULDADE DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS.**

CARTA-PROPOSTA

Proposta de Implementação de *Chatbot* com Inteligência Artificial para Enfrentamento à Violência de Gênero no Estado de São Paulo.

Franca, 17 de maio de 2026

À Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo

A/C: Sr.(a) Secretário(a)

Assunto: Proposta de Implementação de *Chatbot* com Inteligência Artificial para Enfrentamento à Violência de Gênero

Prezado(a) Secretário(a),

Considerando os alarmantes índices de violência de gênero no Brasil e, de modo particular, no estado de São Paulo, e a necessidade de ampliar os canais de denúncia e proteção, apresento a seguir a proposta de criação e implementação de um *chatbot* inteligente para o Estado de São Paulo, alinhado às diretrizes da Lei Maria da Penha, Lei do Feminicídio e às práticas mais recentes de governança digital.

Nome do Projeto:

Aurora SP: Inteligência Artificial pela Vida

Objetivo Geral:

Desenvolver e implementar um *chatbot* baseado em inteligência artificial para prevenção, denúncia e acompanhamento de casos de violência de gênero, garantindo acessibilidade, integração com serviços públicos e proteção de dados.

Objetivos Específicos:

1. Oferecer atendimento remoto humanizado e seguro, disponível 24h (vinte e quatro horas);
2. Integrar o *chatbot* aos sistemas da Polícia Civil, Ministério Público, Defensoria Pública, Judiciário e serviços de saúde;
3. Implementar funcionalidades de botão do pânico, coleta de provas digitais e geolocalização;
4. Garantir monitoramento contínuo de dados para avaliação de risco e de impacto e resultados de políticas públicas;
5. Promover interoperabilidade com plataformas nacionais (Ligue 180) e internacionais.

Estrutura do Projeto:

- **Ferramenta Base:** Plataforma híbrida (*WhatsApp* + aplicativo próprio), com inteligência artificial de linguagem natural e integração via API.
- **Público-Alvo:** Mulheres vítimas de violência doméstica, familiar ou digital, incluindo grupos vulneráveis (negras, indígenas, LGBTQIA+).

Funcionalidades Principais:

- Atendimento automatizado com linguagem acolhedora;
- Triage de risco com algoritmos preditivos;
- Botão do pânico integrado à Polícia Militar.
- Coleta segura de provas (*prints*, áudios, vídeos), para uso posterior em processos judiciais;
- Assistência jurídica inicial e encaminhamentos para a Defensoria Pública;
- Geolocalização para acionamento rápido de patrulhas;
- Canal para denúncia anônima.

Monitoramento de Dados e Resultados:

- Painel analítico para acompanhamento de indicadores, com número de atendimentos, tempo de resposta, reincidência;
- Relatórios trimestrais para a formulação de políticas públicas;
- Auditoria ética e *compliance* com Lei Geral de Proteção de Dados.

Integração e Intercâmbio:

- Integração com SINESP (Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública), “Ligue 180”, Delegacias da Mulher, Casas Abrigo, serviços de saúde e Ministério Público do Estado de São Paulo.

Fases de Implementação:

1. Planejamento e *design* (3 meses): Definição de fluxos, linguagem e protocolos;
2. Desenvolvimento e testes (6 meses): Criação do *chatbot*, integração com APIs (*Application Programming Interface*) e testes de usabilidade;
3. Capacitação (2 meses): Treinamento de equipes e agentes públicos;
4. Lançamento piloto (3 meses): Implementação em regiões prioritárias;
5. Escala Estadual (12 meses): Expansão para todo o estado.

Colaborações e Parcerias:

- Acadêmica: Universidades públicas e privadas para pesquisa e avaliação;
- Setor Privado: Empresas de tecnologia para infraestrutura e segurança;
- Sociedade Civil: ONGs (Organizações não governamentais) e coletivos feministas para a validação do conteúdo.

Benefícios Esperados:

- Redução do tempo de resposta em casos de emergência;
- Ampliação do acesso à denúncia, especialmente em áreas remotas;
- Produção de dados qualificados para o monitoramento de políticas públicas;
- Fortalecimento da rede de proteção e prevenção à violência de gênero a partir da integração e intercâmbio de informações entre os atores estatais e privados envolvidos.

Atenciosamente,

Isabela Franco

**Mestranda em Planejamento e Análise de Políticas
Públicas Universidade Estadual Paulista – UNESP**