

**Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
Faculdade de Artes, Arquitetura, Comunicação e Design, Bauru
Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia**

Laryssa de Cássia Ramos Gomes

**VEZ E VOZ: O *CHATBOT* NA ASSISTÊNCIA À MULHER EM
SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DE BAURU.**

Bauru, 2022

Laryssa de Cássia Ramos Gomes

**VEZ E VOZ: O *CHATBOT* NA ASSISTÊNCIA A MULHER EM
SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DE BAURU**

Trabalho de Conclusão do Curso de Mestrado Profissional do Programa de pós-graduação em Mídia e Tecnologia, da Faculdade de Artes, Arquitetura, Comunicação e Design da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, para obtenção do título de Mestre em mídia e Tecnologia, sob a orientação da Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos Santos. **Área de Concentração:** Ambientes Midiáticos e Tecnológicos. **Linha de Pesquisa:** Gestão Midiática e Tecnológica

Bauru, 2022

Ficha Catalográfica

G633v

Gomes, Laryssa de Cássia Ramos.

Vez e Voz: o CHATBOT na assistência a mulher em
situação de violência em Bauru / Laryssa de Cássia
Ramos Gomes, Bauru - 2022

120 p.

Orientadora: Profa. Dra. Célia Maria Retz Godoy dos
Santos

Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual
Paulista (Unesp). Faculdade de Arquitetura, Artes,
Comunicação e Design, Bauru, 2022

1. Violência. 2. Mulher. 3. Chatbot. 4. Inteligencia
Artificial. I. Universidade Estadual Paulista.
Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design.
I. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Câmpus de Bauru



ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE LARYSSA DE CÁSSIA RAMOS GOMES, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN.

Aos 16 dias do mês de novembro do ano de 2022, às 10:00 horas, por meio de Videoconferência, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de LARYSSA DE CÁSSIA RAMOS GOMES, intitulada **VEZ E VOZ: O CHATBOT NA ASSISTÊNCIA À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DE BAURU.**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professora Doutora CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS (Orientador(a) - Participação Virtual) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professora Doutora ELIZA BACHEGA CASADEI (Participação Virtual) do(a) Programa de Pós-graduação em Comunicação e Práticas de Consumo / Escola Superior de Propaganda e Marketing - ESPM, Professor Doutor JUAREZ TADEU DE PAULA XAVIER (Participação Virtual) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista. Após a exposição pela mestrande e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: __APROVADA__. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.

Professora Doutora CELIA MARIA RETZ GODOY DOS SANTOS

DEDICATÓRIA

A construção dessa dissertação nunca teria sido possível sem a dedicação e demonstrações de afeto de seres e pessoas à minha volta.

Gostaria de agradecer a todos os meus ancestrais que me nutrem de energia, por me guiarem e me manterem no caminho.

Aos meus pais Jucimeire e Ronaldo, por tanto amor.

Às minhas irmãs Hérica e Héllida por me oferecer acalento e pouso nos momentos de aflições.

Aos meus sobrinhos, Thalles, Dhavi, Henri, Rômulo, Maria Cecília e Ana Elisa que me proporcionam tanto amor e alegria.

À minha Avó Clarinda, e meu Avô Munício que me dedicaram cuidados anos de suas vidas.

Às minhas Tias, Jussara, Ana Paula e Rozana pelo apoio.

À minha avó Idee, por ter sido a inspiração da minha pesquisa.

Às minhas amigas; Deborah, Valéria, Meiriane e Roberta pelos conselhos e acolhimentos nos momentos de aflição.

E à minha querida Aline por compartilhar seu tempo, suas histórias e seu amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha querida orientadora, professora Célia Retz, pela oportunidade, por estar presente em minha trajetória na Unesp e reconhecer minhas competências. Me sinto grata também por me incentivar a novos desafios e por me orientar com tanta generosidade e humildade.

Agradeço também a Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design de Bauru (FAAC) em especial as novas amigas Paola Leutwiler e Talita Parreira. Gratidão, por toda colaboração, incentivo e acolhimento nos momentos de dificuldades e alegrias que passamos juntas.

Agradeço à querida professora Tamara Guaraldo, pelas trocas significativas que tivemos na minha participação no Projeto de Extensão Faces.

Agradeço ao querido professor Juarez Xavier; pelas contribuições e apontamentos, que me impulsionaram a questionar minha identidade étnico-racial, e me reconhecer com orgulho o que sou.

Agradeço aos colegas de turma do curso de mestrado e aos docentes do Programa de Pós-graduação da Faac, pelos desafios e questionamentos. Meus agradecimentos a todos que passaram pelo meu caminho nesse momento único da minha vida.

Agradeço à minha família, por ser pouso e acalento nos momentos que mais precisei, aos meus pais por sempre estarem ao meu lado, as minhas irmãs que em momento algum deixaram de acreditar em mim e por serem abraços, nos quais sempre posso retornar.

Por fim, agradeço a Aline Maffi, pelas palavras de ânimo, por toda dedicação, que com amor compartilhou comigo suas habilidades em ouvir, questionar e argumentar as experiências vividas.

*“Eu não me vejo na palavra
Fêmea, alvo de caça
Conformada vítima...
Prefiro queimar o mapa.
Traçar de novo a estrada
Ver cores nas cinzas
E a vida reinventar”
(EL HOMBRE, 2017)*

RESUMO

A constituição e o fortalecimento da Rede de Atendimento às mulheres em situação de violência devem ser compreendidos, a partir das leis e serviços oferecidos pela Política Nacional Brasileira de Enfrentamento à Violência, a qual estabelece conceitos, diretrizes e ações de prevenção e combate. Este estudo faz parte de uma investigação que se propõe a contribuir com os processos comunicacionais contemporâneos das políticas públicas voltadas as mulheres em situação de violência, visto que as práticas de cada novo meio, estão alicerçadas em novas configurações conjunturais da sociedade. O objetivo foi desenvolver e testar um protótipo de assistente virtual para o atendimento de mulheres em situação de violência em Bauru, a fim de disponibilizar informações adequadas e suficientes para auxiliá-las no registro e encaminhamento da denúncia contra os agressores e na defesa de seus direitos, a partir da detecção das variáveis e dificuldades delas neste processo. Para seu desenvolvimento optou-se pela pesquisa exploratória qualitativa, em três fases: a primeira de diagnóstico junto aos agentes da Rede de Enfrentamento a este problema e em dados documentais; a segunda um levantamento histórico e do organograma da Rede de Atendimento, no sentido de descrever os serviços oferecidos pelo Estado e de identificar os meios de comunicação empregados com as usuárias para verificar a utilização e aproveitamento dos assistentes virtuais na disseminação de informações contidas e preconizadas em lei no âmbito do espaço público. E a terceira referente a observação netnográfica e as entrevistas com especialistas, a fim de coletar questões e dúvidas para compor a modelagem de conteúdo do *chatbot*, formas de hospedagens, *softwares* de construção e demais informações para subsidiar a implementação do protótipo. Como resultado, apresenta-se o protótipo Bel, que traz resultados encorajadores para as situações que exigem acesso rápido a informações e de sigilo da identidade das usuárias, no que se refere as denúncias de agressões contra as mulheres.

Palavras-chave: Violência; mulher; *chatbot*; Casa da Mulher; inteligência artificial.

SUMMARY

The constitution and strengthening of the network of care for women in situations of violence must be understood from the laws and services offered by the Brazilian National Policy to Combat Violence, which establishes concepts, guidelines and actions of prevention and combat. This study is part of an investigation that aims to contribute to contemporary communication processes on public policies aimed at women in situations of violence, since the practices of each new medium are based on new conjuncture configurations of society. The objective was to develop and test a prototype of a virtual assistant for the care of women in situations of violence in Bauru, to provide adequate and sufficient information to assist them in the registration and referral of the complaint against the aggressors and in the defense of their rights, from the detection of the variables and difficulties of them in this process. For its development, qualitative exploratory research was chosen in three phases: the first of diagnosis with the agents of the Network to combat this problem and in documentary data; the second a historical survey and the organization chart of the Service Network, in order to describe the services offered by the State and to identify the means of communication employed with the users in order to verify the use and use of virtual assistants in the dissemination of information contained and recommended by law within the public space. And the third regarding netnographic observation and interviews with experts, to collect questions and doubts to make up chatbot content modeling, forms of hosting, construction software and other information to support the implementation of the prototype. As a result, the Bel prototype is presented, which brings encouraging results to situations in which they require quick access to information and confidentiality of identity, about reports of aggression against women.

Keywords: Violence; woman; chatbot; Women's House; artificial intelligence.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Pesquisa do Instituto Patrícia Galvão	19
Figura 2: Serviços da Rede de Enfrentamento de Bauru/SP	33
Figura 3: As etapas do Design Thinking	38
Figura 4: Momentos da Experimentação: UX Design	40
Figura 5: Formulário criado pelo projeto FACES 1	41
Figura 6: Etapas da análise de conteúdo	42
Figura 7: Formulário para construção coletiva do conteúdo do <i>chatbot</i>	43
Figura 8: Perguntas e respostas do <i>chatbot</i>	48
Figura 9: Etapas para produção do protótipo	50
Figura 10: <i>Chatbot</i> – Instituto Avon, Uber e Widen Kennedy	51
Figura 11: <i>Chatbot</i> : ISA.Bot	52
Figura 12: Abertura do <i>chatbot</i> : ISA.Bot	53
Figura 13: <i>Chatbot</i> : Mapa do Acolhimento	54
Figura 14: O PDCA do assistente virtual	56
Figura 15: Proposta de Identidade Visual	57
Figura 16: Aplicações da Identidade para celular	58
Figura 17: Fluxograma <i>Manychat/chatbot</i> Bel	60
Figura 18: Fluxograma <i>Manychat</i> /Boas-vindas	60
Figura 19: Fluxograma BEL com botão de acesso	61
Figura 20: Fluxograma de demonstração do registro	62
Figura 21: Fluxograma de reconhecimento de palavra-chave	63
Figura 22: Fluxograma de bate papo ao vivo	64
Figura 23: Print da tela inicial do celular do <i>chatbot</i> BEL	65
Figura 24: Print da tela inicial do Facebook do <i>chatbot</i> BEL	65

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 A PROBLEMÁTICA DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NO BRASIL.	16
3 APORTES CONJECTURAIS E A MODELAGEM DE CONTEÚDO DO CHATBOT	22
3.1 A problemática de enfrentamento a violência a mulher em Bauru	24
3.2 Dificuldades de acesso à informação entre os segmentos.	27
3.3 Serviços oferecidos e parcerias entre os atores	32
4 A MODELAGEM DE CONTEÚDO DO PROTÓTIPO COM BASE NA PESQUISA.	34
4.1 O <i>chatbot</i> : aspectos técnicos e operacionais	34
4.2 Metodologia e aplicação das pesquisas	36
4.3 A coleta de dados e resultados das pesquisas	40
5 A CONSTRUÇÃO E PROTOTIPAGEM DO CHATBOT	
5.1 Explicações de <i>chatbots</i> para relatos de violência	50
5.1.2 <i>ISA.BOT</i>	51
5.1.3 <i>Chatbot</i> : Mapa de acolhimento	53
5.2 O protótipo Bel: suportes para viabilização.	54
5.2.1 Levantamento sobre o assistente virtual: aspectos operacionais e burocráticos da hospedagem.	55
5.2.2 A proposta do <i>chatbot</i>	55
5.2.3 <i>Proposta de Identidade Visual do chatbot</i>	57
5.2.4 <i>Chatbot BEL – Teste Experimental</i>	58
6 CONSIDERAÇÕES	66
REFERÊNCIAS	69
Apêndices A - Dados do questionário 1	73
Apêndices B – Modelo do questionário de modelagem de conteúdo	84
Apêndices C - Dados do questionário 2	85

1 INTRODUÇÃO

As relações assimétricas entre mulheres e homens têm gerado relações de dominação, opressão e desigualdades entre os gêneros ao longo dos tempos nas diversas sociedades do mundo todo. Essa problemática é uma discussão relativamente recente junto as políticas nacionais brasileira, pois somente em 1985 é criado o Conselho Nacional de Direitos da Mulher (CNDM) no Brasil, através da Lei nº 27.353.

Antes da homologação desta Lei, a política de saúde a mulher se restringia a questões relacionadas à gestação e partos. Em 1980, após a realização da II Conferência Mundial da Mulher: Educação, Emprego e Saúde, em Copenhague, as dimensões educacionais, preventivas de diagnósticos e de tratamento e recuperação foram incorporadas as políticas de assistência. Em 1984, portanto um ano antes da promulgação desta lei, o Ministério da Saúde (MS) elaborou o Programa de Atenção Integral à Saúde da Mulher (PAISM), conforme diretrizes internacionais da Organização das Nações Unidas, dando origem a promoção da melhoria das condições de vida e de saúde de mulheres brasileiras, por meio de ações que ampliaram o acesso aos serviços de prevenção, assistência e recuperação da saúde.

Até 2003, no entanto, as Casas-Abrigo e as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) constituíram as principais respostas dos governos (Federal, estaduais e municipais) para a questão da violência contra as mulheres. Elas foram ampliadas em 2006, passando a incluir ações de prevenção, de garantia de direitos e inclusive de responsabilização dos agressores (combate) com o advento da Lei nº. 11.340/2006 denominada de Lei Maria da Penha.

A partir disso, no eixo da assistência, a Rede de Atendimento às mulheres em situação de violência foi redimensionada, compreendendo outros serviços que não somente os abrigos e as DEAMs, tais como: centros de referência da mulher, defensorias da mulher, promotorias da mulher ou núcleos de gênero nos Ministérios Públicos, juizados especializados de violência doméstica e familiar contra a mulher, Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180), entre outros.

Observa-se que a Rede de Enfrentamento à violência contra as mulheres envolve as instituições governamentais e não-governamentais e a Secretaria de

Políticas para Mulher (SPM), que é o órgão articulador que busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional deste problema social, perpassando diversas áreas, como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a justiça, a cultura, entre outros.

Já a Rede de Atendimento faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (assistência social, justiça, segurança pública e saúde), os quais visam ampliar a qualidade do atendimento; sua integralidade e humanização; à identificação e o encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência.

Na cidade de Bauru, a Secretaria de Saúde oferece um conjunto de procedimentos, centros e serviços para atender às diversas demandas das bauruenses. A Casa da Mulher inaugurada em 2019, com sede na Avenida Nações Unidas, Jardim Panorama é um destes locais especializados, que reúne serviços de atendimento e enfrentamento a violência, de cunho moral, físico, patrimonial ou psicológico. Oferece acolhimento humanizado, assistência médica, psicológica, social e jurídica, disponibiliza testes rápidos de doenças sexualmente transmissíveis (DST), além de tratamentos pós-exposição ao HIV e contracepção de emergência quando necessário. Também dá apoio as vítimas que necessitam de abrigo e/ou medidas protetivas, em conjunto com a Secretaria de Bem-Estar Social (SEBES) e a Delegacia da Mulher (DDM). Disponibiliza assistência para o planejamento familiar, dá acesso a exames de ultrassom para gestantes; e faz aconselhamentos a adolescentes e jovens sobre métodos contraceptivos.

Todos esses serviços, destinados às mulheres - que ainda não é oferecido num só lugar, mas está se programando para isso -, tem o objetivo de ampliar, agilizar e facilitar a oferta de assistência médica, sendo agendados via Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS) pela Rede Municipal (Unidades básicas e outros serviços de referências). Em caso de atendimento a mulheres em condição de violência, a Unidade atua com recepções emergenciais. Portanto, a necessidade de um local que oferte todos esses procedimentos é imprescindível para a solução deste problema social, que decorre da vigência de uma cultura de violência contra mulher, produto de relações coloniais e patriarcais presentes na sociedade contemporânea, que as silenciam quando nos abusos referentes as diferenças de gênero.

Este estudo faz parte de uma investigação que se propõe a contribuir com os processos comunicacionais contemporâneos sobre as políticas públicas voltadas as mulheres em situação de violência, pois nas práticas de cada novo meio, estão alicerçadas novas configurações conjunturais da sociedade. É um campo que ganha notoriedade, pois as pesquisas concebem não somente a visão funcionalista do processo comunicacional, mas suas vertentes estruturais, interpretativas e críticas, imbuídas no bojo político. Ainda que se navegue num espaço contestável, é plausível a adoção do conceito de comunicação exercida entre e para com o Estado, nos órgãos públicos e na sociedade, para além da definição funcional e simplificada. Da mesma forma, vê-se que a mediação tecnológica interfere no processo comunicacional, criando outros papéis e ambientes na relação da sociedade com o Estado, especialmente para estimular o diálogo, a interatividade e o envolvimento do cidadão nas políticas públicas e não como instrumento de promoção pessoal dos agentes públicos.

A importância da qualidade na comunicação dos serviços públicos e dos valores da ética, transparência e verdade são imprescindíveis para os processos democráticos, e ainda para dar acesso ao cidadão, orientá-lo e ajudá-lo a conhecer seus direitos. As redes e tecnologias digitais de comunicação e informação, mais que seu papel de diálogo, interação, apoio, servem para socializar as leis e serviços disponibilizados pelo Estado, e no caso deste estudo, os serviços oferecidos pela Rede de Enfrentamento a violência a mulher em Bauru.

Diante da dificuldade de diálogo com comunidade sobre os diferentes serviços disponibilizados pela Casa da Mulher de Bauru; pela Rede de Enfrentamento; as Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, o Poder Judiciário que concede as medidas protetivas de urgência; e os estabelecimentos públicos e privados de atendimento à mulher em situação de violência, verifica-se a importância de se obter caminhos para orientar e disseminar as informações necessárias ao processo de denúncia das agressões.

Portanto, o objetivo principal deste estudo é criar, desenvolver e testar um protótipo de assistente virtual para atendimento de mulheres em situação de violência em Bauru, a fim de disponibilizar informações – adequadas, objetivas, de linguagem acessível e suficientes – para auxiliá-las no registro e encaminhamento da denúncia contra os agressores e na defesa de seus direitos, a partir da detecção das variáveis

e dificuldades geradas por esse grave problema social, muitas vezes ocultado, pelo medo e intimidações de naturezas diversas, que impedem a formalização das acusações.

Em vista disso, a proposta de implementação de um *chatbot*, objetiva diminuir as dificuldades, ajudando as mulheres com as informações necessárias para que possam denunciar seu agressor. E, para este intento, observou-se o uso de assistentes virtuais na comunicação e na mediação de informações a partir da pesquisa netnográfica. Também se levantou junto aos agentes da Rede, as principais demandas e dúvidas sobre os serviços e instituições que fazem o atendimento à mulher e que podem apoiá-las no rompimento do ciclo de violência, a fim de construir a modelagem de conteúdo do *chatbot*. De tal modo, entendeu-se este seria um possível recurso, capaz de conversar com as usuárias de maneira acessível, minimizando as dificuldades em registrar as queixas, ajudando na formalização e efetivação de uma denúncia, além de informá-las sobre quaisquer outros expedientes para sua proteção de direitos. Esses sistemas, de uso da inteligência artificial, estão cada dia mais presentes no nosso cotidiano de diversas maneiras, seja informando por telefone, grupos de redes sociais, chats de atendimentos ou outros. Daí a escolha deste procedimento para suporte a todas que se sentirem ameaçadas, oferecendo uma forma silenciosa de pedir ajuda e receber orientações, mesmo dentro de sua própria casa.

Como dito, essa pesquisa exploratória se realizou junto a especialistas da área ou agentes de serviços da Rede de Enfrentamento à mulher levantando as dúvidas e questões mais comuns entre as usuárias do sistema. E, a partir disso, formulou-se as perguntas e respostas para atender as prováveis dificuldades de denúncias. A pretensão é poder agilizar o processo informacional dessas mulheres, fazendo com que elas não precisem replicar suas declarações ou relatos sobre o evento, inúmeras vezes para diferentes atores sociais, o que gera desgastes e divergências, além de facilitar o processo e a configuração destas. Acredita-se que este estudo, além de descrever e explorar o conteúdo para compor o protótipo traz um “produto comunicacional”, capaz de auxiliar na ampliação das formas de comunicação sobre as políticas públicas para as mulheres.

2 A PROBLEMÁTICA DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NO BRASIL

A palavra “patriarcado” vem da combinação dos termos gregos *pater* (pai) e *arkhé* (origem e comando). O modelo patriarcal, na sociedade ocidental, caracteriza-se pela produção de um universo masculino, heteronormativo e racializado, que se fundamenta em relações de autoridade. A organização familiar nesse modelo gira em torno do homem. A mulher e os filhos são submetidos a sua autoridade, ou seja, do patriarca, historicamente associando-se ao seu comando, a intelectualidade e a racionalidade. Segundo hooks (2019, p13), a menos de um século atrás, a mulher tinha um papel de subserviência.

Homens, como um grupo, são quem mais se beneficiaram e se beneficiam do patriarcado, do pressuposto de que são superiores às mulheres e deveriam nos controlar. Mas esses benefícios tinham um preço. Em troca de todas as delícias que os homens recebem do patriarcado, é exigido que dominem mulheres, que nos explorem e oprimam, fazendo uso da violência, se precisarem, para manter o patriarcado intacto.

Nessa conjuntura, qualquer manifestação de contrariedade, movida pelas mulheres, era vista como ato de desobediência, sendo em alguns casos aplicada violência pelo cônjuge. Desta forma, a história do direito da mulher no Brasil foi tardiamente concretizada. Em 2003, por meio da lei nº 10.683, foi fundada a Secretaria Especial de Políticas para Mulheres com pautas que visavam à elaboração didática de um conjunto de campanhas educativas e não discriminatórias de caráter nacional. O objetivo foi elaborar um planejamento de gênero que contribuísse na ação do governo federal para a promoção da igualdade, articulação e execução da implementação de políticas para mulheres. Além disso, deveria acompanhar a implantação da legislação de ação afirmativa e da definição das ações públicas que dispunham sobre o cumprimento dos acordos, convenções e planos assinados pelo Brasil, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e no combate à discriminação (BRASIL, 2003).

Nessa mesma esteira, foi promulgada no ano de 2006 a lei Maria da Penha¹, nº 11.340, (BRASIL, 2006) que colocou a violência contra mulher como um ato de

1. ¹ Lei Nº 11.340, de 7 de Agosto de 2006 -A ementa da lei diz: Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra

violação dos direitos humanos. Até a criação desta lei no Brasil, foram anos de luta, silenciamentos e feminicídios. Nesse contexto, surge a Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, com o Plano Nacional de Políticas para Mulheres que endossa:

o apoio às ações de prevenção e combate à violência contra mulheres, bem como de atendimento as mulheres em situação de violência, fornecendo apoio técnico e financeiro a projetos educativos e culturais de prevenção, a serviços especializados no atendimento, promovendo ou apoiando eventos de capacitação de pessoas atuantes na prevenção dos poderes públicos para a constituição das redes de cidadania envolvendo, principalmente, os serviços de assistência social, saúde, educação, segurança, trabalho, justiça e habitação, com fins de ampliar o efetivo acesso de mulheres às políticas públicas setoriais e aos serviços de Justiça e Segurança Pública (SPM, 2007, p.8).

Dessa forma, pela estrutura circunscrita, a mulher se silenciava e quando passava por situações de violência, não havia uma estrutura preparada e organizada para receber suas queixas. No ano de 2019 foi inaugurada a Casa da Mulher em Bauru, com uma estrutura voltada para acolher e atender de melhor forma (pelo menos em tese) essas mulheres vítimas de violência. Os serviços prestados por essa casa, em paralelo com a rede de enfrentamento são de suma importância e devem ser dispostos e acessíveis para que o atendimento realizado se torne eficaz e eficiente.

Ao falar de violência contra mulher se faz necessário voltar ao período em que as raízes do sistema patriarcal foram construídas. Tal sistema surge com processo de sedentarização, com o início das atividades pastoris, incluindo a domesticação dos animais.

O patriarca tinha sob seu poder a mulher, os filhos, os escravos e os vassallos, além do direito de vida e de morte sobre todos eles. A autoridade do pater família e sobre os filhos prevalecia até mesmo sobre a autoridade do Estado e duraria até a morte do patriarca, que poderia, inclusive, transformar seu filho em escravo e vendê-lo. (XAVIER, 1998, p.34).

as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

Com o início da delimitação de terras no ocidente e a divisão de tarefas, o espaço público é associado aos homens, incluindo a propriedade da terra, enquanto às mulheres deveriam permanecer responsáveis pelos cuidados da casa e dos filhos: isto é, às mulheres são associadas ao privado. A partir deste momento, a sexualidade da mulher passou a ser controlada pelos homens, dando início ao sistema patriarcal, regime no qual o patriarca exerce autoridade sobre tudo que ele considera sua propriedade, incluindo mulheres, crianças, entre outros.

Na medida em que a mulher é considerada o Outro absoluto, isto é – qualquer que seja sua magia – o inessencial, faz-se precisamente impossível encará-la como outro sujeito. As mulheres nunca, portanto, constituíram um grupo separado que se pusesse para si em face do grupo masculino; nunca tiveram uma relação direta e autônoma com os homens (BEAUVOIR, 1949, p.90).

No patriarcado –, a estrutura familiar se fundamenta a partir de relações de poder em que o homem, historicamente, exerce autoridade sobre a mulher, construindo e conservando uma posição autoritária. Esse cenário se constitui como palco favorável para o exercício de todas as formas de violência que podem ser praticadas contra a mulher – sejam elas de caráter físico, psicológico, sexual ou patrimonial.

O fato de a realidade do gênero ser criada mediante *performances*² sociais contínuas significa que as próprias noções de sexo essencial e de masculinidade e feminilidade verdadeiras ou permanentes também são constituídas, como parte da estratégia que oculta o caráter *performativo* do gênero e as possibilidades *performativas* de proliferação das configurações de gênero fora das estruturas restritivas da dominação masculina e da heterossexualidade compulsória. (BUTLER, 2010, p. 201. Grifos da autora)

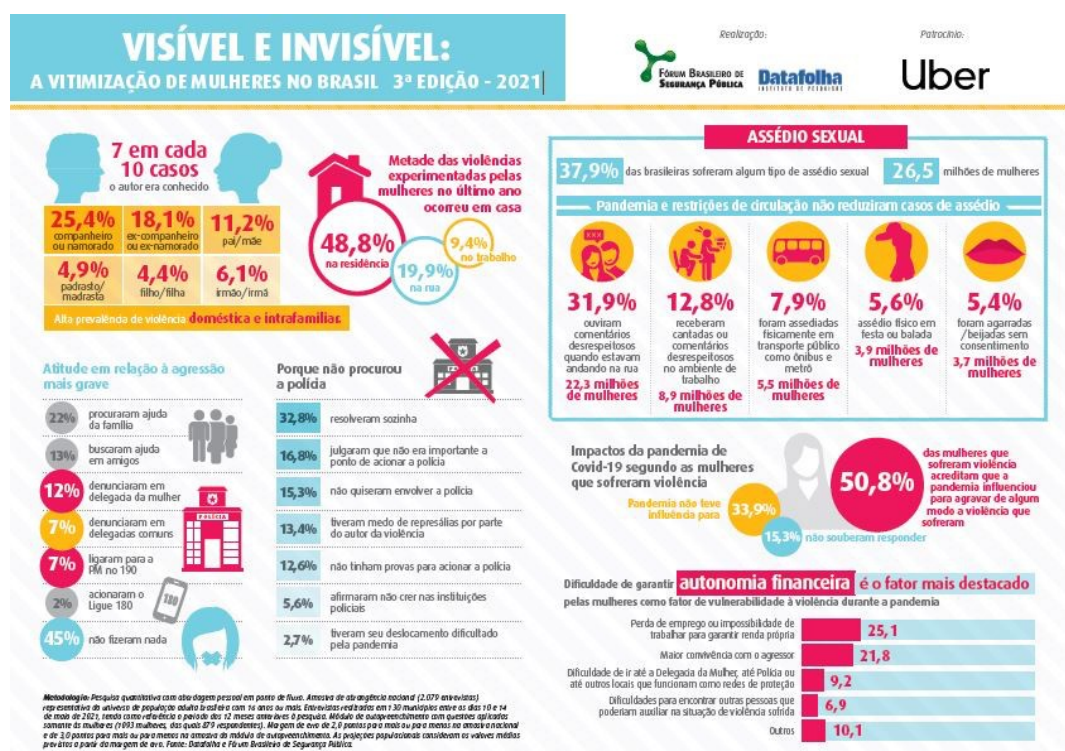
Considerando o exposto, nesse processo histórico, vinculadas as amarras do sistema patriarcal, mulheres continuam sendo vítimas da dominação masculina, no contexto de relações desiguais que as inferiorizam, subjagam e tomam os seus corpos por meio de relações fundamentadas na violência. Como ressalta Butler (2010, p.195).

² A autora considera a materialidade dos corpos, pois ela afirma que o gênero se constrói como um ato, um estilo corporal, já que não há uma essência que anteceda; intencional e performativo, o gênero é uma performance, uma construção que oculta normalmente a gênese. O gênero, que não é algo estável e permanente, se constitui ao longo do tempo “por meio de uma *repetição estilizada de atos* (BUTLER, 2010, p. 200. Grifos da autora). Como o gênero não é uma substância fixa, não há falso nem verdadeiro, original ou imitativo.

Se a verdade interna do gênero é uma fabricação, e se o gênero verdadeiro é uma fantasia instituída e inscrita sobre a superfície dos corpos, então parece que os gêneros não podem ser nem verdadeiros nem falsos, mas somente produzidos como efeitos de verdade de um discurso sobre a identidade primária e estável.

Diante dessa base patriarcal e os altos índices de violência contra a mulher no Brasil, acrescida com a Pandemia de Covid-19, foi evidenciado o aumento dos índices de feminicídio³ e de violência doméstica. O panorama de vulnerabilidade – materializado pelos efeitos da COVID-19 e do isolamento social em casa – trouxe, de forma potencializada, outras consequências, tais como: a diminuição da renda familiar; desempregos; desafios de trabalhar com os filhos pequenos fora das escolas; estresse econômico e de temores sobre o coronavírus, sobretudo, para as mulheres, as quais muitas vezes, observaram aumento da violência doméstica pela coexistência familiar forçada. Assim como é possível notar na figura 1, nos dados da pesquisa do Instituto Patrícia Galvão:

Figura 1 - Pesquisa do Instituto Patrícia Galvão



³ O feminicídio é o assassinato de mulheres em decorrência do fato de ela ser mulher (misoginia e menosprezo pela condição feminina ou discriminação de gênero, fatores que também podem envolver violência sexual) ou em decorrência de violência doméstica

Afora isso, se expõe que o convívio entre os pares enfatizou o controle dos homens sobre as mulheres. Assim, Beauvoir (1949, p199) ressalta,

Poucas tarefas são mais parecidas com a tortura de Sísifo do que o trabalho doméstico, com sua repetição sem fim: a limpeza se torna sujeira, a sujeira é limpeza, uma e outra vez, dia após dia. A dona de casa se desgasta com o passar do tempo: ela não faz nada, apenas perpetua o presente. Comendo, dormindo, limpando –os anos já não se levantam para o céu, eles se espalham adiante, cinzas e idênticos. A batalha contra a poeira e a sujeira nunca é vencida.

Como se observa na citação, ainda hoje a divisão de tarefas não é justa. Os encargos com os serviços domésticos e cuidados com os filhos recaem sobre a mulher, como se não houvesse respeito ao cansaço, como se a mulher fosse um instrumento de trabalho e servidão, por vezes fazendo-a não viver sua própria vida e sim a da família, enfatizando ainda mais o escopo do machismo: não considerar a mulher como um ser autônomo e individual.

Galtung (1969, p.168) é uma das principais referências, no que concerne à temática da violência. Para ele, “[] está presente quando seres humanos estão sendo influenciados de maneira tal, que suas realizações atuais somáticas e mentais estão abaixo das suas realizações potenciais.”. A violência não deve ser compreendida como uma ação descontextualizada, pois há diversos atravessamentos que a compõe e a legitima em várias dimensões. Contudo, para que ela exista basta haver um sujeito, um objeto e uma ação.

Já em referência aos tipos de violência, pode-se ordenar em relação aos mais atuantes: a violência física e a psicológica. Segundo Galtung (1969), a primeira causa impacta mais, pois é perceptível e material. Em outras palavras, é possível notar a violência física, pois ela é pontual e afeta o corpo. A segunda, afeta o emocional, a psiquê, incluindo ameaças e o controle.

O autor (1998) ainda apresenta outras duas conceitualizações de violências: visível e invisível. O primeiro campo leva à violência direta: a física ou verbal que podem ser identificadas. Nelas existem o propósito de agredir, ofender ou eliminar, em uma relação direta entre os agentes e os destinatários. No segundo campo, se encontra a violência invisível e nela se expressam as violências cultural e estrutural.

Ele afirma que a cultural é definida como qualquer aspecto de uma cultura que pode ser usado para legitimar relações hierárquicas em sua forma direta ou estrutural.

Dessa forma, no que tange a esse estudo, a violência cultural é representada e refletida na institucionalização da dominação masculina, a partir de uma perspectiva hierárquica que é legitimada pela cultura dominante (GALTUNG, 1996).

Nós nos referiremos ao tipo de violência onde há um agente que comete a violência como violência pessoal ou direta, e a violência onde não há tal ator como violência estrutural ou indireta. Em ambos os casos indivíduos podem ser mortos ou mutilados, atingidos ou machucados em ambos os sentidos dessas palavras, e manipulados por meios de estratégias de cenoura e porrete. Mas enquanto no primeiro caso essas consequências podem ter sua origem traçada de volta até pessoas e agentes concretos, no segundo caso isso não é mais significativo. Talvez não haja nenhuma pessoa que diretamente cause danos a outra na estrutura. A violência é embutida na estrutura e aparece como desigualdade de poder e consequentemente como chances desiguais de vida. (GALTUNG, 1969, p. 171).

De tal modo, Galtung (1998) define três tipos de violência: direta, estrutural e cultural, que podem ser flexibilizadas em diversas situações.

Já Bourdieu (2010, p.17), traz a ideia da violência simbólica como “[] uma disputa social, uma luta simbólica, para impor uma definição, um sentido ou um significado legítimo de violência.” Para ele, é uma tipologia “[] que se exerce com a cumplicidade tácita daqueles que a sofrem e também, frequentemente, daqueles que a exercem na medida em que uns e outros são inconscientes de a exercer ou a sofrer” (BOURDIEU, 1996, p.16)

Ele também afirma que a nomenclatura “violência simbólica ou dominação simbólica” se refere as formas de coerção que se apoiam “[] em acordos não conscientes entre as estruturas objetivas e mentais” (BOURDIEU, 2012, p.239). Ela se deriva da violência cultural, porém, não é exatamente, a principal causa dos feminicídios, pois não representa, propriamente, uma violência direta, mas se legitima nas relações de violência por meio de mecanismos simbólicos.

3 APORTES CONJECTURAIS E MODELAGEM DE CONTEUDO DO CHATBOT

Este capítulo tem o intuito de apresentar as ideias básicas, que levaram a optar pela confecção do protótipo de assistente virtual, como forma de estabelecer a comunicação pública junto as usuárias da Rede de Enfrentamento a violência à mulher, no município de Bauru.

Discorre-se inicialmente sobre o contexto destes serviços realizados pela sociedade civil organizada, o Estado e o governo municipal, com foco no interesse público. Mais especialmente, sobre a comunicação de qualidade e os direitos das usuárias destes serviços, os quais irão contribuir para a constituição de uma sociedade cidadã e democrática, encurtando distâncias sociais, reduzindo as diferenças de gênero e ampliando a capacidade analítica individual de cada uma delas.

E, a partir das contribuições teóricas do campo da comunicação optou-se por incluir no processo de construção do protótipo a dimensão da publicização, além de sua formalização e aspectos da operacionalização, com vistas a sua eficiência e eficácia na comunicação.

A publicização, aqui adotada vislumbra a publicidade como um meio para possibilitar que as informações sobre determinada política sejam conhecidas pelos públicos, a partir de interações dialógicas, garantindo que os interlocutores participem com efetividade nas arenas presentes, ou seja, envolve a “eficiência técnica”, a “eficácia instrumental” do próprio *chatbot*, chegando à efetividade “da cidadania”, alcançando a “relevância do humano” e sua “legitimação” na vida concreta (HABERMAS, 1990 e BOHMAN, 2009).

Os elementos centrais para a elaboração deste assistente virtual estão situados no entendimento dos contextos democráticos de participação, na interação entre os atores e na publicização das ações, daí a investigação direta com os agentes da Rede para o levantamento das principais dificuldades das usuárias sobre as denúncias.

Também o critério de formalização do conteúdo do protótipo foi evidenciado, como um processo de caráter utilitarista em que informações pontuais devem ser repassadas em parâmetros objetivos aos seus públicos centrando-se nas formas e

equipamentos necessários ao acesso das mulheres, local de hospedagem, recursos, campanhas, entre outras informações importantes para a implementação deste.

Tal formalização se deteve pontualmente na forma em que o emissor envia uma mensagem direta ao receptor sem que haja interpretações equivocadas, permitindo que ambas as partes sejam compreendidas.

Por isso, além da modelagem de conteúdo das informações, um dos elementos centrais foi verificar onde hospedá-lo para que este fosse efetivo, quanto ao alcance das metas e repasse de informações sobre a política pública em questão, possibilitando inclusive um feedback. Escolhe-se neste caso o face book do Conselho Municipal de Políticas das mulheres de Bauru.

A operacionalização, por sua vez, que considera sua adequabilidade ante seu público-alvo, acontece na medida em que o receptor tem condições de decifrar as mensagens enviadas a partir da mídia oferecida. Neste caso foi programado um teste de adequabilidade ao público-alvo e de aspectos que influenciam na comunicação.

Tudo isso foi pensado para as ações iniciais de modelagem do conteúdo do protótipo do *chatbot* e do desenho preliminar deste, a fim de que se viabilize a comunicação pública de interesse deste segmento de público.

Ocupou-se primeiramente, com a definição das perguntas e respostas que constarão das informações a serem socializadas e dos dados sobre o canal de comunicação e suportes para impulsioná-lo e otimizá-lo com referência a seu tráfego e hospedagem numa plataforma online, a partir de um processo participativo, junto aos agentes locais da Rede de Enfrentamento,

Entende-se que esses sejam os passos fundamentais que devem ser seguidos neste estudo, cujo objetivo é a construção de um *chatbot*, o qual pretende ir além das modernizações tecnológicas da inteligência artificial, do planejamento, da customização e das estratégias operacionais e das métricas de quantidade de acesso, almejando ser um mecanismo de comunicação eficiente para disseminar informações que empoderem a mulher em situação de violência sobre seus direitos, de maneira segura e autônoma (possibilidade de acesso a qualquer hora e lugar), conseguindo que a informação chegue de forma clara, precisa e transparente.

3.1 A problemática de enfrentamento a violência a mulher em Bauru

O Brasil se encontra em quinto lugar no *ranking* dos países com a maior taxa de feminicídios, segundo dados levantados pelo “Mapa da Violência 2015, Homicídios de Mulheres no Brasil” (WASELFSZ, 2015). Nessa esteira, o que se compreende por violência doméstica, como uma violação dos direitos humanos, só foi efetivado a partir da década de 1970, com o advento do movimento feminista e da cobrança pela saúde da mulher.

[...] O fenômeno da violência contra a mulher só teve uma maior visibilidade a partir de 1970 com os movimentos feministas que denunciaram à sociedade o machismo e o patriarcalismo naturalizados, desconstruindo a ideia de dominação masculina (MIZUNO, FRAID, CASSAB, 2010.)

Os movimentos feministas denunciavam tanto a violência física quanto a simbólica, que nesse contexto histórico eram naturalizadas na sociedade. Diversas organizações reconheceram a gravidade do problema da violência contra a mulher, entre elas a ONU, e sugeriram adotar princípios de igualdade, de segurança e de direitos visando diminuir ou erradicar tais práticas.

A Assembleia Geral das Nações Unidas, em 1993 – definiu violência contra mulher como:

Todo ato de violência baseado em gênero que tem como resultado possível ou real um ato físico, sexual ou psicológico, incluídas as ameaças, a coerção ou a privação arbitrária da liberdade, seja a que aconteça na vida pública ou privada. Abrange sem caráter limitativo a violência física, sexual e psicológica na família incluídos os golpes, o abuso sexual às meninas a violação relacionada à herança, o estupro pelo marido a mutilação genital e outras práticas tradicionais que atentem contra a mulher a violência exercida por outras pessoas – que não o marido – e a violência relacionada com a exploração física, sexual e psicológica e ao trabalho em instituições educacionais e em outros âmbitos, o tráfico de mulheres e a prostituição forçada e a violência física sexual psicológica perpetrada ou tolerada pelo Estado, onde quer que ocorra. (OMS/OPS, 1998 apud MIZUNO; FRAID; CASSAB, 2010, p. 17).

A Lei Maria da Penha nº 11.340 de 07 de agosto de 2006 - foi criada com o escopo de punir quem cometesse violência contra a mulher (BRASIL, 2006). Esta lei trouxe um certo desconforto nos órgãos jurídicos e nos operantes do sistema policial-legal (juízes, delegacias etc.), pois propunha inovações, como por exemplo a medida protetiva de mulheres que estão em situações de risco, o atendimento especializado

a mulheres violentadas, a não retirada do boletim de ocorrência caso seja efetuado, entre outras.

Nessa esteira, na cidade de Bauru foi inaugurada a Casa da Mulher no final de 2019, com a proposta de oferecer um conjunto de procedimentos e serviços para atender às diversas demandas das mulheres bauruenses, firmando-se como um centro especializado na área da saúde da mulher. Essa instituição reúne os serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência, que podem ser de cunho moral, físico, patrimonial e psicológico.

Do mesmo modo, o “Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência” também é porta de entrada para a prestação destes serviços às mulheres bauruenses que necessitam de apoio. Tais órgãos se propõem a fazer um acolhimento, definido como humanizado. Ou seja, de acordo com Valéria Aparecida Ciafrei, secretária do Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres de Bauru, SP, em 2021, é o tipo de assistência que considera a integralidade do cuidado, prevendo a união entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre a vítima, a família e a equipe de atendimento.

Entende-se por atendimento humanizado, aquele que obedece aos princípios da não discriminação, do sigilo e da privacidade; disponibilização de espaço de escuta qualificado e privacidade durante o atendimento; espaços para os filhos se entreterem enquanto a mulher passa por atendimento (brinquedoteca), informação prévia à vítima, assegurada sua compreensão sobre o que será realizado em cada etapa do atendimento e a importância das condutas multiprofissionais, atendimentos promovidos por profissionais do sexo feminino (CIAFREI, 2021).

Esta modalidade de atendimento envolve ainda a assistência médica, ginecológica, psicológica, social e jurídica. A Casa da Mulher também faz testes rápidos de doenças sexualmente transmissíveis (DST), bem como tratamento pós-exposição ao HIV e contracepção de emergência quando necessário. Além disso, os profissionais auxiliam as vítimas que necessitam de abrigo e/ou medidas protetivas, em conjunto com a Secretaria de Bem-Estar Social (SEBES) e a Delegacia da Mulher (DDM). E, também são ofertados os projetos de planejamento familiar, contando com aparelhos para a realização de exames de ultrassom para gestantes de risco habitual.

Esses procedimentos são oferecidos pelos serviços de saúde da Rede Municipal (Unidades básicas e outros serviços de referências) e agendados via

Central de Regulação e Oferta de Serviços de Saúde (CROSS). Em caso de atendimento emergenciais de mulheres em condição de violência são as Unidades Básicas de Saúde que as recebem.

Com base numa reunião - de *briefing* - realizada no dia 31 de maio de 2021, com as representantes do Conselho Municipal de Política para as Mulheres (CPMM), da Casa da Mulher, do CRM e da Rede de Enfrentamento e Proteção a mulher do município, foram discutidas ações para melhorar o acesso de informação das usuárias aos serviços e facilitar os caminhos para a efetivação das denúncias daquelas em situação de violência.

Esta demanda, já vinha sendo aventada como uma das principais dificuldades em socializar os diferentes serviços, projetos e atendimentos da Rede no projeto de extensão: “Fases da informação e comunicação em saúde: atendimento à mulher em situação de violência na cidade de Bauru-SP, executado desde 2019, em parceria com a Unesp, no qual essa pesquisadora se engajou. Portanto, por intermédio deste, foi possível ter acesso a essa problemática e as conversas e entrevistas com vários parceiros e agentes pertencentes a Rede de Enfrentamento a violência.

Vale destacar a importância deste Projeto de Extensão, pois se configurou num instrumento viável para levantamento de dados sobre a política do município neste campo, problematizando e discutindo a judicialização, as regulamentações e, especialmente, pela oportunidade e abertura para compartilhar os contatos dos agentes e estreitar laços sobre o trabalho desenvolvido pelos colaboradores, interlocutores e usuárias da Rede, mediante roda de conversas, entrevistas, participação em pesquisas e discussões de grupos.

Vemos que a análise de políticas públicas a partir do processo de informação e visibilidade junto à comunidade permite a avaliação de um conjunto de elementos sequenciais responsáveis diretos pela implementação de ações que atendam às demandas estipuladas e requeridas por tal política.

Em meio a esses processos, a comunicação assume papel fundamental, pois além de permitir a troca dialógica entre os diferentes atores, possibilita o acompanhamento de informações e a prestação de contas sobre a qualidade e efetividades dos serviços oferecidos pelo Estado e sua eficiência em relação a problemática social que se quer atender.

3.2 Dificuldades de acesso à informação entre os segmentos

A informação está presente em todo momento das nossas vidas, seja ela verbal ou não, como sons, imagens ou gestos. Antes do processo de globalização, que impulsionou maior movimentação de pessoas e interação de conhecimentos de várias partes do mundo, o acesso a ela se caracterizava por processos interativos com uma temporalidade menos acelerada.

Conforme problematiza Milton Santos (2001, p. 24).

No fim do século XX e graças aos avanços da ciência, produziu-se um sistema de técnicas presidido pelas técnicas da informação, que passaram a exercer um papel de elo entre as demais, unindo-as e assegurando ao novo sistema técnico uma presença planetária. [...]. Os fatores que contribuem para explicar a arquitetura da globalização atual são: a unicidade da técnica, a convergência dos momentos, a cognoscidade do planeta e a existência de um motor único na história, representado pela mais-valia globalizada.

Assim, na visão do autor, a globalização não é apenas uma outra manifestação de sistemas técnicos, mas o resultado de ações de uma grande cadeia que consolidou os avanços dos meios de comunicação, principalmente das ferramentas desenvolvidas, a partir da internet. Essa diferença de velocidade nos meios de comunicação demonstra a transformação dos fluxos informacionais, o que caracteriza o atual momento de nossa sociedade.

Ao longo das últimas décadas, as transformações geradas pelas tecnologias digitais permitem um acesso, cada vez maior, às redes computacionais. O ciberespaço se expande, em “número de indivíduos e grupos conectados, gerando e trocando informações, saberes e conhecimentos” criando condições para o desenvolvimento de aplicativos, sites, programas, os quais vão acelerar ainda mais as “mudanças técnicas, como processadores mais poderosos e baratos” (MARTINO, 2014, p.58), uma das características basilares das mídias digitais.

Com o desenvolvimento da comunicação essa também passou a ser reconhecida como um direito humano fundamental, especialmente pelos organismos como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Ciência e a Cultura (Unesco) e no

Brasil, com a Lei de Acesso à Informação, sancionada em novembro de 2011, que apesar de não estar descrita como um direito, passar a existir como um serviço que pode ser prestado por agentes públicos ou privados.

Como se observa na Declaração Universal dos Direitos Humanos, Art.19:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (ONU, 1979).

Dito de um outro modo, o Estado teria a função de propor medidas para que a comunicação fosse acessível a todos. No entanto, diante do dinâmico fluxo de informacional que os indivíduos são submetidos rotineiramente, vê-se a necessidade de criar estratégias que possam transcender a informação pontual e superficial, de maneira a realmente poder informar as mulheres sobre seus direitos.

Nota-se ainda, no que se refere à comunicação para o empoderamento feminino, que na sociedade brasileira é necessário criar mecanismos para o seu contínuo fortalecimento. As informações disponíveis sobre os direitos, as leis e os mecanismos de proteção para uma situação de violência, não são suficientemente socializadas: geralmente não chegam até as usuárias dos serviços.

Apesar de se verificar alguns progressos neste sentido, como o disposto na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, cujos preceitos estabelecem medidas não discriminatórias de gênero, com o objetivo de eliminar estereótipos, incentivar à formação das mulheres e meninas, a igualdade no trabalho e na política e, até o fortalecimento dos mecanismos de autorregulação (fases as diferentes representações desequilibradas que acontecem na sociedade), percebe-se ainda muitas lacunas e desafios (ONU MULHERES BRASIL, 2018, s/p).

Entre elas podemos citar o modelo social patriarcal sobre o qual não existe uma regulação pública na esfera de vida privada, promovendo desequilíbrios de poder no ambiente doméstico, permitindo desigualdade de gênero e a relação de assimetria entre os papéis sociais, o repertório de comportamentos, a liberdade sexual, as possibilidades de escolha de vida, as posições de liderança e uma gama de escolhas profissionais que estão muito mais disponíveis ao gênero masculino em comparação ao feminino.

As causas, portanto, são estruturais, históricas, político-institucionais e culturais e por isso, até a forma como essa mulher vai ter acesso às informações sobre seus direitos pode ser cerceada.

Daí a comunicação ser uma peça chave para criar uma cultura que perpassa a essas diferenças; que consiga criar um diálogo com as usuárias dos serviços da Rede de Enfrentamento de forma a identificar as demandas; que atenda às necessidades da mulher, estimulando a cidadania consciente, ativa e solidária; que melhore a compreensão sobre seus direitos e os serviços disponíveis; enfim que as informações possam ser acessíveis a elas (traduzindo termos técnicos e ilustrando com dados e exemplos práticos), para garantir a compreensão do que se pretende comunicar.

Na opinião dos agentes da Rede de Enfrentamento, que relataram em reuniões que as mulheres em situação de violência, na maioria das vezes, não conseguem assimilar as informações pelas suas diversidades, quantidade e complexidades problematizando essa faceta perversa da comunicação massificada, pois essas estão distantes de seus repertórios, em linguagem não acessível, além da situação conflituosa de estresse proporcionada pela agressão.

É importante, ressaltar que o princípio de hierarquia e seletividade das informações se manifesta, tanto na leitura e interpretações dos direitos, por ser uma linguagem muito técnica, quanto no longo percurso para efetivação da denúncia, além da falta de recursos financeiros, que geralmente advém e do cerceamento do parceiro que a impede de se informar corretamente, por temor.

Se refletirmos sobre a centralização das possibilidades tecnológicas por grupos hegemônicos, há uma fabulação. Isto é, segundo Santos (2001), antes do processo de globalização havia técnicas hegemônicas e não hegemônicas; hoje as técnicas são hegemônicas e não hegemônicas.

No contexto do *chatbot*, ainda que a lei seja para todas as mulheres, pode haver uma dificuldade de interpretações, ocasionando a não efetivação da denúncia. Dessa forma essas dificuldades de acessos se manifestam como uma globalização perversa.

Por outro lado, debatendo com a globalização dominante, as relações informacionais são aceleradas no cotidiano, como pautado por Giddens (1991). O autor destaca a relação informacional como exemplo de ações sociais e de

subjetividade, e no conjunto dessas ações, está a relação homem-computador. Em outras palavras, até onde se sabe, no contexto atual tudo que a máquina, nos devolve como resposta, está dentro dos limites da programação humana.

Barreto (1993) relaciona a informação em sociedade como um fenômeno humano. Ele diz que:

A informação sintoniza o mundo. Como uma onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino; mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisseia individual no espaço e no tempo. A importância que a informação assumiu na natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo que vive. (BARRETO *apud* BELUZZO, 2017, p. 2)

De fato, a comunicação é organizada em torno de inovações tecnológicas, das informações e do conhecimento. Esta tríade é uma das mais expressivas dificuldades enfrentadas pelas organizações contemporâneas, já que elas não sabem lidar com a informação: que é o que também acontece com as usuárias dos serviços de Rede, quando são “bombardeadas” pelas inúmeras informações sobre, por exemplo, como proceder para fazer uma denúncia do agressor.

Para Valentim (2008),

Trabalhar com a informação requer competências específicas que qualifiquem a informação quanto à precisão, relevância e propósito. Entretanto, vale lembrar que nas organizações parecem predominar uma variação no uso dos termos – dados, informação e conhecimento – em diversas situações, quase sempre, existindo uma ausência do entendimento conceitual dessa tríade e, em decorrência, pode haver prejuízo para ações que envolvem a seleção, classificação e o tratamento das informações realmente relevantes [...] (VALENTIM *apud* BELUZZO, 2017, p.2)

Vemos que a comunicação se movimenta como um elemento fundamental na sociedade, como pontuado por Harari (2011). Não há dúvidas que nos últimos cinquenta anos essa “sociedade dos dados” vem potencializando seu legado, contudo há muitos questionamentos sobre os acessos a essa rede de informação e comunicação.

Historicamente a globalização não se caracteriza apenas pela existência desse novo sistema de técnicas e acessos, ela também se forja no resultado de algumas ações que asseguram quem de fato irá acessá-la e como fará isso. No que corresponde ao nosso contexto específico, podemos observar, logo nas primeiras reuniões com os agentes da Rede, a presença da dificuldade de acessos ou o não, de uma parcela de mulheres em situações de violência, o que dialoga com a problemática exposta por Harari (2011).

Portanto, a possibilidade de produção de um protótipo de assistente virtual, ou de um sistema capaz de conversar com as usuárias de maneira acessível, pela internet é nossa proposta. A partir do *chatbot*, pode ser possível diminuir as dificuldades em registrar queixas contra os agressores. Ser mais fácil acessar as informações num momento mais propício, num lugar mais acessível ou até dentro de casa. Pode-se escolher quando acessá-lo, rever e entender melhor as orientações, sem que essas fiquem registradas e possam trazer problemas, caso o agressor tenha acesso. Enfim, talvez seja um meio eficiente para socializar os serviços da Rede com esse segmento de público.

Além de acesso aos caminhos da denúncia, o *chatbot* também poderá disponibilizar um fluxograma de atendimento da Rede de forma compreensível, isto é, com uma linguagem acessível, clara e simples. Também terá acesso, via *chatbot* - as questões mais comuns às vítimas, visando democratizar as informações e direcionamentos sobre as diversas situações de violência, assim como a qual órgão recorrer, seus contatos e forma de acessá-los.

Para a proposta, planejamento e desenvolvimento do *chatbot*, foram levantados – com as especialistas representantes das instituições envolvidas no projeto FACES, em uma roda de conversas, realizada no dia 19 de abril de 2021, distintos fatores que poderiam dificultar os acessos das mulheres em situação de violência. Estas ações foram o início da metodologia de Design Thinking adotada para a construção do protótipo, que se utilizará da abordagem colaborativa dos envolvidos nas fases: de descoberta (definição e modelagem de conteúdo); ideação (geração de ideias e construção) e de experimentação (prototipagem e validação) do *chatbot*

Vale destacar que no início da proposta, o *chatbot* tinha como objetivo, socializar ou trazer as informações que são oferecidas pela Casa da Mulher em seus

atendimentos as usuárias dos serviços, porém foi sugestão dos especialistas que ele também contemplasse as orientações do Centro de Referência da Mulher, já que este tem outros serviços, mas para o mesmo fim.

Além disso, como o protótipo precisa ser adequado em relação a linguagem, ao conteúdo e as necessidades específicas para o atendimento à mulher em situação de violência, para ter a maior possibilidade de transmitir corretamente as mensagens, ressaltamos a expertises dos agentes e suas colaborações, no sentido de construir a modelagem de seu conteúdo, em parceria.

Assim, ainda que preliminarmente, de acordo com o olhar das especialistas participantes na pesquisa, foi possível resumir as principais dificuldades encontradas e os maiores obstáculos em efetivar uma denúncia – na visão delas - além de outras informações que comporão o conteúdo do *chatbot*.

3.3 Serviços oferecidos e parcerias entre os atores

Como dito, uma vez que a comunicação pública tem se mostrado importante em seus inúmeros canais, especialmente pelo poder de divulgação das informações e repasse de mensagem de caráter público, estimulando a sociedade ao exercício da participação na vida política e nos assuntos com ela relacionados, o *chatbot* seria um instrumento potencializador da relação entre os atores envolvidos. A pretensão primeira é permitir que seus públicos tenham acesso à informação e, conseqüentemente, desperte o empoderamento das mulheres sobre seus direitos e sirva de mola propulsora para o rompimento do formalismo, dando forças as decisões de denunciar as agressões sofridas.

No eixo da assistência, a rede de atendimento às mulheres em situação de violência compreende uma série de serviços que estão disponíveis de forma fragmentada no site da prefeitura de Bauru e em outros. Para compreender melhor a totalidade dos serviços prestados e entender o acesso a eles optou-se por analisar os cabeçalhos dos questionários, que foram respondidos pelos especialistas com o intuito principal de construir – a partir das diferentes experiências com o assunto - a modelagem de conteúdo do *chatbot*.

Contudo, neste caso, o cabeçalho dos formulários deu uma boa noção sobre as especificidades dos diferentes serviços oferecidos por cada uma das instituições.

O conceito de Rede de Enfrentamento à violência contra as mulheres diz respeito à atuação articulada entre as instituições, os serviços governamentais, não-governamentais e sociedade civil como o Conselho Municipal de Políticas para Mulheres.

Assim, a partir das respostas analisadas, chegou-se ao rol de serviços oferecidos, conforme descritos na figura 2.

Figura 2 – Serviços da Rede de Enfrentamento de Bauru/SP

NA ÁREA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
1.	CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, composto por psicóloga, assistente social e advogados;
2.	Casa Abrigo para mulheres com riscos eminente de morte (localizado em um imóvel não divulgado para proteção a mulher e seus dependentes);
3.	Centro de Referência de Assistência Social Especial/ CREAS I ;
4.	Centro de Referência de Assistência Social Especial/ CREAS II ;
5.	Parceria firmada com Universidades para atendimento psicológico;
6.	CMPM Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres;
7.	Parceria entre Defensoria Pública do Estado SP e CRM para atendimento
8.	Conselho Titular I ;
9.	Conselho Titular II ;
NA ÁREA DA SAÚDE	
1.	Casa da Mulher (Governo Municipal);
2.	Maternidade Santa Isabel (Governo Estadual);
3.	Instituto Médico Legal (IML) – (Governo Estadual);
4.	Unidades Básicas de Saúde (UBS);
5.	Pronto Socorro ;
6.	UPAs ;
NA ÁREA DA SEGURANÇA PÚBLICA	
1.	Delegacia de Defesa da Mulher (DDM);
2.	Plantão Policial de Bauru;
3.	Central de Polícia Judiciária (CPJ);
4.	Polícia Civil
5.	Polícia Militar ;
NA ÁREA JUDICIÁRIA	
1)	Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher;
2)	Defensoria Pública do Estado de São Paulo;
3)	OAB Bauru;
4)	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Fonte: Pesquisa direta com especialistas, 2021

4 A MODELAGEM DE CONTEÚDO DO PROTÓTIPO COM BASE NA PESQUISA

A partir da proposta de desenvolvimento de um protótipo de assistente virtual *chatbot* para atender as demandas e agilizar o acesso as informações da Rede de Enfrentamento em Bauru/SP, nesta seção explana-se um pouco sobre alguns quesitos deste, exemplificado os aspectos técnicos e operacionais, a modelagem a partir da metodologia do design thinking, as relações com a Rede de Enfrentamento para sua montagem e as perguntas e respostas que foram definidas como essenciais para serem privilegiadas em seu conteúdo com base na pesquisa aplicada com os agentes.

4.1 O chatbot: aspectos técnicos e operacionais

O *chatbot* é um programa de computador projetado para simular conversas pela internet, que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. Ele responde perguntas que pré-programadas que se assemelham a uma conversa com um ser humano, por meio da inteligência artificial.

A construção da palavra já nos dá uma prévia visão sobre sua funcionalidade, que é a junção de duas palavras inglesas: *chat* que significa conversar ou bate-papo, e *bot* que é abreviação de *robot*, cuja tradução é robô. Trata-se de aplicativos ou programas para manter o diálogo com usuários. São planejados para simular ou aparentar o ser humano, com intuito de interagir por meio de uma conversa com emoção e personalidade, trazendo a proximidade de um diálogo.

Segundo Polatidis:

Um *chatbot* é um programa utilizado para conversações entre sistemas e humanos, que necessita de uma interface gráfica apropriada para entrada e saída de dados, muitas vezes assumindo o lugar de pessoas no atendimento ao cliente. São desenvolvidos utilizando técnicas como reconhecimento de digitação, similaridades de cadeias de caracteres ou técnicas sofisticadas de processamento de linguagem natural (POLATIDIS, 2014)

Os *chatbots* são implementados a partir da inteligência Artificial (AI) que envolve a tecnologia que tem como objetivo se assemelhar e simular a inteligência humana. As primeiras pesquisas sobre inteligência artificial tiveram início durante a

Segunda Guerra Mundial (1939-1945) com o cientista Alan Turing. No seu teste, denominado o “Jogo da imitação”, ele programou um emaranhado de perguntas em um computador e após a programação, colocou um humano para conversar com a máquina. Quanto mais tempo a máquina conseguisse se manter conectada ao humano, respondendo suas questões, mais próxima do humano ela estaria. Nesse contexto, houve a primeira manifestação concreta de diálogos entre humano e máquina. A partir de seu êxito com este teste a possibilidade de interação entre humanos e máquina tornou-se uma realidade (naquele contexto, seguindo as possibilidades técnicas em curso).

Segundo Gunkel (2017), em seu artigo intitulado “Comunicação e inteligência artificial: novos desafios e oportunidades para pesquisa em comunicação”, o pensamento inteligente não é diretamente observável: o máximo que se pode fazer é lidar com algo, como a interação comunicativa. Em outras palavras, para gerar algum efeito, a máquina tem que primeiro ser programada por um humano.

Em perspectiva semelhante, Álvaro Vieira Pinto (2005, p.199), entende que;

O homem é o ser que cria e projeta. A máquina somente se justifica na sua base social e do pensamento do homem, ou seja, da cultura, uma criação do homem, resultado da complexidade crescente das relações sociais, do processo de sua formação como ser biológico, em virtude do desenvolvimento da ideação reflexiva, do ato de inovar as operações que exerce sobre a natureza.

Como se observa, o desenvolvimento de aplicações que permitem a comunicação através de uma linguagem fluida entre homem e máquina existe desde Turing, em 1950, quando se aventou a probabilidade das máquinas “pensarem”. Desde então, pesquisadores buscam produzir um sistema que consiga agir como um especialista ou operador humano, que depois de programados, possam realizar suas próprias tomadas de decisões. Seja um agente computacional, ou um *chatterbot*.

Há um potencial construtivo para organizações que adotaram essa tecnologia, independentemente da área em que se encontram. Isso porque ela vai além da automação mecânica, englobando processos cognitivos, que geram uma capacidade de aprendizado. Dessa forma, um sistema de Inteligência Artificial consegue realizar atividades não apenas repetitivas, numerosas e manuais, como também as que

demandam análise e tomada de decisão. Também é um campo da ciência, cujo propósito é estudar, desenvolver e empregar máquinas para realizarem atividades humanas de maneira autônoma.

É uma área que está ligada à robótica, a aprendizagem de máquina, ao reconhecimento de voz e de visão, dentre outras soluções que hoje podem ser realizadas via softwares e aplicativos programados para responder questões de forma standardizadas. Envolve agrupamento de várias tecnologias, como redes neurais artificiais, algoritmos, sistemas de aprendizado, que conseguem simular capacidades humanas ligadas à inteligência.

Pode-se dizer, que hoje é algo muito mais plausível confecção destes *softwares* com capacidade de realizar atividades mecânicas “por si mesmas” graças a sistemas de aprendizado que analisam grandes volumes de dados, possibilitando ampliar suas conexões para atender diferentes objetivos. Contudo, desejamos escapar da ideia de que toda essa quantidade de acessos não está disponível para todos, o que coloca esse avanço tecnológico como algo limitado politicamente a uma parcela de pessoas, seja pela falta de acesso à internet ou a equipamentos compatíveis para isso: quanto pela linguagem inacessível: variáveis apontadas pelas agentes consultados que consideram ser um problema a interpretação das informações.

4.2 Metodologia e aplicação das pesquisas

A metodologia escolhida é de abordagem qualitativa interpretativa, apoiando-se na asserção de que a experiência humana é mediada pela interpretação das múltiplas formas de entender as interações com os outros e de que a realidade é socialmente construída. Para o desenvolvimento desta pesquisa optou-se inicialmente por um estudo exploratório, realizado junto aos agentes da rede de enfrentamento à violência contra mulheres de Bauru, em dados primários documentais, em bibliografia de referência e na internet, de forma a tentar compreender o contexto de produção e uso dos assistentes virtuais.

Em reuniões com os agentes da Rede de Enfrentamento de Bauru, face as dificuldades de divulgação dos serviços disponibilizados por ela, houve a percepção que ao longo do tempo, há uma constância de denúncias e perguntas que se repetem.

Após o levantamento das entrevistas junto a este público e análise dos formulários que foram solicitados as participantes do processo de modelagem (Apêndice A – Dados do questionário 1), foi possível constatar várias demandas recorrentes. Os atendimentos até então não eram classificados ou categorizados, não havia um processo, padronização ou *script* que o guiasse em relação a como fazer e o que responder as usuárias dos serviços.

Nos estudos realizados sob o paradigma interpretativo, não se busca uma análise objetiva, mas uma interpretação narrativa, conforme Fonseca (2002, p. 33) demonstra:

[...] Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador.

O propósito fundamental deste estudo é analisar as questões que envolvem a violência de gênero e a rede de serviços de enfrentamento desta cidade, a partir da opinião dos agentes públicos e voluntários que oferecem estes serviços, de modo a criar e testar um protótipo de comunicação para a comunidade afetada.

Para isso, escolheu-se a metodologia do *Design Thinking*, que é utilizada para desenvolvimento de produtos e serviços focados nas necessidades, desejos e limitações dos usuários. Tem como objetivo converter dificuldades e limitações em benefícios aos usuários, cidadãos, consumidores ou negócios (DESCONSI, 2021).

Para Brown (2020), essa metodologia permite desenvolver estratégias nas realidades diversas - por atores diferentes, cujo senso crítico possibilita pensar e analisar sobre uma gama de problemas que originarão soluções de cunho inovador e que possam ser sustentáveis (Figura 3)

Figura 3 - As etapas do Design Thinking



Fonte: Brown, 2020.

De tal modo, o estudo se desenvolverá três grandes fases – descoberta, ideação e experimentação, sendo a primeira é a da DESCOBERTA que envolve:

- *A documentação primária* para o levantamento do histórico e do organograma da rede de enfrentamento, a fim de descrever os serviços oferecidos e os processos de comunicação utilizados por ela para se comunicar com as usuárias. De acordo Severino (2011), a pesquisa documental é também apropriada quando queremos estudar longos períodos, buscando identificar uma ou mais tendências no comportamento dos envolvidos.
- *O levantamento junto aos atores da rede* de enfrentamento para definir as questões e dúvidas, aplicando técnicas de investigação qualitativas, tais como reuniões online pelo *google meet* e preenchimento de formulários para organizar a modelagem de conteúdo do assistente virtual. Essa etapa se refere a todo o processo de diagnóstico, planejamento e organização antes do desenvolvimento das estratégias, envolvendo levantamento de informações, definição de pautas e o planejamento do passo a passo de todas as atividades definidas e prevista.

A segunda fase de IDEIAÇÃO é participativa (DEMO, 2004), a qual oferece uma contribuição seminal para o planejamento, ação, intervenção e interpretação, registrando descritivamente todos os elementos observados, bem como as análises e considerações de fatos: no caso a idealização e prototipação do *chatbot*. Nesta se utilizará da observação netnográfica e das entrevistas com especialistas, referente ao levantamento de aportes, sobre o que existe em termos de assistentes virtuais para o atendimento a mulheres, formas de hospedagens, *softwares* de construção e demais informações para subsidiar a implementação do protótipo propriamente dito. Envolve o período de produção das estratégias, até chegar ao momento de elaboração e execução da prototipagem. São as estratégias como o esboço do roteiro do *chatbot* - formulação das questões e textos a serem produzidos para o atendente virtual; e a construção do protótipo *chatbot* propriamente dito, que também foi dividido em etapas de:

- *Pré-Produção* - Levantamento de informações, estrutura, árvore de decisão; definição de conteúdo, plataforma de hospedagem, softwares, canais e conectores de comunicação; planejamento do passo a passo; busca de parceiros, apoiadores financeiros e recursos humanos para implementação;
- *Prototipagem do chatbot*- gravação das perguntas e respostas ou redação das questões e formatação delas; montagem do esquema ou árvore do *chatbot*; planejamento da implementação e a programação e cronograma do pré-teste e avaliação.

Já a terceira fase, a da EXPERIMENTAÇÃO foi o teste com a pesquisa de *User Experience (UX)* cuja tradução é Design de Experiência do Usuário, na qual as usuárias irão contribuir com sua avaliação após o uso ou o contato.

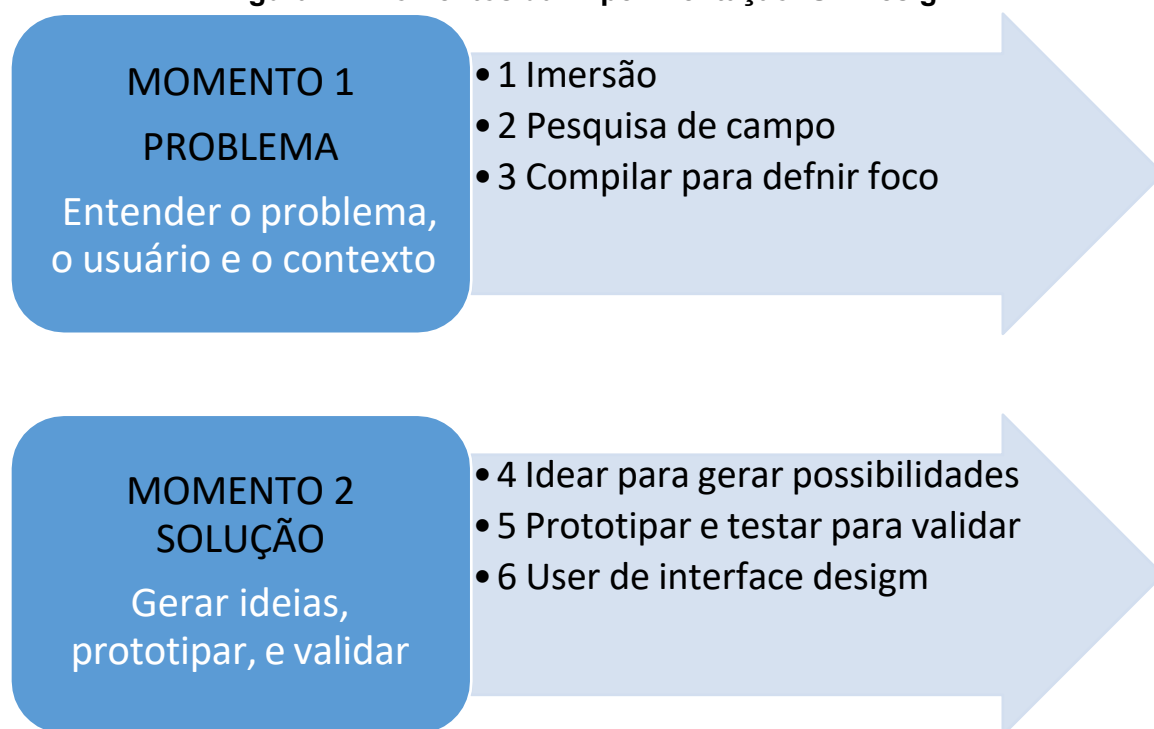
É um conjunto de elementos e fatores relativos à interação do usuário com um determinado produto, sistema ou serviço, cujo resultado gera uma percepção positiva ou negativa. Ele é analisado de acordo com as métricas, likes e por um questionário avaliativo, voluntário, no qual se expressam suas opiniões sobre a eficácia, além de um espaço para reclamações e dúvidas.

Este processo é similar e faz parte do design thinking, variando apenas as técnicas e ferramentas de análise, pois não se dá de forma interativa direta.

Esta etapa também tem dois momentos - conforme se demonstra na figura 4. O primeiro para entender a percepção das usuárias, os contextos e se as questões

atendem suas demandas; e o segundo, elaborado para gerar ideias de melhoria da prototipagem, validando sua eficácia e interface.

Figura 4 – Momentos da Experimentação: UX Design



Fonte: Do autor, 2021.

Importa ainda comentar sobre o período de avaliação, após a hospedagem no *Facebook* do próprio Conselho, que deve girar em torno dos seus objetivos de ampliar as informações sobre os procedimentos para fazer uma denúncia, mastambém potencializar outras ações com base na forma e tipos de interações das usuárias com este assistente virtual.

Embora o *chatbot* seja responsável por responder as perguntas feitas pelas usuárias, eles não tiram as responsabilidades da Rede. Uma vez que o *bot* responde automaticamente em poucos minutos as questões de maneira estandardizada é preciso não se esquecer de programar um contato, link ou site, que redirecione o visitante até o atendimento humano, caso não consiga resolver o problema, ou mesmo se precisarem de mais esclarecimentos.

4.3 A coleta de dados e resultados das pesquisas

Como mencionado na estrutura do Design Thinking, em um primeiro momento

da pesquisa, foi realizada uma análise da documentação primária para o levantamento

do histórico e do organograma da Rede de Enfrentamento, a fim de descrever os serviços oferecidos e os processos de comunicação utilizados por ela para se comunicar com as usuárias.

A primeira pesquisa, cujos dados foram utilizados para análise, foi realizada pelo Projeto Faces com os especialistas da Rede de Enfrentamento a Mulher em situação de Violência na cidade de Bauru. O questionário constou de nove questões conforme demonstra a figura 5 (Apêndice B).

Figura 5 – Formulário criado pelo projeto FACES 1

1 Qual Instituição você pertence? Qual cargo você ocupa?
2 Objetivo da Instituição
3 Qual histórico da unidade?
4 Quais são os meios de comunicação?
5 Lista de órgãos e parceiros da Rede de atendimento à mulher em situação de violência de Bauru
6 Procedimentos da unidade no acolhimento da mulher em Bauru
7 Principais desafios da Rede
8 Principais realizações e conquistas da instituição para o enfrentamento a violência a mulher
9 Sugestões de divulgação de projetos ou ações da unidade

Fonte: Autoria Própria, 2022.

Para avaliar as respostas foi efetivada a análise de conteúdo, a qual se refere a um conjunto de técnicas que visam obter, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 1977, p. 42). O uso da análise de conteúdo nos estudos de políticas públicas e as aplicabilidades dela, tem se tornado muito comum atualmente, devido ao poder desta metodologia para gerar dados e interpretações capazes de resumir, associar e testar hipóteses, a partir de diferentes tipos de textos e perguntas.

Neste caso, usou-se o formulário do Google Forms, a fim de que os membros da Rede respondessem questões abertas sobre o assunto de interesse. A potencialidade desse tipo de técnica – ou seja, o uso de questões livres e abertas – é que ela enseja respostas de natureza exploratória e oferece aos pesquisadores dados amplos e qualitativos, como ressalta Bardin (1977) Em suma, as respostas abertas

proporcionam ao pesquisador a oportunidade de obter *insights* sobre os diferentes temas com o qual ele não tem familiaridade.

Após a análise do primeiro levantamento de dados, formulou-se um segundo questionário de pesquisa com questões mais específicas sobre as principais dificuldades encontradas pelas mulheres em situação de violência e os caminhos que elas precisam percorrer para efetivar as denúncias. (Apêndice C – dados do questionário 2).

Para melhor organizar a formulação, a tabulação e a aplicabilidade dessa técnica, organizou-se em três etapas, como se observa na figura 6:

Figura 6 – Etapas da análise de conteúdo

1ª Etapa: Fase de Organização	A primeira etapa se refere a todo processo de escolha de documentos, entrevistas, formulação das questões da entrevista, organização dos formulários. Formulação das hipóteses e objetivos e organizar as direções da análise
2ª Etapa: Exploração do Material.	A segunda etapa envolve o período de exploração do material e análise das respostas do primeiro formulário do Google Forms, foi o ponto crucial da pesquisa para a formulação das questões do <i>chatbot</i>
3ª Etapa: Análise e tratamento dos resultados	A terceira fase, usa das respostas do último questionário para organizar uma coleta de dados e com os resultados formular as questões do <i>chatbot</i>

Fonte: Autoria Própria, 2022.

Após o tratamento dos dados colhidos a partir deste questionário, realizado em parceria com o Projeto Faces pode-se identificar as fragilidades da Rede de Enfrentamento a mulher em situação de violência em Bauru, especialmente no que se refere as convergências de informações que levam ao entendimento de que em alguns órgãos da Rede, há uma desorganização e falta de detalhamento para determinar os caminhos que as usuárias dos serviços devem seguir: tanto para efetivar as denúncias, quanto em relação ao acesso as informações necessárias para isso.

Assim, os resultados coletados identificaram as principais fragilidades da Rede e as potencialidades, além de subsidiar a confecção de um novo formulário, cuja proposta era a construção coletiva, juntamente com os especialistas e integrantes da

Rede, para as perguntas e respostas que iriam ser contempladas no protótipo de *Chatbot*.

Para isso, formulou-se cinco perguntas, específicas para levantar os tipos de serviços oferecidos, os procedimentos de acolhimento, as maiores dificuldades, questões e dúvidas mais recorrentes entre as mulheres em situação de violência, conforme se observa na figura 7.

Figura 7 – Formulário para construção coletiva do conteúdo *chatbot*

Questões
1. Qual Instituição você pertence? Qual cargo você ocupa?
2. Quais são os tipos de serviços oferecidos para a mulher vítima de violência na cidade?
3. Quais são os procedimentos no acolhimento da mulher em Bauru?
4. Quais são as maiores dificuldades que você observa em relação as informações, serviços e procedimentos que as mulheres vítimas de violência encontram?
5. Quais são as perguntas mais recorrentes, que você observa no primeiro contato com a mulher vítima de violência?

Fonte: Do autor, 2022.

Como mencionado, trabalhou-se com a análise de conteúdo para organizar e formular o *chatbot*. Obteve-se a informação de que o Centro de Referência de Atendimento à Mulher (SEBES/CRM) tem por objetivo prestar atendimentos particularizados e em grupo às mulheres em situação de violência, bem como aos seus filhos (exceto no período de pandemia). Também faz a triagem e as encaminha para os demais serviços ou órgãos de acordo com a demanda. Dentre suas responsabilidades estão: a realização de visitas domiciliares; elaboração de relatórios informativos; discussão dos casos atendidos pela Rede de Proteção à mulher; atendimento as elas e seus filhos; e execução de ações preventivas à situação de violência.

Uma atividade importante deste órgão é o *acolhimento a mulher* em situação de violência, principalmente escutando-as sobre a ocorrência vivida, orientando e encaminhando-as para garantia de direitos, além de usar o processo de reflexão para superação da violência. Em episódios de demanda espontânea, isto é, quando essa chega no CRM sem ter sido encaminhada por outro profissional, a recepção comunica no grupo de *whatsapp* o nome da mulher que aguarda atendimento. Este é feito no

mesmo dia na maioria das vezes, somente é agendada uma outra data, se a ocorrência for de difícil resolução imediata ou se não for urgente. Geralmente, as Instituições que oferecem os serviços da Rede conhecem o contato do CRM (e-mail ou telefone) e logo encaminham o caso: primeiramente para discussão, via e-mail e em seguida é agendado o atendimento inicial.

De fato, mulheres em situação de violência que chegam para atendimento na Casa da Mulher passam por uma entrevista psicossocial, por um ou dois profissionais (psicólogo e/ou assistente social), no sentido de realizar uma escuta detalhada de sua queixa e planejar o prosseguimento do acompanhamento (levantamento dos dados da violência sofrida, providências de saúde, legais e sócio assistenciais, principais demandas, relação com o(os) agressor (res), possibilidades de enfrentamento, rede de apoio, expectativas).

Posteriormente a essa entrevista os profissionais fazem o registro detalhado do depoimento, a fim de garantir acolhimento e evitar revitimização. Logo em seguida é feito um plano de trabalho, que envolve atendimentos com a equipe multidisciplinar de apoio a essa mulher, composto por profissionais das áreas de psicologia, assistência social, enfermagem, ginecologista, infectologista, e se necessário, encaminhamentos para os outros ambulatorios da própria Casa ou da Rede, como por exemplo, a Delegacia da Mulher, o CRM, e outros setores com os quais a equipe mantém contato para troca de informações e elaboração de ações possíveis para favorecê-la em seu processo de superação da violência sofrida.

O seguimento psicossocial envolve atendimentos individuais e/ou em grupo voltados a prover a mulher com informações sobre seus direitos, violência e gênero, serviços da Rede, além de trazer estímulos para seu protagonismo, autoestima, implantação de mecanismos de proteção, fortalecimento e elaboração de um plano de vida.

Ainda em relação ao apoio psicossocial no setor AMSV/CM, optou-se por não se instituir um número de sessões definidas, o que é preconizado para Centros de Referência de Atendimento à Mulher (CRM) em todo o Brasil. Essa abordagem tem se mostrado favorável ao estabelecimento do vínculo da mulher com a equipe, bem como, a compreensão de que para cada caso deve-se avaliar os aspectos favoráveis ou sensíveis para o enfrentamento. Também é salutar a devolutiva de muitas delas

sobre "o não estar só" sendo por si, fator de proteção e fortalecedor para a plena superação da situação vivenciada.

Todas as profissionais que atendem diretamente na Casa da Mulher, são mulheres, para melhorar seu acolhimento. É destinado, no interior desta Instituição, ambientes acolhedores e reservados para que elas possam trazer suas demandas, dispondo do tempo necessário para escuta, orientações e assistência psicossocial durante todo o processo, enquanto estão sendo atendidas.

Quanto ao *atendimento de emergência*, o primeiro contato, para que ela seja socorrida imediatamente é o Boletim de Ocorrência Social. Após sua confecção é encaminhada uma cópia deste para que todos os outros órgãos saibam de suas responsabilidades e ofereçam respaldo necessário. A Patrulha Maria da Penha é uma política que prevê a visita às mulheres vítimas de violência e a inserção dos homens agressores no Programa "E aí José", que atua com a aplicação de medidas restritivas de direito aos apenados, grupos de reeducação e ressocialização do homem e de acompanhamento psicossocial de maneira obrigatória, fatores que têm um papel importante na redução da reincidência da violência contra as mulheres.

Mesmo porque, dentre as dificuldades encontradas em relação as informações, serviços e procedimentos, a mais aparente é o medo de oferecer denúncia contra seus agressores e, a falta de um programa nos moldes do "E aí José" pois este, proporciona alto índice de reeducação do agressor, fazendo-lhe entender a grande diferença entre ser macho e ser homem. Para quem acompanha os trabalhos dos grupos de proteção a mulher, é possível identificar que não é uma forma de atenuar a responsabilização masculina, mas uma estratégia baseada em dados para reduzir a violência na sua raiz, mudando as crenças e comportamentos que levam o homem a agir dessa forma: não adianta atuar somente no sintoma sem pensar na causa.

Apesar dos dados alarmantes de agressão as mulheres, muitas vezes, essa gravidade não é devidamente reconhecida, graças a mecanismos históricos e culturais que geram e mantêm desigualdades entre homens e mulheres e alimentam um pacto de silêncio e convivência com estes crimes.

Neste sentido, vemos que em relação ao *primeiro acolhimento a mulher*, nos diferentes setores da Rede, são vários os relatos que envolvem desde bons

serviços, até aqueles em que elas não se sentem acolhidas, ou até mesmo, são responsabilizadas, como permissivas e instigadoras das violências. Isso gera descrença em relação aos mecanismos de proteção e acompanhamento.

De tal modo, os integrantes da Rede, tem buscado trabalhar esses casos pontualmente, trocando informações entre eles. Há uma fala recorrente entre os profissionais da Rede contatados, de que há a necessidade de reaproximação dos serviços de capacitação para todos os agentes, como quando se estabeleceu o fluxo inicialmente. Por exemplo, quando nas reuniões de formação da Rede de Apoio a Mulher em Situação de Violência, em Bauru, no final de 2018, nas quais se estabeleceu um fluxo de discussões e aprofundamentos sobre os atendimentos: o que rareou-se com a pandemia. Esforços tem sido feito entre os integrantes da Rede para propiciar estudos de caso a distância com frequência definida e, embora só estejam ocorrendo há pouco tempo, já se mostram bastante promissoras, no que se refere ao atendimento integrado a mulher, sobretudo em relação aos casos mais complexos, nos quais há risco de feminicídio.

Outro problema detectado é a dificuldade de acesso ao processo e ao Ministério Público, para sanar as dúvidas e entender os trâmites legais e a linguagem jurídica que as mulheres precisam saber para buscar o atendimento do Estado. Este envolve desde aspectos estruturais, como o transporte e traslado de uma Instituição até a outra, até os de recepção que são a repetição do relato da violência sofrida reiteradas vezes, o enfrentamento a violência institucional por parte de profissionais pouco sensibilizados, até as discriminações nos serviços de atendimento.

E ainda, vemos que a falta de capacitação continuada entre os atores que executam serviços diretos, a fragilidade na interlocução da Rede de Atendimento; a estigmatização da mulher que sofreu a violência e a “culpabilização da vítima” com a pressão pela reconciliação, também foram observadas pelos agentes neste processo de atendimento.

Vale notar que as Defensorias da Mulher têm a finalidade de dar assistência jurídica, orientar e encaminhá-las em situação de violência. O Estado é responsável pela defesa das cidadãs que não possuem condições econômicas de ter advogado contratado por seus próprios meios. E, os Juizados de Violência Doméstica e Familiar

contra a Mulher são órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal - criados pela União (no Distrito Federal e nos Territórios) e os Estados - para realizar o processo, julgamento e execução de causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher. Estes, podem contar com uma equipe de atendimento multidisciplinar a ser integrados por profissionais especializados nas áreas psicossocial, jurídica e da saúde.

Já as Promotorias Especializadas do Ministério Público promovem a ação penal nos crimes de violência contra as mulheres e atuam na fiscalização dos serviços da Rede de Atendimento.

Assim, percebe-se que embora a lei apresente espaços de atendimento à mulher em situação de violência, no caso de haver, medida protetiva, a falta de fiscalização para o seu cumprimento, por parte do Estado, acaba com a efetividade desta medida.

Na opinião dos agentes consultados nesta pesquisa, a burocracia não pode ser mais importante que a vida da mulher, sendo extremamente necessário intensificar ainda este serviço de fiscalização, a facilitação para se conseguir uma medida protetiva, além de desenvolver um trabalho preventivo na educação dos envolvidos sobre seus direitos e responsabilidades.

Ademais, na Delegacia de Defesa da Mulher, que normalmente é a porta de entrada das denúncias de agressão a mulher, foi citada pelos agentes a necessidade de se ampliar a capacitação de seus atendentes. Eles entendem que este é um espaço, não somente para se registrar um delito, instaurar um inquérito policial, ou encontrar indícios de autoria e materialidade sobre um crime, mas sim, colher elementos necessários e provas que possam ajudar na proteção da desta, ampliando o atendimento, tanto dos problemas imediatos, informando e viabilizando acesso aos recursos existentes na instituição como fora dela, orientando inclusive sobre os programas que abrangem aconselhamento, informação e plantão psicológico.

De tal modo, resumiu-se todos os apontamentos e sugestões que foram apresentados pelos agentes participantes, em nove principais perguntas e respostas que envolvem: como e onde registrar o Boletim de ocorrência; o que levar e quais os procedimentos necessários para sua confecção; o que significa

representar contra o agressor ou processá-lo; a necessidade de se ter um advogado para solicitar medida protetiva; informações sobre a prisão ou não do agressor; os direitos da mulher caso precise sair do lar e se há a necessidade de chamar a polícia no caso de agressão, conforme se observa na figura 8.

Figura 8 – Perguntas e respostas do Chatbot

1) Como e onde registra o Boletim de Ocorrência? Você pode registrar o boletim de ocorrência de duas maneiras, pode ir presencialmente na delegacia, que fica localizada na Praça Dom Pedro II número 3-20. Telefones da rede de Apoio: - Centro de atendimento a mulher: 180 - Polícia Militar: 190 - Delegacia de Defesa da Mulher: (14) 3224-3301 - Casa da Mulher: (14) 3234-3968 - Centro de Referência da Mulher: (14) 3227-7533 Outra possibilidade para efetuar a denúncia é online, feita pela delegacia eletrônica – para acessar o passo a passo é só clicar no link: https://www.policiacivil.sp.gov.br/portal/imagens/GUIA_DEL_ELETRONICA_VIOLENCIA%20DO MESTICA.pdf
2) O que levar? Documentos pessoais (RG, CPF, Certidão de Nascimento dos filhos etc.). Comprovante de endereço ou anotação com o nome da rua, número, local de referência, além de número de telefone seu e do(a) agressor(a). Nome e endereço de testemunhas que tenham presenciado os fatos, se houver.
3) Quais os procedimentos? Relatar os fatos com detalhes (os tipos de agressões e ameaças, se o(a) agressor(a) possui armas de fogo e se as violências também atingem os filhos) para confecção do boletim de ocorrência por parte da autoridade policial e informar se deseja representar criminalmente e se requer as medidas protetivas de urgência.
4) O que significa representar contra o agressor? A representação criminal é a manifestação de vontade da vítima ou de seu(a) procurador(a) no sentido de autorizar o desencadeamento da persecução penal em juízo em infrações penais condicionadas a representação e funciona como condição de procedibilidade, ou seja, é o direito da mulher de denunciar alguém de seu relacionamento afetivo, doméstico ou familiar, por ter praticado fato previsto em lei, como delito, autorizando a justiça a processar esta pessoa, responsabilizando-a pelo mal que causou.
5) Eu preciso de advogado? A Mulher vítima de violência doméstica ou familiar poderá requerer medidas protetivas de urgência previstas em lei por intermédio de advogado(a) constituído (a) ou da Defensoria Pública, ou do Ministério Público ou da Delegacia de Polícia, não necessitando estar acompanhada de advogado(a) nos órgãos estatais.
6) Ele vai ser preso? Depende. Ele(a) pode ser preso em caso de flagrante delito, ou seja, em hipóteses tais como: se a polícia chegar enquanto o (a) agressor(a) estiver cometendo a infração penal; se acabar de cometer a infração e for perseguido (a), logo após, pela autoridade, pela ofendida ou por qualquer pessoa, em situação que faça presumir ser autor(a) da infração, se for encontrado, logo depois, com instrumentos, armas, objetos ou papéis que façam presumir ser ele(a) autor(a) da infração.
7) Existe abandono de lar? Não, a mulher não perde seus direitos. Caso precise deixar o lar para evitar violências, a mulher pode procurar a autoridade policial e pedir proteção, transporte para um lugar seguro e escolta para retirada dos pertences do domicílio familiar.
8) No momento a agressão precisa ser necessariamente a vítima a chamar a polícia? Quando os fatos estiverem ocorrendo, você pode e deve chamar a polícia ligando para o 190 e o/a agressor poderá ser preso em flagrante delito.

A sua iniciativa é importante e poderá incentivar a mulher tomar uma atitude para romper com o ciclo de violência, uma vez que se sentirá apoiada.

5 A CONSTRUÇÃO E PROTOTIPAGEM DO CHATBOT

Então, a partir da análise dos formulários a proposta desta fase do estudo é sintetizar as demandas mais acessadas e disponibilizá-las – nos formatos de perguntas e respostas no *chatbot* - contemplando as diferentes versões de uma mesma questão e até mesmo com palavras-chaves disparadoras para abarcar o máximo das dúvidas encontradas.

Mais uma vez, verificou-se a importância do *chatbot*, inclusive para a organização do público interno que faz o atendimento. Ele pode ser um meio efetivo para essa conversa anônima disponível e de fácil acesso aos serviços da Rede de Enfrentamento, além de coletar informações (banco de dados) sobre a qualidade destes serviços e para ajudar as atendentes a normatizar suas orientações e maneiras de se relacionar com este público.

A figura 9 traz um roteiro resumido da produção do protótipo, que inclui a pré-produção, implantação, avaliação e reconstrução

Figura 9 – Etapas para produção do protótipo

1ª Etapa: Pré-produção.	A primeira etapa se refere a todo o processo de diagnóstico, planejamento e organização antes do desenvolvimento das estratégias, envolvendo levantamento de informações, definição de pautas e o planejamento do passo a passo de todas as atividades definidas e previstas, considerando também a busca por parcerias para captação de recursos e participações em estratégias de comunicação.
2ª Etapa: Produção e implantação.	A segunda etapa envolve o período de produção das estratégias, até chegar ao momento de elaboração e execução. Assim, envolve estratégias como: • Esboço do roteiro do <i>Chatbot</i> - formulação das questões e textos a serem produzidos para o atendente virtual; • Fechamento de parcerias.
3ª Etapa: Avaliação e reconstrução das atividades.	A terceira etapa se inicia já na fase de implantação, com o acompanhamento dos resultados parciais e a consideração de mudanças no plano de acordo com o retorno perceptível, até a avaliação dos resultados

Fonte: Autoria Própria, 2021.

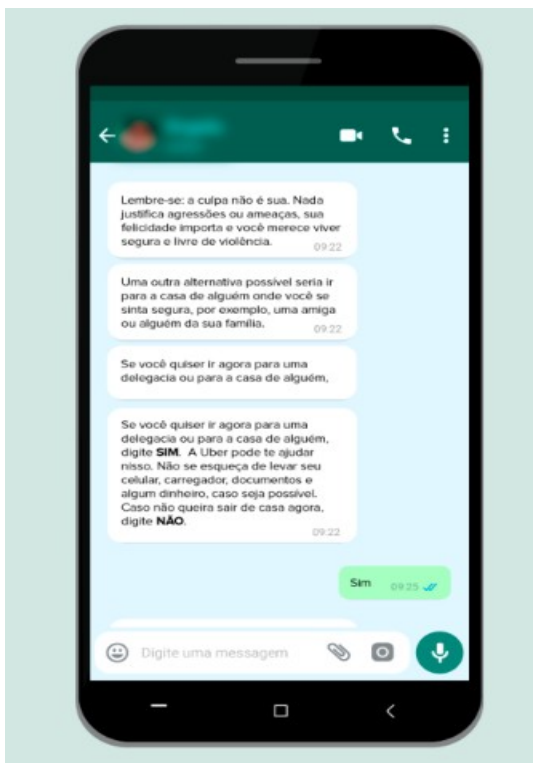
5.1 Explicações de *Chatbots* para relatos de Violência.

Hoje existem alguns *chatbots* utilizados como instrumentos de informações sobre as diversas modalidades de violência de gênero, inclusive para orientar e efetivar uma denúncia. Assim, como componente de nosso diagnóstico levantou-se alguns *Bots*, que vem sendo usados para essa finalidade. São eles:

5.1.1 Instituto Avon, Uber e Wieden+Kennedy.

O instituto Avon, em parceria com o Uber e Wieden+Kennedy disponibilizaram uma assistente virtual que, por intermédio de um *chatbot*, proporciona de forma silenciosa que mulheres peçam ajuda e recebam a orientação necessária em suas próprias casas. O bot é atrelado ao aplicativo *Whatsapp* - por meio do número (11) 94494-2415. Ao acionar esse número, a vítima ou a denunciante recebe uma mensagem de virtual, simulando ser uma pessoa que já está em sua lista de contatos, para melhor entender a situação. A ideia é não despertar a atenção do agressor (Figura 10).

Figura 10 – *Chatbot* - Instituto Avon, Uber e Wieden+Kennedy.

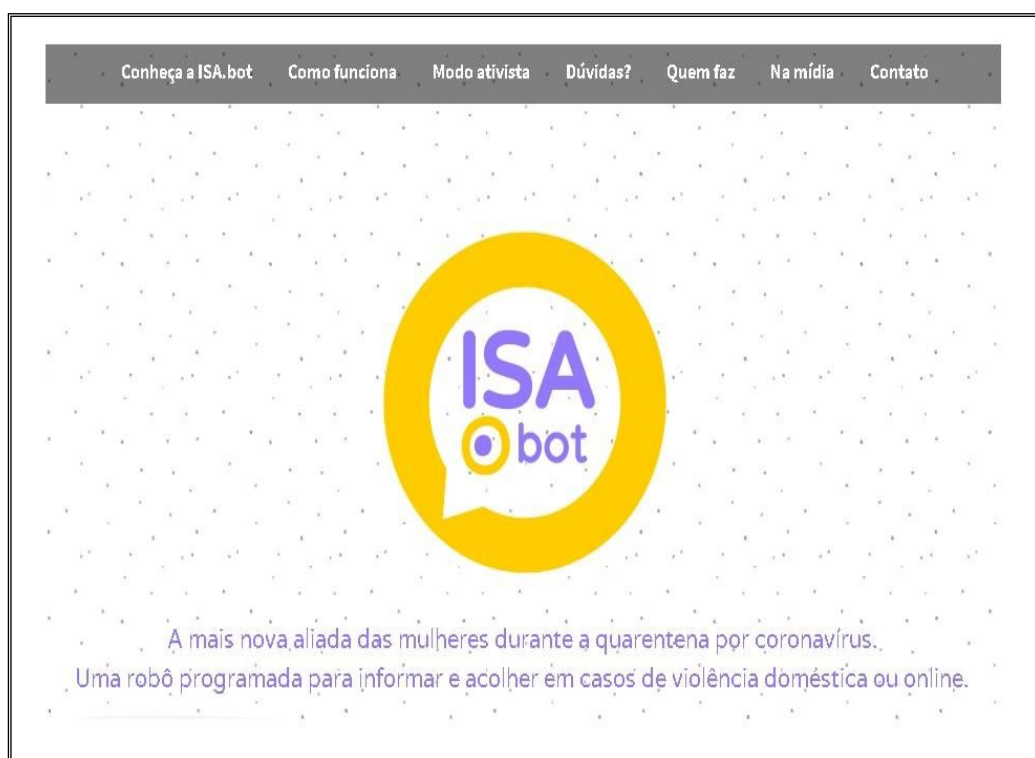


Fonte: uber.com, 2021

5.1.2 ISA.BOT

A ISA.bot é uma ferramenta de acolhimento e informações, que também oferece respostas e orientações rápidas para mulheres que sofreram ou sofrem violência doméstica ou *online*. Essa plataforma foi desenvolvida com o apoio do Facebook, Google e ONU Mulheres, pelo *Conexões que Salvam*, da ONG Think Olga, e pelo *Mapa do Acolhimento*, do Nossas.org, projetos que apoiam mulheres que sofreram ou sofrem violência de gênero na internet e fora dela. O acesso ao Isa.bot é pelo link: <https://www.isabot.org/>. A figura 11, traz o print de sua primeira página.

Figura 11 – Chatbot – ISA.bot



Fonte: www.isabot.org, 2021

Observa-se ainda a mensagem de recepção deste *Bot* - conforme a figura 12 - que consta logo na abertura do assistente, tentando promover o acolhimento da mulher que o acessa e se identificando como um robô, para preservar o anonimato das conversas, além de deixar frases sensíveis de amparo e estímulo como: “a culpa não é sua” e “você não está sozinha”.

Figura 12 - Abertura do Chatbot ISA.bot



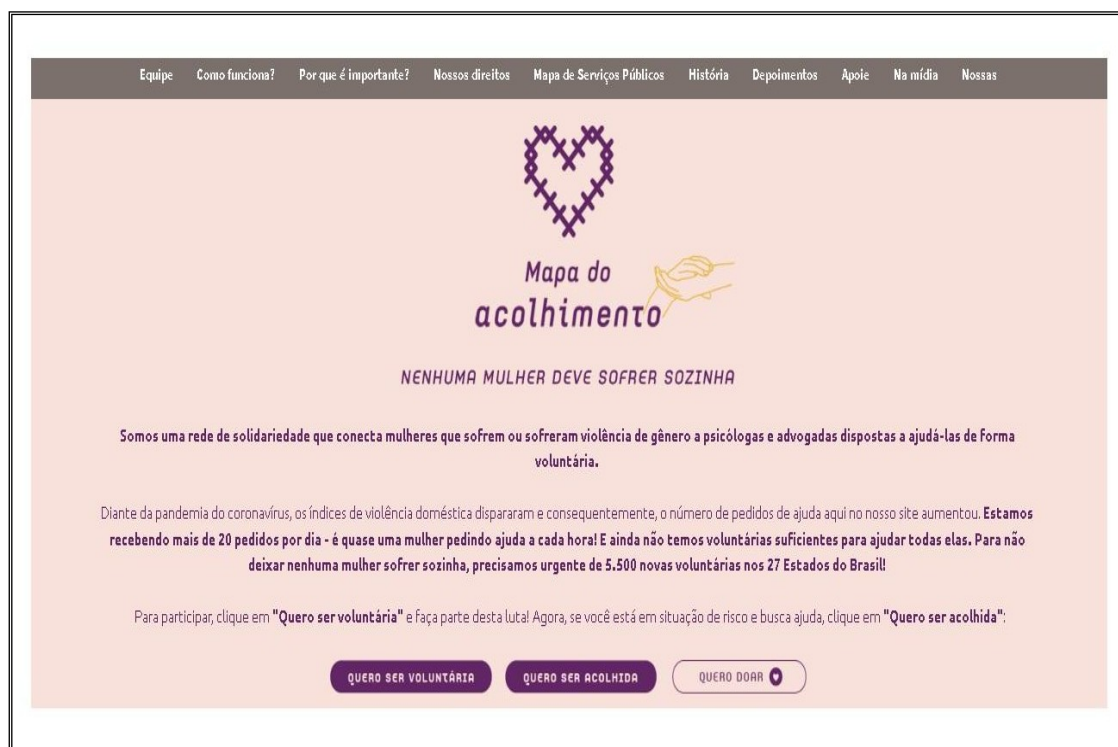
Fonte: www.isabot.org, 2021

Importante pontuar que existem dois caminhos para acessar o Isa.bot: pelo chat do Facebook ou pelo Google assistente. Após o login, a usuária pode ver o conteúdo de apoio, informações e ferramentas sobre como se proteger em casos de violência doméstica ou *online*.

5.1.3 Chatbot: Mapa do Acolhimento

Este bot se refere a uma rede de solidariedade que conecta mulheres que sofreram ou sofrem violência de gênero psicológica, composta por advogadas e psicólogas dispostas a ajudar de forma voluntária e gratuita (Figura 13). No Website: <https://www.queroseracolhida.mapadoacolhimento.org/> é possível acessá-lo, o qual traz muitas informações e relatos de mulheres que passaram por alguma situação de violência. Para um contato mais ágil também há a possibilidade de fazê-lo via *Messenger*, pelo *Facebook*

Figura 13 – Chatbot – Mapa do acolhimento



Fonte: <https://www.queroseracolhida.mapadoacolhimento.org/>, 2021

5.2 O protótipo Bel :suportes para viabilização

Em reunião ocorrida no dia 28 de abril de 2021, por intermédio do Projeto de Extensão FACES, com a participação do programador Ewerton Bermejo da Silva, foi possível discutir o apoio técnico e operacional para a construção do *Chatbot*. Ele se colocou à disposição para trabalhar em parceria na montagem do protótipo - no que se refere aos suportes para a construção do app Android, códigos-fonte, alimentação das imagens, conteúdo, arquivos de áudio e tudo o que se relaciona a programação do *chatbot*, além de aspectos de apresentação visual do aplicativo.

Em respostas às questões levantadas acerca dos procedimentos técnicos para a implementação do *chatbot*, Silva (2021), durante a reunião, trouxe a necessidade da escolha estratégica do local de hospedagem, assim como da necessidade de implementar um número próprio de telefone caso se optasse por um *chatbot* por voz. Ele também, comentou sobre a dificuldade de se hospedar o *bot* no site da prefeitura de Bauru, devido este ser no sistema *javascript*, que torna sua programação mais complexa. Sugeriu, duas possibilidades para sua hospedagem pelo menos no em seu início: 1) a escolha por plataformas *online* de produção de

chatbot com pré-configurações e 2) a construção desde o início do *chatbot* e o seu site de hospedagem, que requer mais trabalho, recursos e tempo.

Dessa maneira, optou-se pela utilização da plataforma *online* “*ManyChat*” que é de fácil acesso e pode ser hospedada em uma página do *facebook* do próprio Conselho Municipal de Políticas para Mulheres, embora seja necessário passar para a modalidade paga, a fim de ter acesso a maior variedade de funcionalidades para personalização.

Vale ressaltar que todas as informações, acessos e a construção da modelagem do protótipo baseou-se na metodologia de design thinking, como uma forma de adequar as perguntas e respostas, tanto para o contexto proposto, que seria um sistema de fácil acesso, quanto para a acessibilidade de linguagem das usuárias.

5.2.1 Levantamento sobre o Assistente virtual: aspectos operacionais e burocráticos da hospedagem.

Como mencionado, após a reunião com o programador optou-se por dar início à proposta na modalidade gratuita e, assim que o conteúdo do *chatbot* fosse finalizado, se possível, aderir à versão paga. Também se definiu que seria um assistente informativo em vez de atendimento a denúncias.

Entre as questões pendentes, citam-se a confirmação de viabilidade da utilização de recursos do Anexo do Tribunal de Justiça para o pagamento mensal do “*ManyChat*” e a possibilidade de vinculação deste na página do face do Conselho, assim como a necessidade de liberação do acesso ou da administração para locação da assistência virtual.

5.2.2 A proposta do chatbot

Após esta fase, realizou-se um plano de operacionalização do aplicativo, de forma a construí-lo, testá-lo e readequá-lo segundo as diretrizes apropriadas ao público de interesse, que podem ser resumidas nas três etapas já descritas nos métodos. Também se montou um roteiro que inclui: Plan (planejar), Do (executar), Check (verificar) e Act (agir) ou seja o ciclo de PDCA. Essas fases podem ser pontuadas conforme treze atividades, representadas na figura 14.

Figura 14 - O PDCA do assistente virtual

Etapas	Descrição
1 - O que é	Fazer o levantamento dos softwares e diferenciar o chatbot dos assistentes virtuais em termos de facilidades, aplicativos e formas de hospedagem (voice users interfaces). Quem faz? E, quais são os aplicativos free mais usados
2 – Público	Verificar para qual público dirigir. Levantar contatos da Casa da Mulher e o perfil das vítimas e/ou possíveis vítimas?
3 – Objetivo	Definir o uso deste - se para esclarecer sobre o atendimento da Casa da Mulher em geral (todos os serviços disponíveis pela rede); se para informar sobre os tipos de violência, ou se para orientar como fazer uma denúncia?
4 – Conteúdo	Definir as perguntas a serem respondidas e quais as mais frequentes. Qual o tipo de linguagem usar e formas de se questionar o mesmo assunto. Fazer a triagem das solicitações e a base de respostas, a partir de pesquisas com os atores da rede de enfrentamento.
5 – Estruturar conversas	Estruturar as conversas, criar simulações de diálogos e respostas, ou seja, montar um roteiro para responder para cada questão
6- Gravar falas (caso seja por áudio)	Gravar o roteiro; pensar na voz, escolher parceiros para gravar (Radio Unesp e locutora) fazer abertura e finalização. Montar questionário de avaliação
7- Processo de diálogo	Definir e descrever como será o processo do diálogo, se com números, com termos ou palavras, ou híbrido. Por exemplo: se para acessar as respostas o usuário terá que teclar um número ou falar um termo ou ambos
8- Identidade do <i>chatbot</i>	Decidir quem será o responsável para atualizá-lo e verificar seu uso. Pensar na identidade e design da plataforma. Arrumar parceiros para criar um logotipo, identidade visual e nome
9 – Canal	Escolher o canal ou canais - presencial ou virtual e que links ou acesso terão (QR code, link, linha telefônica)
10 – Parceiros ferramentas	Optar sobre a ferramenta a ser usada na confecção do <i>chatbot</i> , os parceiros que ajudarão na confecção da plataforma inteligente e integração dos sistemas
11 - Equipe desenvolvedora	Formar equipe para o desenvolvimento (designer, programadores, apoiadores, avaliadores) para implementar, divulgar o plano de comunicação e as manutenções futuras. Construir um quadro com tarefas e ações
12 - Fluxograma	Construir o fluxograma de mensagens na plataforma push, os diálogos e a integração com os sistemas, de hospedagens e processamento da linguagem. Determinar prazo para cada ação
13 - Fazer o teste	Hospedar no <i>facebook</i> do Conselho e testar o aplicativo em termos de uso, finalidade e efetividades junto à comunidade

Fonte: Autoria própria, 2021

Como se observa na figura 14, as quatro primeiras atividades se referem ao planejamento (como conhecer as dores e o comportamento do público, dados e interações dos usuários e os objetivos pretendido, definidas, a partir da análise de conteúdo das entrevistas com os agentes da Rede de Enfrentamento). Da quinta a decima segunda são as ações propriamente ditas. O executar, são as de construção do aplicativo (referente a modelagem de conteúdo do assistente virtual); e a decima terceira é a atividade de *check*, ou seja, referente ao teste do protótipo que após um tempo disponibilizado as usuárias, pode trazer insumos para algumas análises como conhecer se esse canal de atendimento alcançou seus objetivos, se o público está sendo atingido, se precisa fazer algo a respeito, qual a quantidade de dúvidas, se é

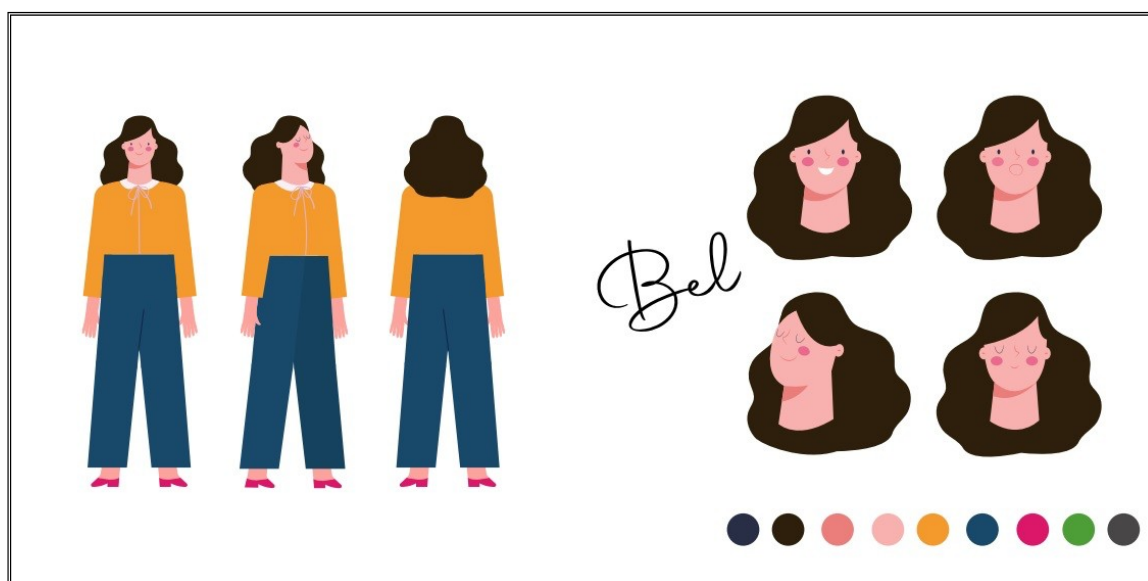
necessário um atendimento humano complementar, dentre outros dados. E, por fim, a colocação do protótipo do *chatbot* em prática: *Act* (agir).

5.2.3 – Proposta de Identidade Visual do Chatbot

Essa etapa contou com a parceria do designer Lucas Melara, proprietário e Designer Chefe da LM&Co, agência de Design fundada em 2017, que atua com serviços especializados em *Branding* e *Webdesign*. Ele contou, na criação da identidade visual do protótipo, com o apoio de Ariadne Franco Mathias e Dânica Machado, suas parceiras de trabalho que agregaram com contribuições na perspectiva feminina.

E, também durante as primeiras tratativas para construção do Chatbot com Conselho Municipal de Política para Mulheres, foi sugerido o nome de Bel em homenagem a Marizabel Ghiraldello, que teve importante representatividade neste Conselho, como presidente e militante para o empoderamento e representatividade feminina na cidade de Bauru/SP, no combate à violência contra mulher. A figura 15 , traz aspectos da identidade criada para o Chatbot e a figura 16 aplicações para a versão mobile.

Figura 15 – Proposta de Identidade Visual



Fonte: Melara, 2021

Figura 16 – Aplicações da Identidade para celular



Fonte: Melara, 2021

5.2.4 Chatbot BEL - Teste Experimental

O desenvolvimento do *Chatbot* BEL surge com o estabelecimento de estratégias que possam facilitar e dar apoio as usuárias da Rede de Enfrentamento a Mulher em Situação de Violência na cidade de Bauru. A metodologia adotada para sua concepção baseou-se em preceitos do Design Thinking. Para tanto, utilizou-se os pressupostos advindos das metodologias UX (*User Experience*) na sua estruturação. O processo envolveu as fases de *Inspiração*, *Ideação*, *Prototipação* e *Avaliação*, sendo que cada fase é dependente daquela que a precede, de modo que as decisões têm reflexos em todas as demais fases. A ideação compreendeu a definição das principais características deste como: seu propósito, o público a ser beneficiado, sua personalidade e suas tarefas conversacionais.

Ele se caracteriza-se como um sistema de interface conversacional baseado em regras, ou seja, a interação entre o agente conversacional e o usuário ocorre através de seleção predefinida de escolhas que o usuário pode realizar para o dado contexto. Mediante o controle de ações o agente pode manter um histórico da

navegação e, a partir disso, é possível incrementar a base de conhecimento do bot a fim de aprimorar a experiência do usuário em suas próximas interações.

Para elaboração do protótipo, foi criado um e-mail para a construção de uma Fanpage no *Facebook*. Utilizou-se a ferramenta de Bot *Manychat*, uma aplicação de computador criada para entregar mensagens de forma rápida, pré-programada e automatizada. Optou-se por usar a ferramenta com uma versão gratuita, que inclui vários recursos e possui a versão PRO para quem busca funções. Para o desenvolvimento do seu conteúdo na Fanpage, foram adotadas as seguintes etapas: elaboração e organização de diálogos.

Na etapa de elaboração de diálogos, foi criado um script dos colóquios, das questões elaboradas de acordo com as principais dúvidas encontradas pelas usuárias sobre como efetivar uma denúncia e os caminhos percorridos para o acesso das políticas públicas dispostas pela REDE na cidade de Bauru. Os diálogos modelados tiveram os seguintes objetivos: explicar sobre formas de efetivar as denúncias, os telefones e endereços da Rede de Enfrentamento e as dúvidas mais frequentes.

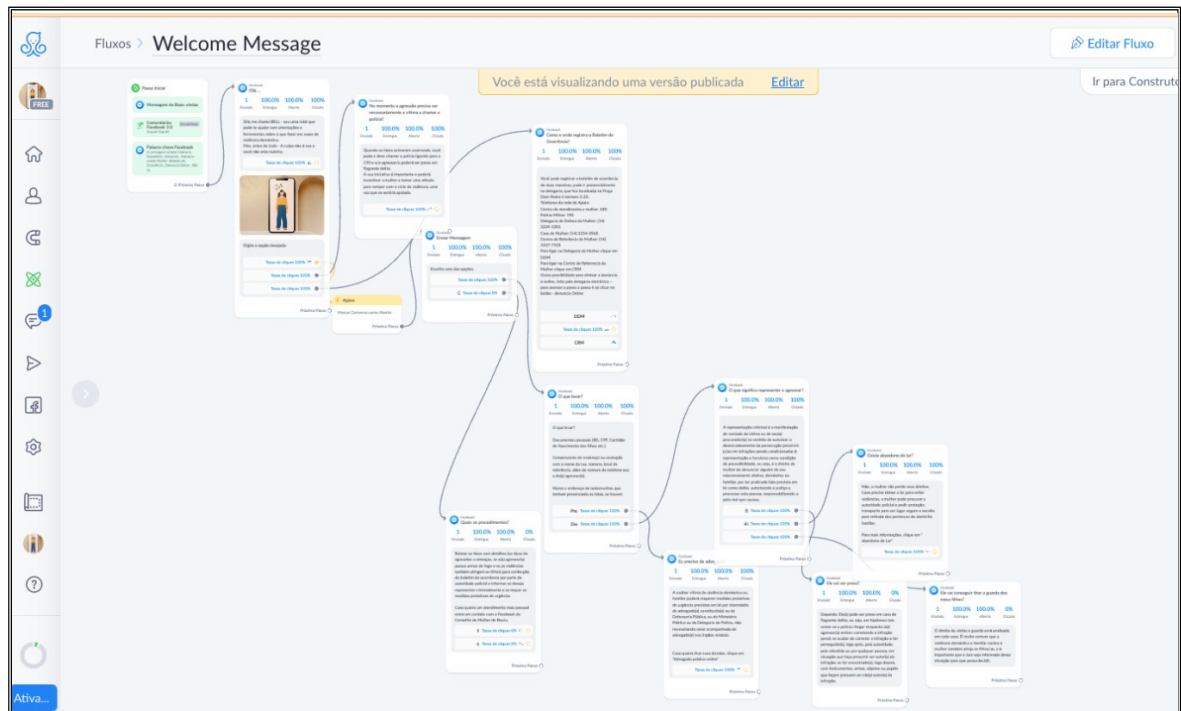
Na organização do diálogo, a base destes foi organizada em Três seções: abertura, desenvolvimento e dúvidas frequentes. Na abertura, o *chatbot* dá as boas-vindas a usuária, já o identificando com o nome e, em seguida, apresenta-se para ela.

Após a seção de abertura, inicia-se a conversação. Cada diálogo direcionará a usuária para uma escolha, de acordo com sua necessidade de informação. Sempre que ela escolher uma questão que não seja possível contemplar por meio da conversação com o robô, o *chatbot* indicará os principais telefones da Rede, pelos quais poderá sanar suas dúvidas.

As figuras 17 e 18 trazem os fluxogramas do chatbot, que são as representações gráficas do processo, no qual as etapas são ilustradas de maneira encadeadas, sendo que o Fluxograma Manychat/Chatbot apresenta a ideia de forma geral e o Manychat/Chatbot - Boas-vindas, traz aspectos iniciais da página de boas-vindas da Bel.

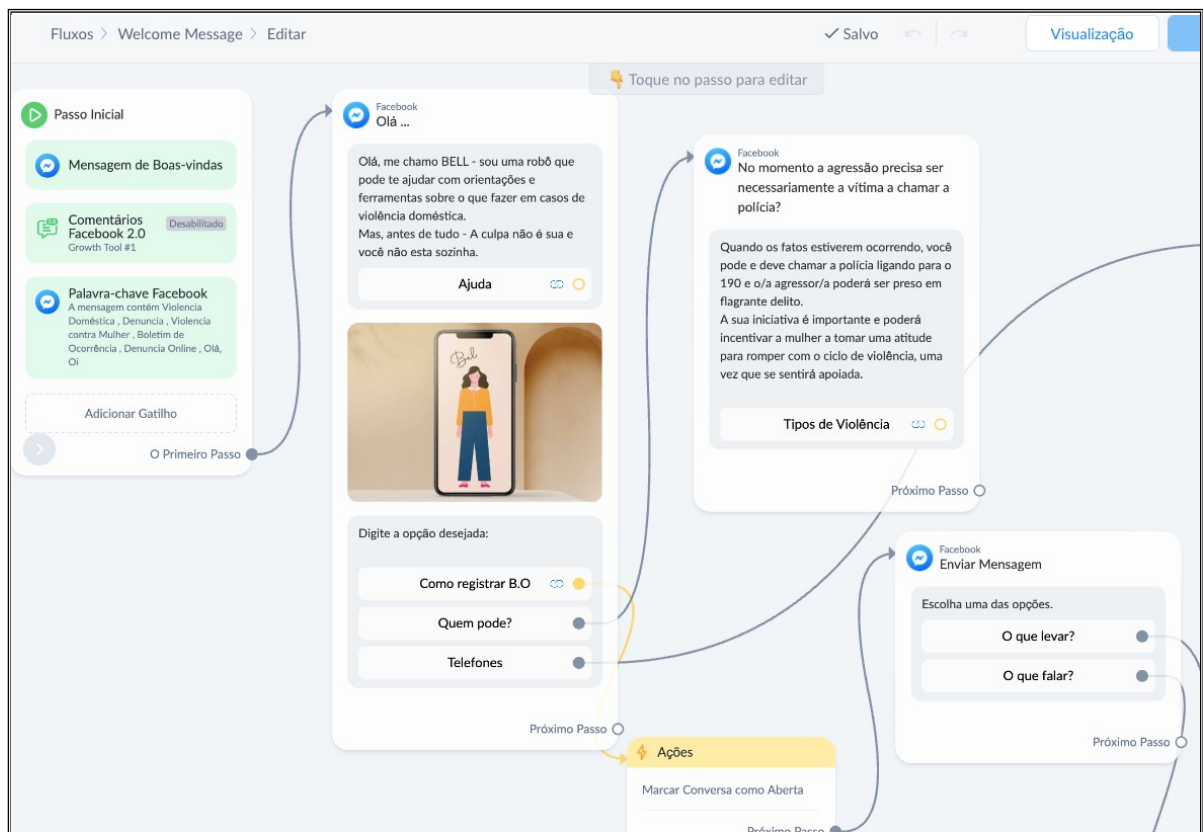
Nota-se que a representação visual das soluções criadas num fluxograma é importante para verificar como o atendimento se dará.

Figura 17 - Fluxograma Manychat/Chatbot



Fonte: Do autor, 2022

Figura 18 – Manychat/Chatbot - Boas-vindas.

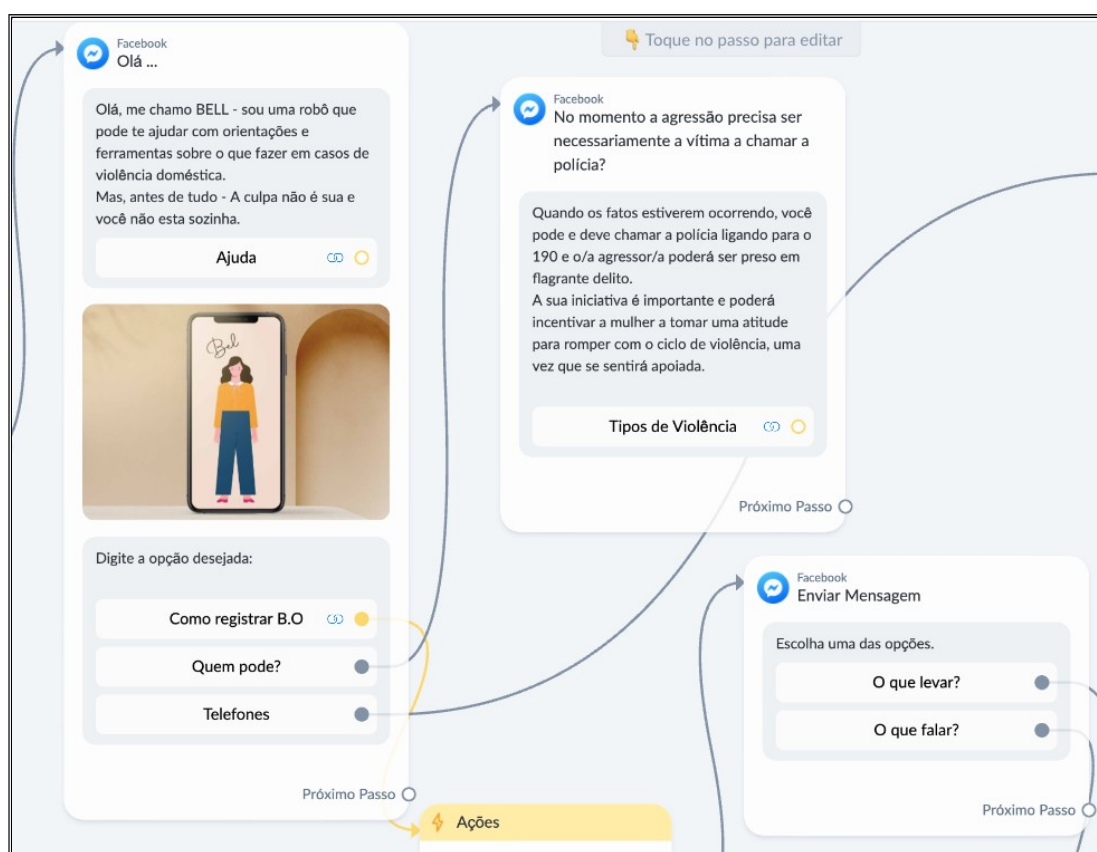


Fonte: Do autor, 2022

O fluxograma da figura 18, descreve de forma simplificada o diálogo com a BEL. Na tela inicial aparece o atributo {{name}}, ou seja, o *Chatbot* BEL utiliza o nome de usuário do Facebook para tornar a conversação mais pessoal já no primeiro contato. Uma mensagem de boas-vindas é dada após a usuária selecionar a opção “Ajuda” ou ao escrever algumas das palavras-chaves (oi, olá), assim como alguma variação que demonstre o início de uma conversa.

Há no bloco da mensagem de boas-vindas a ilustração de um botão que permite o acesso à próxima conversação, como pode ser observado na figura 19.

Figura 19 - Fluxograma BEL com botão de acesso

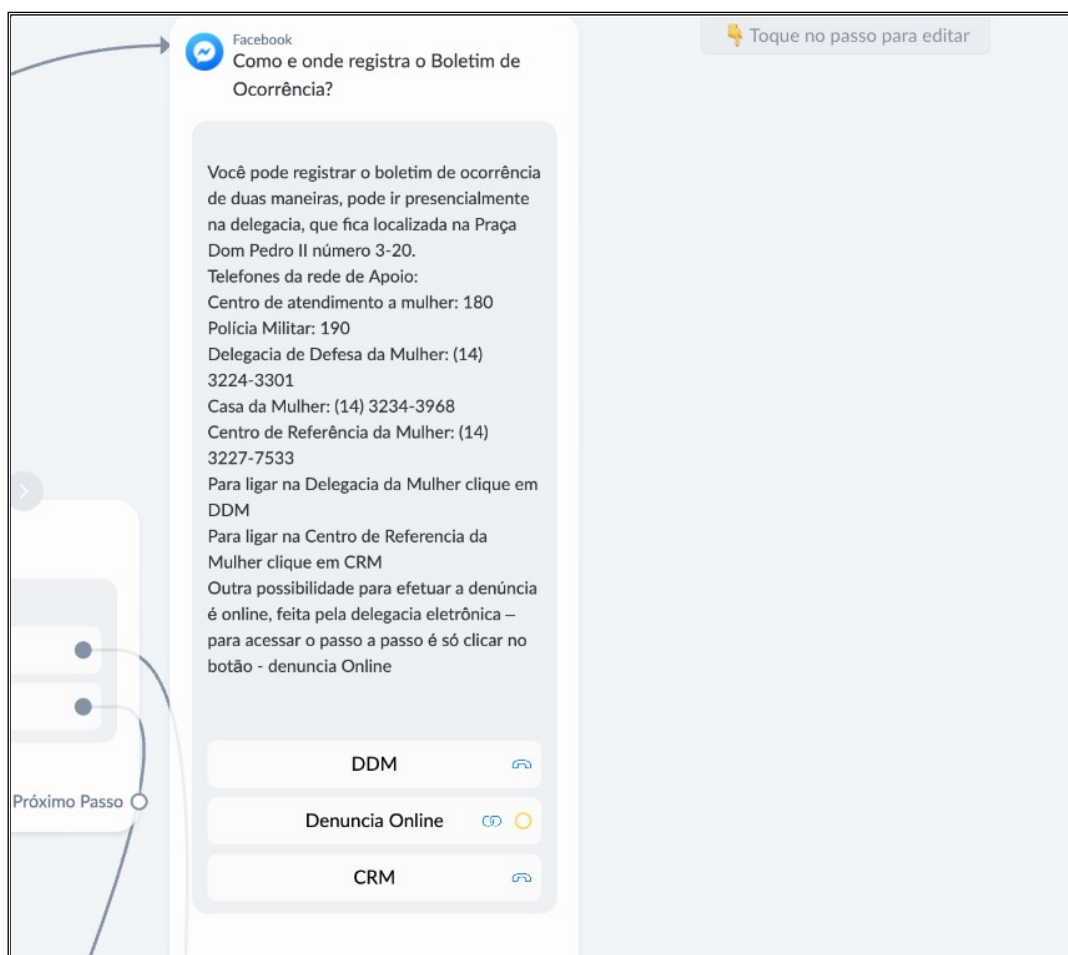


Fonte: Do autor, 2022

Dentre as opções expostas no menu, a usuária tem a possibilidade de selecionar o campo que corresponde a sua necessidade no momento. Ou seja, o caminho escolhido a levará ao bloco do programa equivalente a essa opção. Essa alternativa permite que a usuária possa escolher as opções expostas, por exemplo: “Como registrar o B.O”, “Quem pode?” ou “Telefones”. Assim, caso a usuária escolha

a opção “Como registrar um B.O”, o *bot* abrirá, prontamente, a página da Web “SOS Mulher”, do governo do Estado de São Paulo. A qual contém informações importantes para o registro da ocorrência, podendo registrá-la imediatamente (Figura 20).

Figura 20 - Fluxograma de demonstração do registro

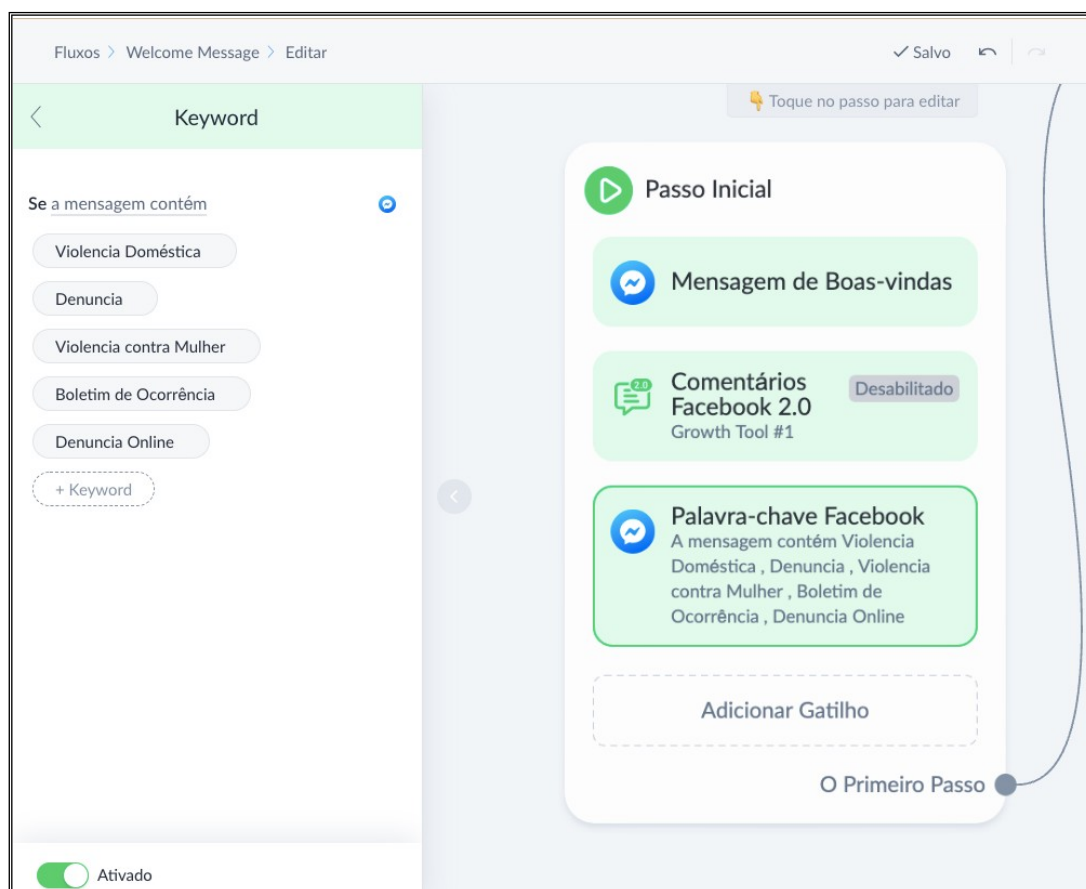


Fonte: Do autor, 2022

Se a opção de escolha for telefones, o *bot* abre uma conversa com os números e endereços e se a usuária estiver utilizando o celular, clicando em cima da qualquer uma dessas opções: (DDM)- Delegacia de Defesa a Mulher ou (CRM) Centro de Referência da Mulher, o aplicativo faz a chamada telefônica em apenas um clique.

Ele também traz a função de reconhecer palavras-chave que indiquem violência, dúvidas e como fazer denúncias. Se a usuária digitar termos como: denúncia, violência, boletim de ocorrência Online, tipos de violência surgirá uma mensagem recomendando os próximos passos, como se nota na figura 21.

Figura 21 - Fluxograma de reconhecimento de palavras-chave



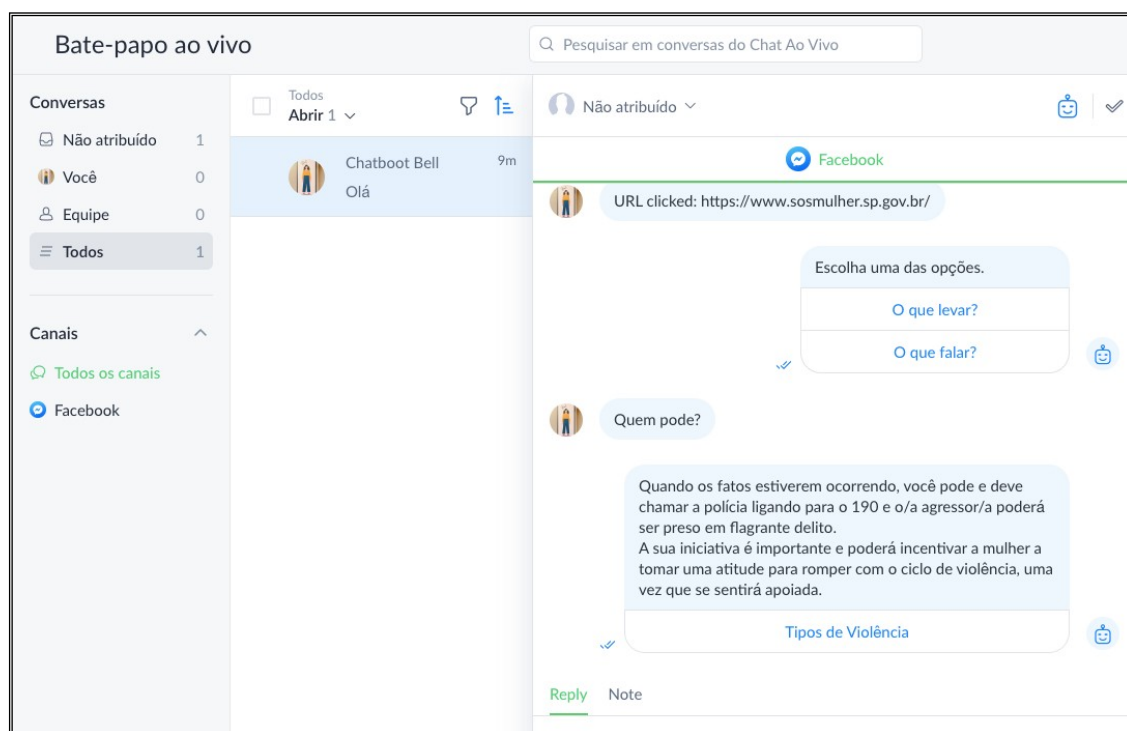
Fonte: Do autor, 2022

No caso dos *chatbots*, o *software* é treinado para traduzir as informações dadas pelo usuário para um valor de saída desejado. Esses dados de entrada são analisados pelo *bot*, a fim de formar um contexto para identificar os elementos relevantes para reagir.

O mecanismo NLP (*Neuro-Linguistic Programming* ou Programação Neurolinguística, em tradução livre), que pode usar *machine learning* é composto por múltiplas bibliotecas com capacidades diversas. A função é compreender e imitar os padrões da fala, com a simulação do tom humano, o que permite interações mais íntimas. Ao receber uma fala do usuário, o NLP identifica e extrai, as partes mais importantes da informação.

No *chatbot* Bel, como não foi usada a fala, são apontadas tarefas de processamento de linguagem natural e a troca de mensagens é feita entre o *bot* e a pessoa real, via plataforma, no formato de bate-papo, que permite o envio e recebimento de mensagens instantâneas (Figura 22)

Figura 22 - Fluxograma de bate papo ao vivo



Fonte: Do autor, 2022

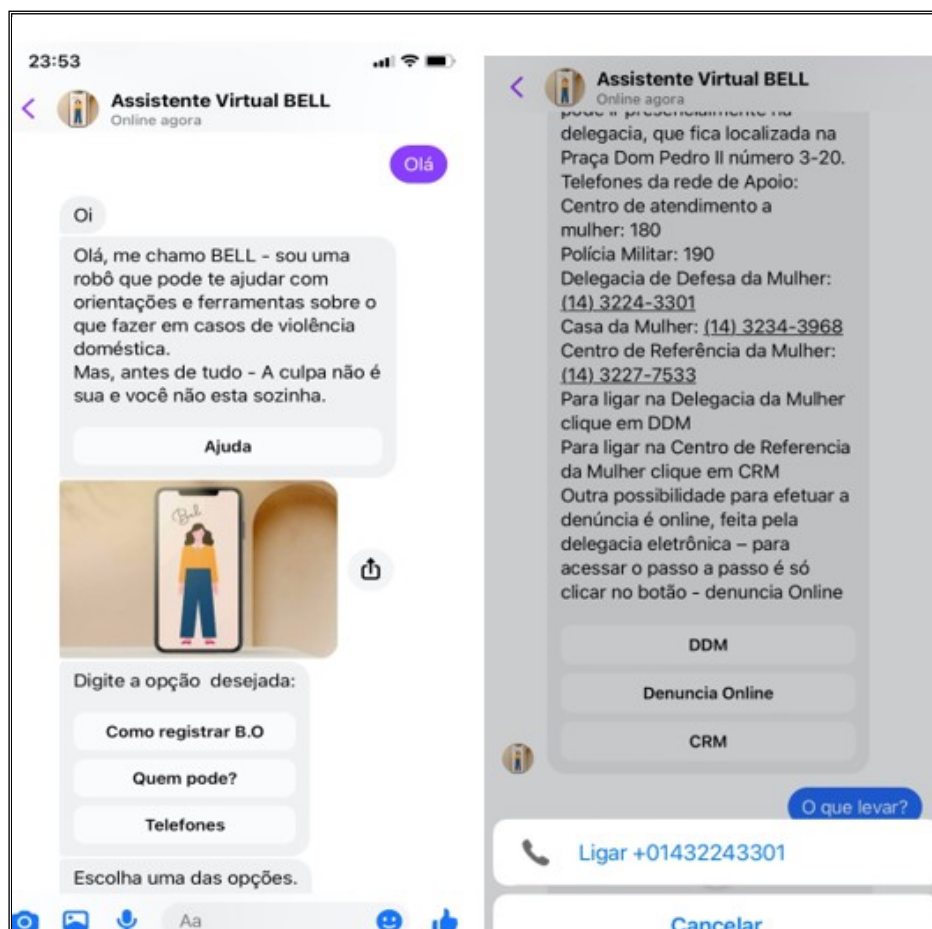
As telas iniciais dos *chatbots* são o primeiro contato das pessoas com o seu design, por isso, o ideal é fazer uma descrição objetiva e atrativa sobre o que irá conversar e como ele poderá ajudar os usuários. O texto precisa ser sucinto por conta da limitação de 160 caracteres, além do botão inicial (Começar), que será a primeira ação do usuário com o bot.

Nesse sentido, é aconselhável usar a tela inicial como uma primeira orientação, porque a usuária não vai saber o que precisa digitar para começar a conversa, o que poderá dar margem para erros.

No entanto, temos que tomar cuidado ao utilizar esse componente no design de conversas. Se queremos que a resposta seja rápida, é importante pensarmos na quantidade e variedade de opções que vamos fornecer as usuárias. É essencial posicioná-las de maneira simples e objetiva no design do *chatbot*.

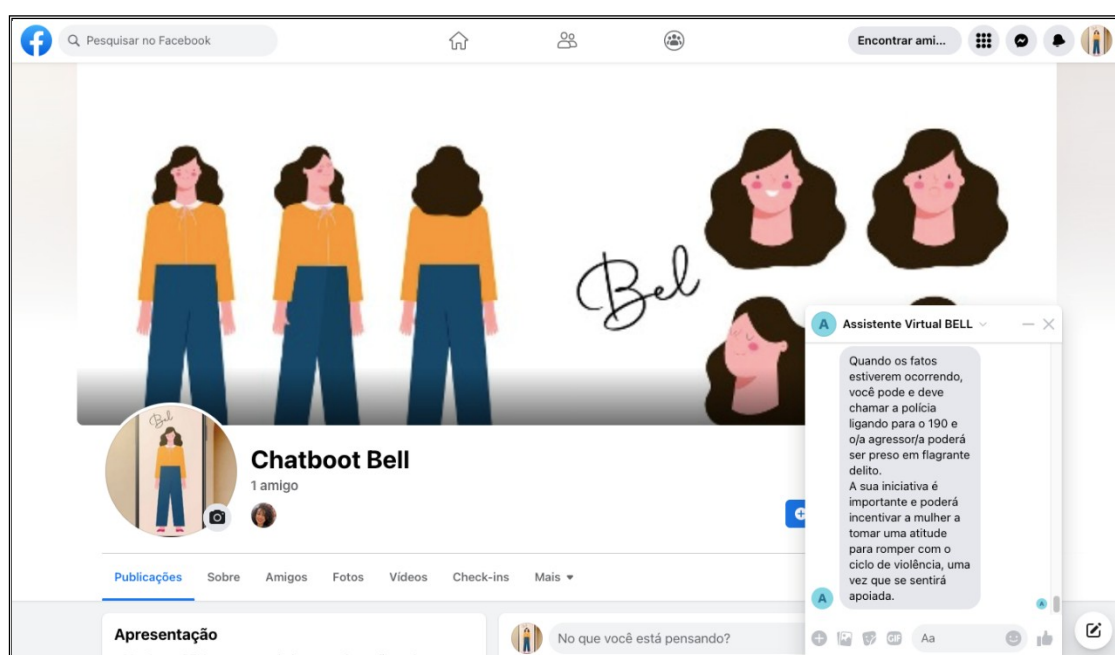
Nas figuras 23 e 24 observam-se os prints das telas iniciais da Bel, no celular e no *facebook*, demonstrando a importância do alinhamento de expectativas entre o que a usuária quer fazer e o que ela pode fazer.

Figura 23 – Print da tela inicial de celular do *Chatbot* BEL



Fonte: Do autor, 2022

Figura 24 – Print da tela inicial do Facebook do *Chatbot* Bel



Fonte: Do autor, 2022

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da dificuldade de diálogo com comunidade sobre os diferentes serviços disponibilizados pela Casa da Mulher de Bauru; pela Rede de Enfrentamento; as Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, o Poder Judiciário que concede as medidas protetivas de urgência; e os estabelecimentos públicos e privados de atendimento à mulher em situação de violência, verifica-se que é importante que se procure caminhos para orientar e disseminar as informações necessárias ao processo de denúncia das agressões.

Por isso, a escolha deste assistente virtual, capaz de conversar com as usuárias de maneira acessível, a fim de minimizar as dificuldades em registrar as queixas, ajudar na sua formalização, efetivação e na propagação de informações sobre quaisquer outros expedientes que venham proteger a mulher. Este recurso pode oferecer suporte a todas que se sentirem ameaçadas, trazendo uma forma discreta de pedir ajuda e receber orientações dentro de sua casa, já que o deslocamento, em muitos casos, pode ser considerado um entrave para efetivação das denúncias.

Os *chatbots* são sistemas integrados à inteligência artificial, capazes de entender as solicitações dos usuários e dar a resposta que ele precisa de forma automática. Observa-se que, apesar de se tratar de uma ferramenta de comunicação benéfica e em promoção, o número de estudos sobre eles ainda é embrionário na área de acesso as políticas públicas, especialmente abordando o tema de violência a mulher.

Este aplicativo se justifica, pois poderia ser muito útil para motivar as pessoas a denunciar as agressões. De fato, na sociedade atual, são várias as motivações para a não denúncia de uma agressão. Muitas vezes, decorrente da própria concepção social em relação a este problema, que deriva, por exemplo, de distintos fatores. Eles podem se associar: ao medo do agressor, dependência financeira e afetiva em relação ao agressor, restrito acesso aos mecanismos de efetivação dos direitos, dificuldade em realizar as denúncias, percepção de que nada acontece com o agressor quando denunciado, falta de autoestima, preocupação com a criação dos filhos, aspiração em preservar o casamento e da família, vergonha de vítima em se separar e de admitir a agressão, além das concepções múltiplas que envolvem particularidades das vítimas, além de barreiras institucionais.

O desenvolvimento de tecnologias requer dinamismo, interação e uma linguagem adequada e acessível ao público para o qual se propõe trabalhar, a fim de que se consiga alcançar o público desejado e para que o objetivo seja atingido. Dessa forma, para o *Chatbot* BEL, realizou-se a seleção do conteúdo e uma adaptação da escrita, visto que uma linguagem direta e adequada pode minimizar as barreiras da comunicação, tornando-a mais eficiente e com maior alcance.

Vemos que *chatbot* pode ser compreendido como uma possibilidade de atender às demandas da sociedade por meio do atendimento digital. Ele é uma forma ágil, segura e anônima de interagir com a comunidade de mulheres em situação de violência que pode agilizar e ampliar a comunicação, atuando como um aliado para o combate à violência de gênero

Esta é uma das características importantes que a Bel pode oferecer à Rede de enfrentamento a violência, pois é um suporte automatizado que garante a difusão de informações durante 24 horas pelos canais mais utilizados pelos diferentes segmentos de mulheres.

De tudo o que esse recurso permite, o uso para envio de conteúdo é mais uma opção que transforma o compartilhamento de mensagens entre comunidades no mundo inteiro. Por exemplo, pode-se interagir com milhares de pessoas ao mesmo tempo, apresentando dados, contatos e disparando informações em tempo real. Também minimizam os processos burocráticos das instituições públicas, visto que com o excesso de pessoas pedindo informações ao mesmo tempo nos órgãos ou instituições de atendimento, essa forma de obter informações pode cortar caminhos.

Assim, pode-se resumir as seguintes vantagens do uso do *chatbot* no combate de violência a mulher:

- Atendimento rápido e disponível 24h por dia, seja para tirar dúvidas, conhecer os serviços oferecidos ou estreitar relações com a Rede de Atendimento;
- Disponibilidade de atendimento em multicanal, pois é um sistema que pode ser aplicado em diversas plataformas;
- Acesso expandido já que possibilita uma comunicação facilitada e de forma confortável para o público;

- Melhora da experiência e da satisfação das usuárias, trazendo a sensação de um contato humanizado, que faz toda a diferença quando se discute a violência de gênero;
- Otimização da rotina de trabalho da Rede de Atendimento, na medida em que se mapeia e identifica demandas que devem ser eliminadas ou especificidades que são falhas na rotina dos serviços, a partir das informações de feedback; e
- Indicação de situações que podem ser mais bem acompanhadas por um suporte humano de forma mais assertiva, a partir do contato direto com as usuárias, via *chatbot*.

Neste sentido, pode dizer que os conceitos e as experiências apresentadas advertem para resultados encorajadores, sobretudo em situações em que é necessário o acesso rápido a informações e com percepção de sigilo da identidade. No entanto, o protótipo desenvolvido se deu na versão gratuita e com certas limitações, especialmente porque se atém as temáticas de denúncia, violência, boletim de ocorrência online, quando sabemos que são muitas outras variáveis que poderiam ser inseridas neste assistente.

Além disso, falta a sua divulgação e uso pelas usuárias de forma que possam interagir, se sentirem orientadas e ainda otimizar o serviço dos agentes tornando o trabalho da rede de atendimento mais efetivo. O *chatbot* para o setor público pode ser cada vez mais aplicado no atendimento para apresentar soluções nas instituições e de forma eficiente para a sociedade.

REFERENCIAS

AGÊNCIA BRASIL. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-10/comunicacao-reconhecimento-como-direito-humano-fundamental-recente>. Acesso: ago.2021.

ACEBES, C. M. “**Um dia vou te matar**”: Impunidade em casos de violência doméstica no estado de Roraima. HumanRightsWatch. 21 abr. 2017. Disponível em: <https://www.hrw.org/pt/report/2017/06/21/305134>. Acesso em: 11nov. 2020.

_____. **Relatar a si mesmo. Crítica da violência ética**. Tradução de Regina Bettoni. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2010.

ASSEMBLEIA GERAL DA ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Nações Unidas, 217 (III) A, 1979, Paris <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>. Acesso: jun.2021

Araújo, M.F. (1996) Atendimento a mulheres e famílias vítimas de violência doméstica. Perfil, 9, p.7-17.

Araújo, M.F; Martins, E.J.S. & Santos, A L. (2004) “Violência de Gênero e Violência Contra a Mulher”. Em Araújo, M.F. & Mattioli, O (orgs.) Gênero e Violência (p.17-35). São Paulo: Arte & &Ciência.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOHMAN, J. O que é deliberação pública? Uma abordagem dialógica. In: MARQUES, Ângela C. S. (Org.). A deliberação pública e suas dimensões políticas e comunicacionais: textos fundamentais. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

BELLUZZO, R. **Bases da gestão da informação**: das origens aos desafios na sociedade contemporânea. La Plata, Argentina, p.- 1-12, 2017.

BOURDIEU, P. (1999) **A dominação masculina**. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.

BUTLER, J. (2010) **Problemas de gênero**. Feminismo como subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

BUTLER, J. (2015) **Relatar a si mesmo**. Crítica da violência ética. Tradução de Regina Bettoni. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2015.

BRASIL. Lei nº 11.340 de 07 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF.

CIAFREI, V. A. **Vez e voz**: o chatbot na assistência a mulher, em situação de violência de Bauru. [entrevista concedida a] Laryssa Gomes. Bauru, São Paulo, mai. 2021.

COOPER, R.; JUNGINGER, S.; LOCKWOOD, T. Design thinking and design management: A research and practice perspective. In: LOCKWOOD, T. (Ed.), **Design thinking**. New York, NY: Allworth Press, p. 57-64, 2010.

CRUZ, E. P. **Campanha pede que feminicídio seja incluído no Código Penal**. Publicado em: 10 dez. 2020. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-08/campanha-pede-que-feminicidio-seja-incluido-no-codigo-penal>>. Acesso; 10 dez.2020.

DESCONSI, J. **Design Thinking como um conjunto de procedimentos para a geração da inovação**: um estudo de caso do projeto do G3. Dissertação. Porto Alegre. 2012.

DIAS, F. S. **Avaliação de sistemas de informação**: revisão de publicações científicas no período de 1985-2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade de Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

UMONT, L. M. M.; GATTONI, R. L. C. As relações informacionais na sociedade reflexiva de giddens. In: **Ciência da Informação**, v. 32, n. 3, 2003. DOI: [10.18225/ci.inf.v32i3.988](https://doi.org/10.18225/ci.inf.v32i3.988) Acesso em: 01 ago. 2021.

FALAVIGNA V. D. **Experiência do usuário**: análise e aplicação de métodos de avaliação. TCC(Curso de computação), Universidade de Caxias do Sul, RG, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1340/TCC%20Vinicius%20Deboni%20Falavigna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso: jul.2021.

GALTUNG, J. **Violence, peace, and peace research**. Journal of Peace Research, Thousand Oaks, v. 6, n. 3, p. 167-191, 1969.

GOMES, L. F. **Que se entende por feminicídio?** Disponível em: <<http://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/92662/que-se-entende-por-femicidio>>. Acesso em 10 dez.2020.

HABERMAS, J. **Moral consciousness and communicative action**. Cambridge: MIT Press, 1990.

HOOKS, B. **O feminismo é para todo mundo**: políticas arrebatadoras. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 2019.

ISA.BOT – página inicial. Disponível em: <https://www.isabot.org/> Acesso: agosto.2021

KILOMBA, G. **Memórias da plantação**: episódios de racismo cotidiano. Rio de Janeiro: Cobogá, 2019.

LAPA, N. **Porque o feminicídio não diminuiu depois da Maria da Penha**. Publicado em: 29 set. 2013. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/blogs/feminismo-pra-que/porque-o-feminicidio-nao-diminuiu-depois-da-maria-da-penha-4204.html>>. Acesso em 10 dez.2020.

LYRA, R. **Como julgar, como defender, como acusar**. Rio de Janeiro: José Konfino - Editor, 1975, p. 97.

MATOS, M.I.S. **História das mulheres e das relações de gênero**: campo historiográfico, trajetórias e perspectiva. Mandrágora, v.19. n.19, 2013, p 5-15.

Mapa do acolhimento – página inicial. Disponível em:
<https://www.queroseracolhida.mapadoacolhimento.org/> Acesso: agosto.2021

MARTINO, L. M. S. **Teoria das Mídias Digitais**: linguagens, ambientes, redes . - Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

MINAYO, M.C.S.O (org.) **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis – Rio de Janeiro, Vozes, 1994.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política nacional de atenção integral à saúde da mulher**: princípios e diretrizes / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Brasília 2004.

POLATIDIS, N. **Chatbot for admissions**.2014.

OLIVEIRA, Paulo. Design Thinking. In: <https://www.buildin.com.br/design-thinking-paulo-oliveira/>. Acesso: jun. 2021.

ONU Brasil. **Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres**.

<http://www.onumulheres.org.br/defensorasdedireitoshumanos/> acesso em 10 de dez de 2020.

ONU MULHERES, BRASIL. **Comunicação é direito essencial para o empoderamento das mulheres, destacam brasileiras sobre tema emergente 'Mulheres e Mídia'** na CSW 62, 2018.

<http://www.onumulheres.org.br/noticias/comunicacao-e-direito-essencial-para-o-empoderamento-das-mulheres-destacam-brasileiras-sobre-tema-emergente-mulheres-e-midia-na-csw-62/>. Acesso: Ago.2021.

ONU GENEBRA. **Organização das Nações Unidas**. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Genebra: OMS, 2002

SANTOS, L.S.E. Nunes, L.M.M. Rossi, B.A Taets, G.G.C.C **"Impactos da pandemia de COVID-19 na violência contra a mulher**: reflexões a partir da teoria da motivação humana de Abraham Maslow".

SANTOS, M. **Por uma outra globalização**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

Saffioti, H.I.B. (2001) **"Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero"**. Cadernos Pagu,16, p.115-136.

Scott, J. (1995) **"Gênero: uma categoria útil de análise histórica"**. Educação & Realidade, 20(2), p.71-99.

SENADO FEDERAL. **Inclusão de crime de feminicídio no Código Penal passa na CCJ**. Publicado em: 02 abr. 2014. Disponível em: <http://www12.senado.gov.br/noticias/materias/2014/04/02/inclusao-de-crime-de-feminicidio-no-codigo-penal-passa-na-ccj>. Acesso em 10 dez.2020.

SENADO FEDERAL. **Parecer da CCJ sobre o Projeto de Lei nº 292/2013**. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=147974&tp=1>>. Acesso em 10 dez de 2020.

SEVERINO, A.J: **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez,2007.

SILVA, F.C. **Políticas de enfrentamento à violência contra a mulher**: a criação de Centro de Referência de Atendimento à Mulher Vítima de Violência de Bauru (SP). Cadernos de direito, Piracicaba, v. 16 – jul. dez. 2006.

USER EXPERIENCE PROFESSIONALS ASSOCIATION. Usability glossary: Usability body of knowledge. 2010. Disponível em: . Acesso em: mai. 2021.

Uber **NEWSROOM** – página inicial. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/instituto-avon-uber-e-wiedenkenedy-lancam-ferramenta-para-ajudar-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica/> Acesso: agosto.2021

XAVIER, E. (1998). **Declínio do patriarcado**: a família no imaginário feminino. Rio de Janeiro: Record, Rosa dos Tempos.

HARARI, Y. N. (2011) **Sapiens** – Uma Breve História da Humanidade. 29a Edição. Editora Harper.

APÊNDICE A

DADOS DO QUESTIONÁRIO 1

Questão 1: Qual Instituição você pertence? Qual cargo você ocupa?

Instituição	Cargo
1. SEBES/CRM – Centro de Referência de Atendimento a Mulher em situação de Violência.	Psicóloga
2. CRM – Centro de Referência de Atendimento a Mulher em situação de Violência.	Assistente Social
3. Ministério Público Federal – Bauru	Procurador
4. CPM - Conselho Municipal de Políticas para Mulheres.	Secretária.
5. Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Delegada
6. Defensoria Pública – Bauru.	Psicóloga.
7. SMS/PMB – Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Bauru – Casa da Mulher.	Psicóloga
8. Maternidade Santa Isabel	Enfermeira Obstetra
9. Conselho Tutelar 01	Conselheiro tutelar.

Questão 2: Objetivo da Instituição:

Instituição	Resposta:
1) SEBES/CRM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de Violência.	Prestar atendimentos particularizados e em grupo (exceto no período de pandemia) às mulheres em situação de violência, bem como aos seus filhos. Encaminhar aos demais Serviços ou Órgãos de acordo com a demanda apresentada. Realizar visitas domiciliares. Elaborar Relatórios Informativos. Discutir os casos atendidos com a rede de proteção à mulher. Realizar palestras
2) CRM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de Violência.	Promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. Promover o resgate da autoestima da mulher em situação de violência e sua autonomia, auxiliar a mulher a buscar e implantar mecanismos de proteção e/ou auxiliar a mulher a superar o impacto da violência sofrida.
3) Ministério Público Federal – Bauru	Melhorar o atendimento das vítimas de violência sexual (notadamente estupro) e fazer respeitar seus direitos previstos na Lei Federal 12.845/2013, de atendimento humanizado no SUS e pelos órgãos de segurança.
4) CPM - Conselho Municipal de Políticas para Mulheres.	Sensibilizar, Mobilizar, Implementar e Divulgar ações em torno da Políticas Públicas da Mulher com articulação intersetorial e interinstitucional entre as demais políticas públicas com vistas à garantia de direitos (Art. 2º da Lei de reestruturação do Conselho nº6.494/2014).
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Registro de ocorrências criminais.
6) Defensoria Pública – Bauru.	A Defensoria Pública do Estado de São Paulo é uma instituição permanente cuja função, como expressão e instrumento do regime democrático, é oferecer, às pessoas necessitadas, de forma integral e gratuita, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.
7) SMS/PMB – Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Bauru – Casa da Mulher.	Atender a população feminina em suas diversas necessidades de saúde.
8) Maternidade Santa Isabel	Prestar atendimento com respeito e qualidade.
9) Conselho Tutelar 01	Zelar pelos direitos da criança e do adolescente.

Questão 3: Histórico da unidade:

Instituição	Resposta:
1) SEBES/CRM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de Violência.	Atender as mulheres e filhos, executar ações preventivas à situação de violência. CRM foi fundado em 2010, localizava-se inicialmente na Rua Antônio Xavier de Mendonça 2-15. A partir de 2014 mudou para Rua Raposo Tavares 11-35, Vila Brunhais. Na equipe temos 1 psicóloga, 1 assistente social, 2 advogados (estes últimos são do POS-Programa de Orientação da Rede de Proteção Social Especial, da Fundação Toledo, Instituição conveniada com a Prefeitura de Bauru), 1 agente social e 1 motorista. Há plantões semanais (terças de manhã) da Defensoria Pública para atendimentos às mulheres usuárias do CRM. Atividades elencadas acima, tanto de atendimento (situações de violência) como de enfrentamento (ações preventivas).
2) CRM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher em situação de Violência.	Inaugurado em 2010 pela Prefeitura Municipal, através da Secretaria Municipal do Bem-Estar Social, o Centro de Referência é um espaço de acolhimento e acompanhamento psicológico, social, orientação e encaminhamento jurídico à mulher em situação de violência. Tem como objetivo promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais de atendimento interdisciplinar à mulher.
3) Ministério Público Federal – Bauru.	Procuradoria da República em Bauru - Assessoria = 2 pessoas.
4) CMMPM – Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres.	O Conselho Municipal, foi criado através da Lei 3.558 de 06/05/1993 com a denominação Conselho Municipal da Condição Feminina, em 10/03/2014 através da LEI 6.494 houve a reestruturação, passando a denominação para Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres. Os primeiros membros nomeados foram declinados no Decreto 6.637 de 23/06/1993, quando então era o Prefeito Municipal era Tidei de Lima. (Disponho das Leis, Atas e outros).
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Atendimento e acolhimento das mulheres vítimas de violência doméstica. A equipe é formada por policiais civis e contamos com convênio com a OAB, que presta atendimento jurídico, e com a UNIP que disponibiliza estagiários de psicologia.
6) Defensoria pública - Bauru	A Constituição Federal prevê a Defensoria Pública como órgão de função essencial à Justiça e no Estado de São Paulo foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 988 de 9 de janeiro de 2006. O Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), previsto na Lei de Criação da Defensoria Pública (Lei nº 988, de 09 de janeiro de 2006), foi implantado a partir de 2010, ano do primeiro concurso para Assistentes Sociais e Psicólogas/os na Defensoria de São Paulo. As Unidades de Atendimento contam com um CAM, que compõe a atuação interdisciplinar e contribui para o acesso da população usuária à Justiça de forma integral. A estrutura e o funcionamento dos CAMs foram regulamentados pela Deliberação nº 187, de 12 de agosto de 2010, do Conselho Superior da Defensoria Pública.
7) Casa da mulher - SMS/PMB (secretaria municipal de saúde da prefeitura municipal de Bauru)	A casa da mulher foi inaugurada em 13 de dezembro de 2019, com o objetivo de ampliar o acesso das mulheres nas suas diversas necessidades de saúde e servir como referência para os serviços de atenção básica, especializados e de urgência, atuando como “matradora” e implementadora de políticas públicas voltadas para público feminino. A casa da mulher se tornou, em seu curto período de existência, uma referência em serviços de alta qualidade para a saúde das mulheres bauruenses, abrangendo a maioria dos serviços direcionados a saúde da mulher no município. Além disso, é também uma referência regional para o atendimento a gestantes de alto risco e vem ampliando suas

	atividades, integrando novos serviços direcionados a saúde da mulher A casa da mulher conta atualmente com os seguintes ambulatorios: - Atenção à saúde reprodutiva e sexual de mulheres e seus parceiros (ambulatório de planejamento familiar); - Atenção obstétrica de gestantes classificadas como de alto risco (ambulatório de gestação de alto risco - AGAR - atende a 17 municípios da microrregião DRSVI) - Ambulatório de infectologia (acompanhamento de gestantes com CMV e toxoplasmose, bem como vítimas de violência sexual em uso de antiretrovirais) - Atenção endocrinológica para gestantes de risco habitual e de alto risco (ambulatório de endocrinologia para gestantes) - Atenção nutricional (para gestantes em acompanhamento no AGAR) - Atenção na área de exames complementares de imagem (relacionados a gestação de risco habitual e de alto risco, bem como oferta de exames de mamografias as mulheres da rede municipal de saúde, em especial as que se enquadram na faixa etária de rastreamento de 50 a 69 anos, ou por indicação médica) - Atenção à saúde ginecológica (ambulatório de avaliação de cirurgias ginecológicas referenciadas pela rede municipal de saúde via CROSS) - Atenção à saúde bucal (a unidade presta atendimentos odontológicos às mulheres em acompanhamento nos ambulatorios de gestação de alto risco e atendimento a mulheres em situação de violência) - Atenção a saúde das mulheres em situação de violência (acolhe as demandas de mulheres vítimas de violência, que procuram o serviço espontaneamente ou que são encaminhadas pela rede socioassistencial, judicial, urgência e emergência, UBS/USF, educação ou outro setor, atuando como um ponto de atenção da rede hoje existente no município, direcionada às mulheres em situação de violência doméstica e/ou sexual) - Orientação jurídica (parceria realizada com projeto OAB por elas, que oferece orientação jurídica gratuita às mulheres assistidas na casa da mulher) - Atenção e prevenção ao câncer de mama (ambulatório de mastologia - estabelece uma linha de cuidado e rede de atenção para prevenção e detecção precoce do câncer de mama) - Saúde ginecológica da mulher com deficiência (oferta de agenda para atendimento ginecológico com estrutura adaptada para atendimento às mulheres com deficiência). Obs: funciona em suas instalações, contíguo a unidade, o BLH (banco de leite humano).
8) Maternidade Santa Isabel	A Maternidade Santa Isabel é administrada pela Fundação Para o Desenvolvimento Médico e Hospitalar - FAMESP. Com atendimento 100% SUS, é referência para Gestação de Alto Risco e UTI-Neonatal e para 18 municípios da região. Funciona 24 horas com pronto atendimento para assistência a gestante, conta com equipe presencial de médicos obstetras, anestesistas e pediatras, equipe de enfermagem composta por Enfermeiro Geral, Enfermeira Obstetra e técnicos de enfermagem, equipe multidisciplinar como serviço social, psicóloga, terapeuta ocupacional, fisioterapeutas e fonoaudiólogas. Atendemos em média 1.800 consultas no pronto atendimento, realizamos em média de 250 a 300 partos mensais, desses partos 98% dos partos vaginais são realizados pelas enfermeiras obstetras com assistência humanizada, temos cama PPP (pré-parto e pós-parto), banqueta de parto, bola suíça, colchonete, escada de slim. Também trabalhamos com sistema de alojamento conjunto e aleitamento materno exclusivo, presença do acompanhante de livre escolha que permanece durante o trabalho

	de parto, parto e puerpério. Na UTI-Neonatal e Unidade de Cuidados Intermediários (UCI), os pais permanecem por tempo livre, durante as 24 horas junto com seus filhos, também aplicamos o método Canguru na UTI-Neonatal. Com relação a violência contra a mulher, o atendimento é feito para vítimas do sexo feminino, acima de 13 anos de idade.
9) Conselho tutelar 01	O Conselho Tutelar tem um papel fundamental na proteção dos direitos das crianças e dos adolescentes. Criado em julho de 1990, ele surge a partir do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e trabalha em conjunto com órgãos públicos, principalmente na fiscalização de denúncias de maus-tratos a menores. Apesar de estar diretamente ligado à área da assistência social por precisar trabalhar junto com os CREAS em casos de maior vulnerabilidade, o Conselho é um órgão autônomo, ou seja, não está subordinado a nenhuma secretaria municipal, apenas vinculado administrativamente ao município. Uma vez criado e implementado em uma cidade por meio de Lei, não pode mais ser desfeito. Torna-se permanente e apenas renovam-se os seus membros. - Quem são os conselheiros tutelares? Os conselheiros tutelares são os principais agentes do Conselho Tutelar. Eles são eleitos em eleições diretas por voto popular, assim como vereadores e prefeitos, por exemplo, e podem ter formação acadêmica em diferentes áreas. Mas ao contrário de membros do legislativo e do executivo, os mandatos são de apenas três anos, com direito a uma reeleição. As eleições para conselheiro tutelar acontecem com o auxílio do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (CMDCA), que além dessa função, compartilha também com o Ministério Público e a Justiça da Infância e Juventude o trabalho de fiscalizar o Conselho Tutelar.

Questão 4: Meios de comunicação

Instituição	Resposta:
1. SEBES/CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência	Telefone.
2. CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência	Além do atendimento presencial utilizamos folders, telefone e vídeos institucionais para divulgação na internet.
3. Ministério Público Federal - Bauru	https://leidominutoseguite.mpf.mp.br/#faq
4. Conselho municipal de políticas para as mulheres (CMPM)	Instagram - Conselho da Mulher Bauru. Facebook - conselho municipal de políticas para as mulheres de Bauru.
5. Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Pessoalmente e através da Delegacia Eletrônica.
6. Defensoria pública - Bauru	Atualmente a Defensoria Pública de São Paulo realiza seus atendimentos à população por meio de DEFI, assistente virtual automatizado no site da instituição www.defensoria.sp.def.br . Também é oferecido agendamento de atendimento (este feito posteriormente pelo chat ou ligação telefônica da equipe da Defensoria Pública o/a usuário/a) através de ligação gratuita para o telefone 0800 773 4340. Devido a situação de pandemia, por ora, é oferecido atendimento presencial às terças e quintas para casos urgentes.
7. Casa da Mulher - SMS/PMB (Secretaria Municipal de Saúde da prefeitura Municipal de Bauru)	Para todos os atendimentos dos ambulatorios, a casa da mulher é uma unidade referenciada, ou seja, as mulheres vêm agendadas pelo CROSS - central de regulação de vagas, via unidade básica de saúde. Porém, para os atendimentos a mulheres em situação

	de violência e para mulheres com deficiência, as formas de agendamento são diferenciadas: As mulheres em situação de violência podem chegar à casa da mulher, encaminhadas via CROSS, mas também por demanda espontânea - as mulheres podem procurar diretamente a unidade C.M., presencialmente ou via telefone, encaminhada ou não por outros serviços de saúde ou intersetoriais. Obs.: se a mulher em situação de violência sexual chegar a casa da mulher, até 72 horas, imediatamente após a violência sofrida será atendida com prioridade, pela enfermagem, com todas as profilaxias pós-exposição de risco às ISTS, e medicamentos, bem como receberá de toda equipe multiprofissional do ambulatório de apoio a mulher em situação de violência, orientações e ou encaminhamentos e suporte emocional, como reza a lei do minuto seguinte (lei 12.845/2013). O agendamento de ginecologia para a mulher com deficiência física pode ocorrer via telefone, por solicitação à uma unidade básica de saúde, o que for mais acessível a mulher. Obs: quanto a mamografia para mulheres cadeirantes existe uma agenda especial ofertada pelo estado, atualmente executada pela Maternidade Santa Isabel; esse agendamento pode ser viabilizado pelas UBS ou pela casa da mulher. Para solicitação de mamografia de rastreamento (mulheres de 50 a 69 anos) a prefeitura disponibiliza um canal em seu site oficial.
8. Maternidade Santa Isabel	Site da Maternidade.
9. Conselho tutelar 01	Telefone, pessoalmente, e-mail, plantão.

Questão 5: Lista de órgãos e parceiros da Rede de atendimento à mulher

Instituição	Resposta:
1. SEBES/CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência	CRM (política da Assistência Social), Casa da Mulher (Saúde), DDM, Anexo da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, PM, SAI (Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres em Situação de Violência - AELESAB), Defensoria Pública, Ministério Público, Maternidade Santa Isabel, UPAs, UBSs, CREAS, CRAS.
2. CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência	CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência - SAI - Serviço de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência - Casa da Mulher; - Maternidade Santa Isabel; - Anexo de Violência Doméstica contra a Mulher; - Delegacia de Defesa da Mulher; Polícia Civil; IML; Polícia Militar.
3. Ministério Público Federal -	Não participo diretamente da Rede.
4. Conselho municipal de políticas para as mulheres (CMPPM)	Rede de atendimento: É composta por serviços especializados de execução direta: Centro de Referência da Mulher em Situação de Violência - CRM; Casa da Mulher, Serviço de Acolhimento - Abrigo, Maternidade Santa Isabel/Famesp, Delegacia de Defesa da Mulher - DDM, Polícia Civil e Polícia Militar e Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Bauru. Rede de enfrentamento: É composta pelos serviços públicos ou privados (conveniados), que em algum momento atendem à mulher em situação de violência, como: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Conselhos tutelares, Ordem dos Advogados do Brasil - subseção Bauru, e Organizações da Sociedade Civil conveniadas com o Poder Público.
5. Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	UNIP, OAB, CREAS, CRM.
6. Defensoria Pública - Bauru	Centro de Referência da Mulher (defensoria realiza plantões no CRM); Delegacia da Mulher, CREAS, Conselho Tutelar, Casa da Mulher.

7. Casa da Mulher - SMS/PMB (Secretaria Municipal de Saúde de Bauru)	Atualmente em Bauru, os órgãos que compõem a rede de atendimento à mulher em situação de violência são: - A Casa da Mulher, com o ambulatório de apoio a mulher em situação de violência - AMSV - CM/SMS/PMB; - O CRM (centro de referência a mulher em situação de violência da sebes/PMB) - Anexo de violência doméstica e familiar contra a mulher, do fórum -OAB Bauru (OAB por elas - orientação jurídica; - Defensoria pública do estado de São Paulo (assistência jurídica) - Delegacia da mulher - DDM (atualmente em sede própria ao lado do plantão policial), - Central de polícia judiciária – CPJ E IML ; - Serviços de urgência (UPAS/PSC); Hospitais de referência do município quando necessário, sendo a Maternidade Santa Isabel referência para casos de violência sexual com atendimento disponível 24 horas, para casos de abortamento legal, relacionado a estupro, encaminhamento ao hospital das clínicas de Botucatu, de acordo com o fluxo pactuado pela DRS (divisão regional de saúde) Ressalta-se que embora se destaque alguns órgãos como voltados diretamente ao atendimento à mulher em situação de violência, é de suma importância que outros órgãos como educação, conselho tutelar, todos os conselhos de direitos, do idoso, da criança e do adolescente, da diversidade e outros, em especial conselho de direitos da mulher, conselho municipal de direitos humanos, conselho de saúde se somem para compreender e lidar com essa questão complexa
8. Maternidade Santa Isabel	Casa da Mulher de Bauru.
9. Conselho tutelar 01	CREAS, CRM, POLÍCIAS, UPAS.

Questão 6: Procedimentos da unidade no acolhimento da mulher em Bauru

Instituição	Resposta:
1) SEBES/CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência.	Escuta da situação vivida, reflexões para superação da violência, encaminhamentos para garantia de direitos. Quando chega no CRM por demanda espontânea, isto é, sem encaminhamento de outro profissional, a recepção comunica no grupo de WhatsApp o nome da mulher que aguarda atendimento. Atendemos no mesmo dia na maioria das vezes, caso seja difícil atender prontamente e se não for urgente, agendamos outra data. Os demais Serviços geralmente conhecem nosso e-mail ou fone, logo entram em contato primeiramente para discussão do caso, encaminham via e-mail ou entregam encaminhamento à mulher. É agendado atendimento inicial.
2) CRM- centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência.	Qualquer um dos serviços que compõem a Rede de Atendimento é porta de entrada para a mulher em situação de violência. O primeiro serviço que receber essa mulher, iniciará a articulação da Rede para a proteção e a superação da situação. Uma vez ao mês a Rede se reúne sob a coordenação da Juíza do Anexo Dra. Danielle para discussão dos casos mais graves visando evitar o agravamento da violência e até mesmo o feminicídio.
3) Ministério Público Federal - Bauru	Apurar as denúncias que chegam e verificar com os gestores como melhorar o atendimento.
4) (CMPM) Conselho municipal de políticas para as mulheres.	O acolhimento em Unidade institucional -ABRIGO se dá em caráter de urgência, quando a mulher em situação de violência encontra-se em risco premente. Ela e seus filhos são acolhidos numa instituição de acolhimento sob a responsabilidade da prefeitura Municipal de Bauru através da Secretaria Municipal do Bem-estar Social/SEBES que mantém uma equipe multidisciplinar para atendimento, bem como um lugar seguro e em lugar confidencial.
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Atendimento inicial às vítimas de violência doméstica quando do registro do fato criminoso.

6) Defensoria pública - Bauru	Conforme Deliberação CSDP nº 138, de 23 de outubro de 2009, terão tramitação prioritária, no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, os atendimentos e procedimentos administrativos de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. Os casos de violência doméstica e familiar serão considerados demandas urgentes, devendo receber atendimento prioritário durante todo o horário de funcionamento das Unidades da Defensoria Pública. À mulher vítima de violência doméstica e familiar será assegurado atendimento particularizado e humanizado.
7) Casa da mulher - SMS/PMB (Secretaria Municipal de Saúde da prefeitura municipal de Bauru)	As mulheres em situação de violência que chegam para atendimento na casa da mulher passam por uma entrevista psicossocial, por um ou dois profissionais (psicólogo e/ou assistente social), voltada a fazer a escuta detalhada de sua queixa e planejar o prosseguimento do acompanhamento (levantamento dos dados da violência sofrida, providências de saúde, legais e sócio assistenciais, principais demandas, relação com o(s) agressor (res), possibilidades de enfrentamento, rede de apoio, expectativas). Posteriormente a primeira entrevista os profissionais fazem registro detalhado do seu depoimento, a fim de garantir acolhimento e evitar revitimização) Após o término desta entrevista inicial, é feito um plano de trabalho, que envolve atendimentos com a equipe multidisciplinar de apoio à mulher em situação de violência /cm (composta por profissionais das áreas de psicologia, assistência social, enfermagem, ginecologista, infectologista) e se necessário, encaminhamentos para os outros ambulatorios da casa da mulher ou outros serviços da rede de apoio à mulher em situação de violência do município (Delegacia da Mulher, CRM...), setores com os quais a equipe mantém contato para troca de informações e elaboração de estratégias passíveis de favorecer a mulher em seu processo de superação da violência sofrida. O seguimento psicossocial envolve atendimentos individuais e/ou em grupo voltados a suprir a mulher com informações sobre seus direitos, violência e gênero, serviços da rede, trazer estímulos para seu protagonismo, autoestima, implantação de mecanismos de proteção, seu fortalecimento e elaboração de um plano de vida. Obs: em relação ao apoio psicossocial no setor AMSV/CM, optou-se por não se instituir um número de sessões definidas, o que é preconizado para centros de referência de atendimento à mulher em todo o Brasil; essa abordagem tem se mostrado favorável ao estabelecimento do vínculo da mulher com a equipe, bem como a compreensão de cada caso, aspectos favoráveis ou sensíveis para o enfrentamento; também salutar a devolutiva de muitas delas sobre "o não estar só" sendo por si, fator de proteção e fortalecedor para a plena superação da situação vivenciada. A mulher em situação de violência, em acompanhamento pelo AMSV/CM tem prioridade para encaminhamento direto aos outros ambulatorios, AGAR, planejamento familiar, atendimento odontológico, exames etc., além da orientação jurídica, com a equipe de advogadas (OAB por elas) Obs: todas as profissionais que atendem diretamente a mulher em situação de violência na cm. São mulheres, para favorecer seu acolhimento. É destinado, dentro das instalações da cm, ambiente acolhedor e reservado para que a mulher possa trazer suas demandas, dispondo do tempo necessário, para escuta, orientações; contam as mulheres assistidas com o acompanhamento psicossocial durante todo o processo, enquanto vinculadas ao setor.

8) Maternidade Santa Isabel.	A paciente abre uma ficha no pronto atendimento, tem prioridade, é acolhida pela enfermeira. Se for de sua escolha não realizar o boletim de ocorrência, damos seguimento com o protocolo de atendimento com administração de medicamentos, coleta de exames, preenchimento da ficha de notificação compulsória e referenciamos para a casa da mulher. Quando existe o boletim de ocorrência, o legista algumas vezes vem até a Maternidade e em outras, pede para a paciente ir até o IML.
9) Conselho Tutelar 01	Atendimento presencial e encaminhamento à Rede de proteção.

Questão 7: Principais desafios dentro da Rede

Instituição	Resposta:
1) SEBES/CRM - Centro de Referência de atendimento à Mulher em Situação de Violência.	Poucos profissionais nos diversos Serviços, Desconstrução do Machismo Estrutural por parte dos atores da rede, especialmente profissionais da segurança, atendimento humanizado, interlocução e articulação entre os atores da rede, avançar em ações preventivas na política da educação a partir do Ensino Fundamental, bem como no setor privado, mais capacitação a todos profissionais da rede, Serviço de atendimento a autores de agressão, conhecer e divulgar mais aplicativos como "Ângela" da Avon e tornar conhecidos os Serviços da rede em Bauru
2) CRM - Centro de Referência de atendimento à Mulher em situação de violência.	A presença do Machismo estrutural principalmente em Instituições de segurança pública.; A falta de um sistema integrado; Falta de divulgação da Rede de Atendimento; Necessidade de capacitações; Necessidade de reuniões de trabalho entre os órgãos para avaliação, identificação da necessidade de ajustes e definição de estratégias para resolver os desafios.
3) Ministério Público Federal – Bauru.	Integração, disseminação da informação entre os componentes da Rede e para as vítimas e a sociedade de forma geral.
4) (CMPM) Conselho Municipal de políticas para as Mulheres.	Fortalecimento da Rede de Atendimento: A rede passa não somente pela ampliação dos serviços especializados, mas também pela formação permanente dos agentes públicos (Poder Judiciário, Segurança Pública, Assistência Social, Saúde), de modo a assegurar um atendimento qualificado e humanizado às mulheres em situação de violência e de evitar revitimização destas nos serviços, como é previsto no Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres; capacitação da Rede visa também garantir a capilaridade do atendimento, ampliando o acesso das mulheres aos serviços.; Implantação da Casa da Mulher Brasileira: Embora já esteja na lista de prioridade do governo municipal, esse espaço irá congrega todos os serviços em um espaço único, isso facilitaria o acesso da mulher em situação de violência em busca dos seus direitos e num atendimento mais eficaz, célere e humanizado; Implementar na Delegacia de Defesa da Mulher um atendimento

	psicossocial, para que não se embase apenas no inquérito policial, mas sobretudo num espaço acolhedor, onde uma equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais e advogados), acolham a usuária em todas as suas necessidades.
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Conscientização.
6) Defensoria Pública - Bauru	Nada a acrescentar
7) Casa da mulher - SMS/PMB (Secretaria Municipal de saúde da Prefeitura Municipal de Bauru)	Observa-se a necessidade de maior frequência de encontros da rede para capacitação e discussões de caso.
8) Maternidade Santa Isabel.	Conseguir que elas compareçam na Casa da Mulher.
9) Conselho Tutelar 01.	Comunicação.

Questão 8: Principais realizações e conquistas das instituições para o enfrentamento

Instituição	Resposta:
1) SEBES/ CRM Centro de referência de atendimento à Mulher em situação de violência.	Palestras em outras políticas públicas como educação, saúde. Palestras aos homens. Ênfase em casos de sucesso, fortalecimento da sororidade nos grupos mensais, trabalho educativo na EMEF "José Francisco Jr" com todas as turmas de 4º e 5ºs anos do Ensino Fundamental e equipe escolar (ATP), palestra em todos os CRAS, algumas UBSs, EFAC-Escola de Beleza, SORRI, Nelson Paschoalotto e atualmente estamos palestrando para Secretarias essencialmente masculinas, iniciamos com SEAR, vamos ainda palestrar à SEMMA, Obras, SEMEL, SEPLAN, Finanças/Jurídico, EMDURB, DAE, para o alcance além da sororidade, para a desconstrução do Machismo Estrutural na identidade masculina.
2) CRM - Centro de referência de atendimento à Mulher em situação de violência.	A Implementação da Rede de Atendimento e o fluxograma, que foi realizado de forma conjunta, por meio de reuniões de trabalho entre os órgãos que compõe a Rede. As atividades coletivas com as Mulheres Vítimas de Violência e com seus filhos - As atividades coletivas de prevenção à violência contra a mulher nas escolas - As atividades coletivas de prevenção à violência contra a mulher na Política de saúde. As atividades coletivas de prevenção à violência contra a mulher e superação do machismo estrutural nas secretarias com maior número de servidores do sexo masculino. - As atividades coletivas de prevenção à violência contra a mulher e superação do machismo estrutural nas empresas privadas que identificaram um número expressivo de mulheres vítimas de violência ou de homens autores de agressão.
3) Ministério Público Federal – Bauru.	Tentativa de divulgação dos direitos das vítimas de violência sexual - Vide: https://www.youtube.com/watch?v=AmOZfLPkXS8 ---- https://www.youtube.com/watch?v=AIBctg1fsNo .
4) (CMPM) Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres.	Primeiro: A vinda de uma Presidente com perfil totalmente desprovida de interesses pessoais a não ser trabalhar em prol de políticas públicas das mulheres. Marizabel Moreno Ghirardello, foi notabilizada pela construção de uma gestão democrática e participativa, onde o Estado e a Sociedade Civil, deixaram de ser figuras contrapostas e aproximaram-se com o fim de partilhar e articular questões da gestão pública e dos interesses públicos. Segundo: O CMPM se alavancou como um canal de participação nas decisões, como por exemplo nas Conferências Municipais, Estaduais e Nacional, e ainda como importante alternativa na busca por respostas das demandas sociais. Terceiro: Promoveu muitas ações de prevenção e de enfrentamento, visando alcançar o público alvo (mulheres) como: Panfletagem no calçadão da Batista, com objetivo de disseminar informações acerca da Rede de Atendimento, informar os tipos de violência preconizados na Lei Maria da Penha), entre outras, Lives com atores da Rede,

	Palestras com especialistas na temática, parceria com a Unesp que promoveu oficinas, pesquisas e atualmente com base nos resultados das pesquisas, os projetos com foco na comunicação. Quarto: Interlocução com toda a Rede de Enfrentamento, através da promoção de muitas Mesas Redondas, tendo como pautas o atendimento qualificado e humanizado a essas mulheres Quinto: Implantação do fluxograma juntamente com os atores da Rede de Atendimento: SEBES, Saúde, Judiciário, Segurança Pública.
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Instalar o novo formato da DDM com atendimento especializado desde o registro do fato até a conclusão do inquérito policial.
6) Defensoria Pública – Bauru.	Temos na Defensoria Pública do Estado de SP o Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos das Mulheres atuando pela efetivação do princípio da igualdade de gênero, com especial enfoque em políticas públicas que combatam discriminações sofridas por mulheres. O Núcleo possui atuação de destaque na aplicação da Lei nº 11.340/2006, também conhecida como Lei Maria da Penha, que prevê medidas de prevenção e repressão à violência doméstica e familiar contra a mulher. O órgão acompanha e auxilia as Defensorias Especializadas no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, vinculadas aos Juizados Especiais de Violência Doméstica. Além disso, o Núcleo atua na defesa dos direitos sexuais e reprodutivos das mulheres tratando de temas como: interrupção voluntária da gravidez, violência obstétrica, livre exercício da maternidade, entre outros. O Núcleo também busca, de forma transversal, levar uma perspectiva de gênero para as ações e práticas da Defensoria Pública. Na área de educação em direitos, promove palestras sobre temas de sua área de atuação.
7) Casa da mulher - SMS/PMB (Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Bauru	Observou-se desde o início da implantação do ambulatório de apoio à mulher em situação de violência da casa da mulher, há cerca de dois anos e meio, aumento expressivo da notificação de casos de violência contra a mulher pelo sistema SINAN (sistema de notificação de agravos do sus), como constatado pelo setor de vigilância epidemiológica, 78% de aumento, em relação ao período anterior a sua implantação. Desde sua criação, em 2019, o setor CM/AMSV, participou ativamente na articulação para a criação do fluxo de atendimento à mulher em situação de violência em Bauru, juntamente com outros setores de atenção, representando a saúde do município. A equipe da CM/AMSV empreendeu sensibilizações sobre o tema da violência contra a mulher em escolas, para trabalhadores de diferentes setores, sobretudo aos trabalhadores da saúde e usuários do serviço. Empreendeu grupos para troca de experiência entre mulheres, oficinas e discussões voltadas à emancipação, para as mulheres assistidas. Atualmente, com a questão da covid 19, adaptações necessárias foram incorporadas, tendo em vista o aumento da violência contra a mulher, relatado em estudos, e a baixa na busca das mulheres por atendimento. Para responder a necessidade do momento, tem a equipe mobilizada na realização de busca ativa as mulheres, utilização quando necessário de atendimentos à distância, principalmente aos casos acompanhados de maior gravidade, como os com risco de feminicídio. Em relação a estes casos tem se intensificado também astrocas intersetoriais com equipes da rede, à distância. São programadas para os meses que se seguem lives para as usuárias assistidas, em parceria com estagiárias de psicologia da FIB, com temas relacionados a superação e autoestima. Integrante da equipe do AMSV/CM participa atualmente como representante da saúde, do comitê de combate à violência de Bauru.
8) Maternidade Santa Isabel	Acredito que a vítima poder ser atendida com a realização da profilaxia de doenças sexualmente transmissíveis, sem a obrigatoriedade do boletim de ocorrência também de poder dar seguimento na Casa da Mulher, foi um grande ganho.

9) Conselho Tutelar 01	A mais conhecida função do Conselho Tutelar é a de proteger crianças e adolescentes de abusos e maus tratos graves, como trabalho infantil ou exploração sexual de menores, mas há outros direitos e deveres, assegurados no ECA, que são fiscalizados pelos conselheiros tutelares. É o caso, por exemplo, de garantir a matrícula e a frequência escolar, requisitar e encaminhar para serviços públicos a criança ou adolescente, quando necessário, buscar fortalecer o vínculo familiar entre pais e mães com seus filhos, visto que a família é a primeira procurada para cumprir as necessidades básicas do menor.
------------------------	---

Questão 9: Sugestões de divulgação de projetos ou ações da unidade

Instituição	Resposta:
1) SEBES/CRM - Centro de referência de atendimento à mulher em situação de violência	Atualmente desenvolvemos a palestra "Homens Corajosos " aos trabalhadores das secretarias basicamente masculinas com objetivo da desconstrução do machismo estrutural.
2) CRM - Centro de referênciade atendimento à mulher em situação de violência	Não tem.
3) Ministério Público Federal - Bauru	Nenhuma.
4) (CMPM) Conselho municipal de políticas para as mulheres	A parceria com a Unesp: com certeza foi uma das grandes conquistas do Conselho.
5) Delegacia de Defesa da Mulher de Bauru	Nenhuma
6) Defensoria pública - Bauru	https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/Default.aspx?idPagina=6530
7) Casa da mulher SMS/PMB (secretaria municipal de saúde da prefeitura municipal de Bauru)	São programadas para os meses que se seguem lives para as usuárias assistidas, em parceria com estagiárias de psicologia da FIB, com temas relacionados a superação e autoestima.
8) Maternidade Santa Isabel	Não.
9) Conselho Tutelar 01	Conselho Tutelar de Bauru e como denunciar. Em Bauru, existem os Conselhos Tutelares I e II. Um deles tem sede na Secretaria de Bem-Estar Social (SEBES) e outro na unidade do CREAS II. Casos de abuso ou maus tratos podem ser denunciados pelo Disque 100 ou diretamente nos Conselhos Tutelares e CREAS.

APÊNDICE B

MODELO DO QUESTIONÁRIO DE MODELAGEM DE CONTEÚDO

Rede de atendimento às mulheres em situação de violência.



Levantamento de Informações - Rede de atendimento à mulher em situação de violência. (Chatbot)

Olá, tudo bem?

Nossa equipe faz parte do Projeto "Fases da informação e comunicação em saúde: atendimento à mulher em situação de violência na cidade de Bauru - SP", iniciativa entre professores e estudantes da Universidade Estadual Paulista (UNESP), em parceria com o Conselho Municipal de Políticas para Mulheres de Bauru (CMPM) e a Rede de atendimento à mulher em situação de violência, para o desenvolvimento de planejamentos e estratégias de comunicação em Bauru.

Nosso objetivo é coletar informações para desenvolver um "chatbot"(assistente virtual) com o intuito de facilitar o atendimento das mulheres vítimas de violência e o conhecimento dessas mulheres a respeito dos serviços oferecidos pela Rede de atendimento à mulher em situação de violência em Bauru.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a integrante Laryssa Gomes:
laryssa.gomes@unesp.br
(14) 98163-1002.

Envio permitido até 31/05/2021.

- 1- E-mail;
- 2- Nome;
- 3- De qual Instituição/Unidade da Rede você pertence?
- 4- Qual é o título do seu cargo?
- 5- Quais são os tipos de serviços oferecidos para a mulher vítima de violência na cidade?
- 6- Quais são os procedimentos no acolhimento da mulher em Bauru?
- 7- Quais são as maiores dificuldades que você observa em relação as informações, serviços e procedimentos que as mulheres vítimas de violência encontram?
- 8- Quais são as perguntas mais recorrentes, que você observa no primeiro contato com a mulher vítima de violência?
- 9- Deseja acrescentar alguma informação?

APÊNDICE C -DADOS DO QUESTIONÁRIO 2

Questão 1: De qual Instituição/Unidade da Rede você pertence?

Instituição/Cargo
1. Sebes/ Coordenadora
2. Polícia civil/ Delegada de polícia
3. Conselho de saúde/ Coordenadora
4. Conselho Tutelar Região II / Conselheira Tutelar
5. Polícia Militar do Estado de São Paulo/Cabo de Polícia Militar
6. CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, situado na Política de Assistência Social / Chefe de Seção
7. Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres/ Secretária
8. Polícia civil/ Delegada de polícia
9. Casa da Mulher - SMS-PMB/ psicóloga, encarregada da unidade
10. Conselho tutelar 01/Conselheiro

Questão 2: Quais são os tipos de serviços oferecidos para a mulher vítima de violência na cidade?

Instituição/ Cargo	Resposta:
1. Sebes/ Coordenadora	Delegacia da mulher, Anexo da mulher, Casa da mulher, Coordenadoria de políticas públicas para mulheres, Conselho municipal de políticas públicas para mulheres, Hospital e maternidade Santa Izabel, CRAS, CREAS, OA, etc.
2. Polícia civil/ Delegada de polícia	Registro policial Encaminhamento da vítima ao IML, redes de proteção quando o caso Orientação jurídica Orientação psicológica
3. Conselho de saúde/ Coordenadora	Temos a Casa da Mulher que acolhe inclusive mulheres vítimas de violência e a rede com apoio e parceria com a OAB e delegacia da mulher
4. Conselho Tutelar Região II / Conselheira Tutelar	Casa da mulher, abrigo para mulheres, CREAS, delegacia da mulher, anexo de violência contra mulheres vítimas
5. Polícia Militar do Estado de São Paulo/Cabo de Polícia Militar	Atendimento de emergência 190, Boletim de Ocorrência Social, Patrulha Maria da Penha e Programa "E AI JOSÉ"
6. CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, situado na Política de Assistência Social / Chefe de Seção	CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência - SAI - Serviço de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência - Casa da Mulher - Maternidade Santa Isabel - Anexo de Violência Doméstica contra a Mulher - Delegacia de Defesa da Mulher - Polícia Civil - IML - Polícia Militar - Defensoria Pública
7. Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres/ Secretária	Na área da Política de Assistência Social: 1) CRM -Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, composto por psicóloga, assistente social, advogados; 2) Casa Abrigo paramulheres com riscos eminente de morte (localizado em um imóvel não divulgado para proteção a mulher e seus dependentes); 3) Centro de Referência de Assistência Social Especial/ CREAS I; 4) Centro de Referência de Assistência Social Especial/ CREAS II ; 5) Parceria firmada com Universidades para atendimento psicológico; 6) Coordenadoria de Políticas para as Mulheres; 7) Parceria firmada com Defensoria Pública do Estado de São Paulo que promove atendimento às mulheres juntamente com o CRM; 8) Conselho Titular I ; 9) Conselho Titular II. Na área da Saúde: 1) Casa da Mulher (Governo Municipal) 2) Maternidade Santa Isabel (Governo Estadual); 3) Instituto Médico Legal

	(IML) - Governo Estadual ;4) Unidades Básicas de Saúde (UBS); 5) Pronto Socorro; 6) UPAs Na área da Segurança Pública 1) Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) 2) Plantão Policial de Bauru; 3) Central de Polícia Judiciária (CPJ); 4) Polícia Civil; 5) Polícia Militar Na área Judiciária 1) Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; 2) Defensoria Pública do Estado de São Paulo 3) OAB Bauru; 4) Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
8. Polícia Civil/ Delegada de polícia	atendimento especializado quando no registro do fato criminoso
9. Casa da Mulher - SMS-PMB/ psicóloga, encarregada da unidade	atualmente em Bauru, os órgãos que compõem a rede de atendimento a mulher em situação de violência são: - a casa da mulher, com o ambulatório de apoio a mulher em situação de violência - AMSV - CM/SMS/PMB - o CRM (centro de referência a mulher em situação de violência da sebes/PMB) - anexo de violência doméstica e familiar contra a mulher, do fórum - OAB Bauru (OAB por elas - orientação jurídica) - defensoria pública do estado de são Paulo (assistência jurídica) - delegacia da mulher - DDM (atualmente em sede própria ao lado do plantão policial), - central de polícia judiciária - CPJ e IML - serviços de urgência (UPAS/PSC) - hospitais de referência do município quando necessário, sendo a maternidade santa Isabel referência para casos de violência sexual com atendimento disponível 24 horas, para casos de abortamento legal, relacionado a estupro, encaminhamento ao hospital das clínicas de Botucatu, de acordo com o fluxo pactuado pela DRS (divisão regional de saúde) ressalta-se que embora se destaque alguns órgãos como voltados diretamente ao atendimento a mulher em situação de violência, é de suma importância que outros órgãos como educação, conselho tutelar, todos os conselhos de direitos, do idoso, da criança e do adolescente, da diversidade e outros, em especial conselho de direitos da mulher, conselho municipal de direitos humanos, conselho de saúde se somem para compreender e lidar com essa questão complexa.
10. Conselho tutelar 01/Conselheiro	A requisição de serviços

Questão 3: Quais são os procedimentos no acolhimento da mulher em Bauru?

Instituição/ Cargo	Resposta:
1) Sebes/ Coordenadora	Os procedimentos variam de acordo com a necessidade que a mulher necessita!!
2) Polícia civil/ Delegada de polícia	Após o registro da ocorrência orientamos as vítimas a procurar os órgãos de proteção que o caso requer
3) Conselho de saúde/ Coordenadora	Assistência médica, psicológica e legal
4) Conselho Tutelar Região II / Conselheira Tutelar	Segue protocolo da rede, breve acolhimento e demais encaminhamentos para os serviços da rede
5) Polícia Militar do Estado de São Paulo/Cabo de Polícia Militar	Referente ao Atendimento de Emergência, é o primeiro contato que a mulher vítima possui para ser socorrida e se sentir segura; referente ao Boletim de Ocorrência Social, este, após sua confecção é encaminhado cópia para todos outros órgãos para que saibam de suas responsabilidades atinentes ao caso e ofereçam respaldo necessário; com relação a Patrulha Maria da Penha, é realizada visita às

	mulheres vítimas de violência e, por fim, referente ao Programa "E aí José" os homens agressores apenados com medidas restritivas de direito, entre elas, comparecimento obrigatório neste programa que, na ocasião, uma equipe especializada de profissionais realiza reuniões semanais e utiliza ferramentas específicas para tanto.
6) CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, situado na Política de Assistência Social / Chefe de Seção	O Acolhimento (primeiro atendimento) é realizado por meio de entrevista individual, escuta ativa e especializada com o objetivo de acolher e orientar. - O Acolhimento (institucionalização da mulher em abrigo) é realizado pelo Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência - CRM que realizará a avaliação inicial e havendo o risco iminente de morte encaminhará a mulher para o SAI - Serviço de Acolhimento Institucional.
7) Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres/ Secretária	Prefiro que seja mencionado pelos profissionais que atuam na execução direta do serviço, que vai depender de cada área de atuação. Segundo a Política Nacional de Enfrentamento à Mulher em Situação de Violência, ENFRENTAMENTO não se restringe apenas no combate, mas na prevenção, da assistência e da garantia dos direitos das mulheres. O objetivo dessa política é: - Promover uma mudança cultural a partir da disseminação de atitudes igualitárias e valores éticos de irrestrito respeito às diversidades de gênero e de valorização da paz. - Garantir e proteger os direitos das mulheres em situação de violência considerando as questões raciais, étnicas, geracionais, de orientação sexual, de deficiência e de inserção social, econômica e regional. Proporcionar às mulheres em situação de violência um atendimento humanizado e qualificado nos serviços especializados e na Rede de Atendimento. Portanto, cada serviço especializado tem de oferecer esses quesitos: atendimento humanizado, qualificado, garantir e proteger os direitos das mulheres, e fazer cumprir a Lei Maria da Penha.
8) Polícia Civil/ Delegada de polícia	atendimento e esclarecimento quanto aos procedimentos a serem adotados por esta delegacia especializada, bem como os serviços disponibilizados pela rede
9) Casa da Mulher - SMS-PMB/ psicóloga, encarregada da unidade	Desde os primeiros encontros com a Rede de apoio a mulher em situação de violência, em 2018, quando essa se formou, elaborou-se em conjunto, com os serviços, um fluxo de atendimento à mulher; o acolhimento e a coleta de informações detalhadas foi apontada por todos os setores, como prioritárias na primeira abordagem, já que a mulher pode a princípio buscar ajuda em qualquer uma das portas da rede (delegacia, setores de saúde, serviço social e judiciário), e precisa estar recebendo neste setor onde busca ajuda acolhimento e confiança, assim como escuta detalhada para que desta resulte um relatório que possa ser aproveitado em seu seguimento, evitando sua revitimização; o profissional que recebe a mulher portanto deve dar-lhe crédito, importância a sua fala, tendo em vista a sua fragilidade emocional, compreendendo as barreiras enfrentadas por ela para pedir socorro e que dependendo da recepção, pode ela desistir de solicitar apoio, descrever a ajuda e recair na violência, agravando-a. Esforços tem sido feitos no sentido de aprimorar a comunicação entre os setores da Rede, para evitar a revitimização e para

	sensibilizar os setores para a importância do acolhimento humanizado.
10) Conselho tutelar 01/Conselheiro	Atendimento presencial e por telefone

Questão 4: Quais são as maiores dificuldades que você observa em relação as informações, serviços e procedimentos que as mulheres vítimas de violência encontram?

Instituição/ Cargo	Resposta:
1) Sebes/ Coordenadora	Existe uma rede de atendimento, porém em diversos lugares a mulher já está vulnerável pela violência sofrida precisava ser acolhida em um único lugar e neste lugar ter ajuda necessária. Falta de informação, e pessoas capacitadas para este atendimento!
2) Polícia civil/ Delegada de polícia	No caso da polícia civil, falta de conhecimento jurídico Específico dos outros órgãos ocasionando divergência de informações as vítimas.
3) Conselho de saúde/ Coordenadora	Sigilo, alta demanda e a formação dos profissionais e equipes de assistência para acolher respeitando as necessidades indivíduos de cada mulher em situação de violência
4) Conselho Tutelar Região II / Conselheira Tutelar	Mais visibilidade para a comunidade, principalmente nos bairros mais vulneráveis, mais ações envolvendo os serviços na comunidade.
5) Polícia Militar do Estado de São Paulo/Cabo de Polícia Militar	Primeiro é Medo de oferecer denúncia contra seus algozes e, segundo a falta de um programa nos moldes do programa "E aí José" pois este, diante das experiências, proporciona alto índice de reeducação ao homem agressor, fazendo-lhe entender a grande diferença entre ser macho e ser homem, pois, não adianta apenas atuar somente no sintoma, é demasiadamente imprescindível, atuar na causa.
6) CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, situado na Política de Assistência Social / Chefe de Seção	Dificuldade de acesso ao processo e ao Ministério Público, dificuldade de entender os trâmites do processo e a linguagem jurídica ali contida
7) Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres/ Secretária	1) As mulheres têm que enfrentar a "rota crítica", que é o caminho fragmentado que a mulher percorre buscando o atendimento do Estado, arcando com as dificuldades estruturais colocadas, como de transporte, repetindo o relato da violência sofrida reiteradas vezes e, ainda, enfrentando muitas vezes a violência institucional por parte de profissionais que, pouco sensibilizados, reproduzem discriminações contra as mulheres nos serviços de atendimento. A Casa da Mulher Brasileira será uma das metas para Bauru, e será a única forma de resolver essa questão. 2) Falta de Capacitação continuada entre os atores que executam serviços diretos, 3) Fragilidade na interlocução da Rede de Atendimento; 3) Estigmatização da Mulher que sofreu violência, culpabilização da vítima; pressão pela reconciliação. 4) Se há medida protetiva, falta fiscalização por parte do Estado para cumprimento; 5) A burocracia não pode ser mais importante que a experiência de vida da mulher; 6) Intensificar o trabalho preventivo na área da educação, onde são reproduzidas as desigualdades de gênero; 7) Delegacia de Defesa da Mulher não pode ser vista só como espaço para inquérito policial, mas deve ser ampliado com atendimento psicossocial. (assistentes

	sociais e psicólogas) 8) Ausência de um trabalho educativo junto ao agressor; 9) Desinformação da Rede de Atendimento.
8) Polícia civil/ Delegada de polícia	falta de informações quanto aos serviços disponíveis
9) Casa da Mulher - SMS-PMB/ psicóloga, encarregada da unidade	Observa-se que ainda há dificuldades quanto a este primeiro acolhimento a mulher, nos diferentes setores da Rede, o que se constata pelo relato das mulheres, que referem muitas vezes que em alguns setores não se sentem acolhidas, o que lhes traz descrença em relação aos mecanismos de proteção e acompanhamento. Tem se buscado trabalhar esses casos pontualmente com os integrantes da Rede, sendo mais fluida a troca com alguns setores que com outros. Há uma fala recorrente entre os profissionais da Rede contatados, de que há a necessidade de reaproximação dos Serviços, de capacitação para eles, como quando se estabeleceu o fluxo inicialmente. Quando das reuniões iniciais da formação da Rede de Apoio a Mulher em Situação de Violência, em Bauru, ao final de 2018, foi estabelecido um fluxo dos atendimentos a mulher, discussões posteriores aprofundaram vieses de cada atendimento, mas posteriormente rareou-se as reuniões, o que se intensificou com a pandemia. Esforços tem sido feito entre integrantes da rede em estudos de caso a distância, com frequência definida, dos quais temos participado, que embora estejam ocorrendo há pouco tempo, a nosso ver já tem se mostrado bastante promissores para o atendimento integrado da mulher, sobretudo em relação aos casos mais complexos, onde há risco de feminicídio.
10) Conselho tutelar 01/Conselheiro	Comunicação e divulgação de serviços

Questão 5: Quais são as perguntas mais recorrentes, que você observa no primeiro contato com a mulher vítima de violência?

Instituição/ Cargo	Resposta:
1) Sebes/ Coordenadora	Onde encontro ajuda???
2) Polícia civil/ Delegada de polícia	Varia caso a caso
3) Conselho de saúde/ Coordenadora	Sem resposta
4) Conselho Tutelar Região II / Conselheira Tutelar	A dificuldade que ela tem em razão da rede de apoio para lhe ajudar
5) Polícia Militar do Estado de São Paulo/Cabo de Polícia Militar	"Ele vai ficar preso?". Infelizmente é uma pergunta a qual é muito difícil de responder pois, o fato de o agressor ficar ou não preso, não depende exclusivamente do flagrante realizado pela PMESP (Polícia Militar do Estado de São Paulo), depende também do entendimento do Delegado de Polícia Judiciária e Poder Judiciário que avaliam as circunstâncias.

6) CRM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, situado na Política de Assistência Social / Chefe de Seção	- Como e onde registra o BO? - O que significa representar o agressor? - Eu preciso de advogado? - O que é medida protetiva? - Quais os procedimentos para a medida protetiva? - Se ele descumprir a medida protetiva o que eu devo fazer? - Ele vai ser preso? - Existe abandono de lar? - Ele vai conseguir tirar a guarda dos meus filhos? - Quais os tipos de violência doméstica? - Eu tenho direito na casa? - Eu não tenho local para ir, existe abrigo para minha proteção? - Posso levar meus filhos comigo para o abrigo? - No momento a agressão precisa ser necessariamente a vítima a chamar a polícia?
7 Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres/ Secretária	Não executo atendimento direto com as vítimas.
8 Polícia civil/Delegada de polícia	mas porque ele não vai ser preso? ele vai ser preso né?
9 Casa da Mulher - SMS-PMB/ psicóloga, encarregada da unidade	Muitas mulheres, colocam para a equipe, que mesmo tendo acionado as medidas de proteção, ainda se sentem desprotegidas, temem abordagens do agressor, mesmo quando este preso, têm incertezas se serão notificadas de sua saída da prisão. Frequentemente as mulheres não sabem seus direitos em relação a bens com o agressor, quando marido ou companheiro, principalmente quando há filhos em comum. Considera-se, pois, sendo de relevância a orientação jurídica nestes casos. No geral também as mulheres apresentam incertezas sobre como dar conta do sustento da família, quando o agressor é o provedor, tem dúvidas quanto a natureza da violência sofrida, carecendo de orientações e apoio emocional para se retomarem como centro de sua própria vida, capazes de mudar, contar consigo mesmas, quebrar a dependência emocional do agressor, romper o ciclo da violência.