

DESAFIANDO O SILÊNCIO: Tecnologias de enfrentamento e combate à violência contra a mulher no sistema de justiça criminal e segurança pública.

Karina de Paula¹

“A violência que importa, que repercute tem características limitadas aos grupos sociais sobre os quais atua e/ou aos processos sociais que conseguem, ou não, despertar atenção ou indignação.” (EILBAUM e MEDEIROS, 2015.)

Introdução

Durante a eclosão da pandemia, o movimento de mulheres da região metropolitana do Rio de Janeiro encontrava-se em plena ebulição. O envolvimento das organizações e coletivos com a campanha “Não é Não!, contra o assédio”, disseminada durante o carnaval em uma parceria inédita entre governos do estado e municipais com ativistas do movimentos de mulheres, emendou-se na agenda de lutas do movimento de mulheres do mês de março. As ativistas, assim como as instituições feministas e pró-direitos da mulher, encontravam-se animadas e engajadas para promover ações de prevenção à violência e dar visibilidade às aos problemas existentes nas políticas públicas e que impactaram, de algumas formas, o acesso ao atendimento à mulher em situação de violência previsto pela Lei Maria da Penha e outras legislações.

No entanto, a imposição de restrições à circulação de pessoas culminou no cancelamento das atividades coletivas planejadas para o mês de março, mundialmente reconhecido como o mês de visibilidade para a luta das mulheres em razão do dia 8 de março - dia internacional da mulher. Também ocorreu a determinação de suspensão do atendimento presencial em todos os serviços públicos, incluindo àquelas com atendimento especializado, como as delegacias e centros de referência. Assim, a efervescência das mobilizações para o mês da mulher convergiu para a construção de estratégias e ações mediadas por plataformas digitais.

A vida, nesse momento, migrava dos espaços públicos para o doméstico, das ruas para as redes. O *lockdown* imposto por vários governos para controlar a difusão do vírus trazia consigo o silêncio das ruas, pelo controle da circulação de veículos e pessoas, abrindo espaço para o barulho vindo das casas e apartamentos dos vizinhos. Com grande parte da população em casa em período integral, também se intensificaram as percepções sobre as violências cometidas no âmbito doméstico. Com as instituições fechadas, as redes sociais foram os

¹ Mestre em Antropologia pelo PPGA-UFF, bacharela em Segurança Pública e pesquisadora vinculada ao Laboratório de Estudos sobre Conflito, Cidadania e Segurança Pública (LAESP/UFF) e à Rede Internacional de Pesquisa vinculada ao INCT-INEAC.

canais que mais expuseram a triste realidade, já conhecida, porém ainda invisível, da violência doméstica e intrafamiliar contra as mulheres, crianças e idosos.

Segundo o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, entre fevereiro e abril de 2020 houve a redução dos registros de ocorrência de casos de violência doméstica, porém, na plataforma online Twitter foi verificado o aumento de 431% sobre brigas de vizinhos². De acordo com o documento “*Gênero e Covid-19 na América Latina e no Caribe: Dimensões de Gênero na resposta*”, publicado pela em março de 2020 pela ONU Mulheres, “no Brasil, a população feminina sofre violência a cada quatro minutos e 43% dos casos acontecem dentro de casa”. Por um lado, sem ter justificativas para sair de casa, como deixar os filhos no colégio, trabalhar ou ir ao supermercado, as mulheres passaram a vivenciar um rígido controle no âmbito doméstico. Por outro, a suspensão do atendimento presencial em órgãos do sistema de justiça criminal e segurança pública³, como as delegacias de polícia - principal porta de acesso à denúncias e atendimento a casos de violência - ampliou as dificuldades de acesso, colaborando para o aumento da subnotificação e para a redução do atendimento nos órgãos públicos.

Ao passo que as medidas sanitárias restringiam a circulação de pessoas e o horário e modo de funcionamento de estabelecimentos públicos e privados no estado do Rio de Janeiro, a Defensoria Pública do estado do Rio de Janeiro divulgou um levantamento informando o aumento, em 50%, da busca por atendimento em razão de violência contra a mulher no âmbito da instituição. Esses dados ganharam repercussão nacional e foram utilizados como elemento para alertar as autoridades e organizações locais, que buscavam compreender o cenário duplamente atípico. O contexto de isolamento e a busca massiva das mulheres pela Defensoria Pública não se refletia nos demais órgãos da rede de enfrentamento à violência contra a mulher. Apesar de março ser um mês em que as gestoras de políticas para as mulheres e de serviços voltados para o atendimento à mulher em situação de violência percebem um aumento da demanda por atendimento, naquele momento apenas a Defensoria relatava vivenciar tal procura. A principal hipótese traçada pelas gestoras mantinha-se alinhada ao impacto positivo das campanhas realizadas no período anterior à pandemia e nos malabarismos que os órgãos passavam naquele momento para garantir o atendimento, porém,

² <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/05/violencia-domestica-covid-19-v3.pdf>

³ Segundo o relatório “Mulheres em Tempos de Pandemia: Os agravantes das desigualdades, os catalisadores de mudanças” confeccionado pelas organizações Think Olga e Think Eva, há três problemas centrais que afetam diretamente a vida das mulheres e que se agravaram durante a pandemia; a violência, a saúde e a economia e trabalho. <https://thinkolga.com/report/>

sem protocolos estabelecidos ou capacidade de informar a população sobre os novos rearranjos organizacionais, como a migração para o ambiente digital e atendimento remoto.

O relatório foi um estopim para que vissemos o problema da violência contra a mulher tornar-se agenda pública. Na mídia, lideranças e organizações internacionais anunciavam a violência contra a mulher como “uma pandemia dentro da pandemia⁴”. Ou como uma pandemia (a violência contra a mulher) que antes era ignorada, mas que, assim como a Covid, apresentava proporções globais. Discursos, relatórios, programas televisivos, influencers, entre outros canais e vozes davam visibilidade ao tema e chamavam a atenção para os impactos que as medidas de isolamento representavam para a vida das mulheres e para o aumento da desigualdade e da violência doméstica.

Cada caso de violência ganhava repercussão na mídia local, nacional e, às vezes, internacional, o que ampliou sua visibilidade e modificou a percepção sobre a violência doméstica, imprimindo um controle de vizinhança (EILBAUM, 2010), que, através das redes sociais no ambiente digital, perpassou a esfera local e ganhou escalas não mais geográficas, mas globais. Essas relações e redes, de diferentes dimensões, fez com que todos que estivessem conectados em ambiente *online* e *offline*, se tornassem vizinhos atentos aos barulhos, gritos e atos que rompiam o silêncio anunciando que havia uma mulher em situação de violência.

Essas situações que ganham visibilidade, repercussão e o *status* de problema público alimentam o debate público gerando, não só a comoção social, mas o ingresso do tema na agenda pública, política e midiática, nas esferas local e global. Esse status de relevância social dado ao problema público servirá de motor para a mobilização e ação de pessoas, organizações e instituições públicas e privadas, para a construção e implementação dos mais variados dispositivos e tecnologias, que também receberão o nome de soluções, mas que dependem diretamente das sensibilidades dos agentes envolvidos nessa malha (KANT DE LIMA, 1995) sociotécnica composta, cada vez mais, por humanos e máquinas.

Mesmo não sendo o objeto deste estudo, uma vez que demandaria a análise das subjetividades e objetividades com a qual uma notícia é construída e veiculada, cabe destacar que a Internet tem tido um papel crucial para a construção de pauta da mídia tradicional e dos grandes meios de comunicação que seguem ritos e representações que priorizam as notícias

⁴ Nesse ponto é possível verificar duas hipóteses narrativas sobre a pandemia da violência contra mulher. Uma vinculada a percepção das pessoas que passaram a vivenciar mais a convivência de vizinhança, embalado pelo sentimento de pertencimento local e comunitário promovido nos primeiros meses da pandemia, ou seja, a violência sempre esteve lá, mas as pessoas a ignoravam. Outra refere-se ao aumento da violência uma vez que os agressores estavam mais presentes e com contato constante com as mulheres.

com maior apelo de seus consumidores (SILVA, 2007) e fazem uso dos conteúdos com maior visibilidade e interação nas redes sociais da Internet para alimentar sua programação nos dias atuais. Assim, o que é produzido por perfis variados podem se tornar conteúdo das mídias tradicionais, ampliando sua visibilidade e alcance.

A partir da apresentação de situações vivenciadas durante o campo e da análise da violência contra a mulher como situações lidas como caso de repercussão (EILBAUM e MEDEIROS, 2015), apresento como o problema da violência doméstica contra a mulher ganhou visibilidade durante a pandemia e status de problemas públicos (CEFAI,2017) - em alguns discursos, mais grave e mortal que a Covid. Ao ser enquadrado por diferentes instituições como assunto prioritário, sobretudo ao que tange ao processo de pedir, receber e prestar socorro de forma rápida, evitando possíveis lesões e óbitos decorrentes de *brigas de casal*, as instituições de justiça e segurança pública para atender o contexto atípico que exigia não só sua atuação presencial, mas a inovação de seus serviços, passou a incorporar algumas tecnologias digitais e divulgar outras já existentes, que serão apresentados neste trabalho.

Os casos apresentados e dados analisados resultam da pesquisa que compuseram minha dissertação de mestrado FAZER O POSSÍVEL E O IMPOSSÍVEL: redes, tecnologias e políticas públicas a partir do lean-in das mulheres (PAULA, 2021), onde apresento diferentes tecnologias e dispositivos (FOUCAULT) que se entrecruzam durante o processo de transformação do problema público em implementação da Lei Maria da Penha e o papel das mulheres envolvidas no que convencionou denominar de ecossistema de políticas públicas.

2. INTERNET E VISIBILIDADE DA VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES EM ESCALA GLOBAL

Com o crescente acesso e popularização das tecnologias de comunicação e informação, expansão do acesso à internet e disseminação de plataformas denominadas por redes sociais, a comunicação deixou de ser unilateral. As vozes silenciadas deixaram de depender apenas da grande mídia comercial e puderam ecoar em todo o globo, dando visibilidade e escala a temas pouco explorados. Ao longo dos anos 2000, vimos eclodir nas mídias digitais campanhas que relatavam os mais variados abusos e violências sofridos por mulheres. Essas violências, perpetradas por pessoas próximas e, em muito dos casos, ainda em sua infância, foram descritas em depoimentos de campanhas como a #PrimeiroAssedio, #NiUnaMenos, #MeToo, #TimesUp e #MeuAmigoSecreto. A proliferação desses relatos nas redes alteraram a percepção subjetiva das mulheres sobre o que é violência, trazendo a tona novas moralidades. O incômodo e o mal-estar, antes inexplicável, passaram a ter outro

sentido. Receber um *assobio*, um *toque carinhoso* ou um *elogio*, passaram a se enquadrar como uma violência e, por conseguinte à sua visibilidade e comoção social, em ações objetivas do Estado para combatê-las.

A internet também se apresentou como um espaço primordial para a articulação das mulheres em nível global. Reflexo da construção dessas identificações a “nova onda feminista”, vivenciada, segundo Cazarré(2015), a partir dos anos 2015 nos países ocidentais, foi impulsionada nos anos seguintes pelas redes sociais mediadas por tecnologia.

Desse contato e identificações emergiram coalizões que culminaram na construção de manifestações internacionalizadas de explicitação das violências que afetam mulheres em todo mundo, tal como o Ni Una a Menos - pelo fim da violência, que surgiu em razão do aumento da morte de mulheres na Argentina e ecoou por toda América Latina, tendo por resultado a inclusão categoria penal *feminicídio* nas legislações de alguns países, entre eles no Brasil; a Woman’s March contra o então presidente Donald Trump, nos Estados Unidos, que ressoou como um grito contra a violência institucional e crescimento do neoliberalismo apresentada pelo presidente recém eleito; e, o #8M, Greve Internacional convocada através de uma carta manifesto assinada por mulheres de diferentes países, entre elas Angela Davis e Nancy Fraser.

Se, por um lado, essas mobilizações marcaram o levante feminista e pró-mulher em escala global, por outro, possibilitou às mulheres do Sul Global protagonizarem discussões acerca dos processos históricos que conformam e dão forma às estruturas das sociedades onde vivem, marcadas, sobretudo, por processos de colonização, escravização e por regimes autoritários e ditatoriais. Países onde é comum que o Estado, que deveria garantir direitos, acaba por feri-los e gerar novas violências.

No decorrer da pandemia de Sars-Cov-2, a internet e as aplicações de Smartphone também foram instrumentos importantes para manter a pulsante a disseminação de informações e sensibilizações, para dar visibilidade à violência doméstica e como solução ao isolamento e suspensão das atividades presenciais. A rede varejista Magazine Luiza, por exemplo, lançou um espaço dentro do seu aplicativo para que mulheres pudessem realizar denúncias ao 180 e pedir ajuda em situações onde o agressor poderia controlar o seu acesso ao celular.

Essas problemáticas não consistiam em uma novidade para o movimento de mulheres, nem tampouco passavam despercebidas pelos que buscavam incorporar na agenda pública a temática da violência contra a mulher. No entanto, durante a pandemia, a visibilidade dada pela mídia resultou no imediatismo para que a sociedade desse respostas - e soluções. Assim,

uma série de iniciativas de digitalização das formas de acesso às políticas para as mulheres em situação de violência. A seguir, apresento algumas dessas iniciativas que atuam entrecruzando o uso de plataformas digitais e os fluxos de atendimento, cujo principal foco consiste em possibilitar o acesso à comunicação de forma mais eficiente nas atividades das instituições do Sistema de Justiça Criminal e Segurança Pública.

2.1 Smartphones e suas aplicações

A aquisição de softwares móveis é realizada pelo usuário nas modalidades gratuita e paga, e se dá através de lojas virtuais acessadas diretamente do aparelho celular *smartphone* em seu menu principal. No campo com uma lupa, buscador, o usuário pode digitar uma palavra chave ou o nome do aplicativo que procura e em instantes, na tela do seu smartphone, aparece uma lista com os ícones para seleção da melhor versão da tecnologia digital ou, caso seja digitado o nome correto do aplicativo, a tela do celular muda automaticamente para a tela onde pode ser realizada a sua instalação direta. Em poucos segundos o software do aplicativo escolhido é transferido para o aparelho celular e estará disponível para receber o cadastro do usuário. Após o cadastro ele já poderá ser usado. Esse processo de cadastramento tem se tornado cada vez mais ágil, seja pela solicitação de poucas informações para cadastramento ou pela incorporação da API (Application Programming Interface) outras contas, sendo as mais usadas a Google e Facebook, estratégia que tem por objetivo encurtar o processo de inscrição fazendo com que o usuário não desista de utilizar o aplicativo antes de ingressar em sua rede de cadastro.

Por mais que uma plataforma tecnológica pareça com um espaço público, pelo acesso se dar de maneira gratuita e o ingresso de forma aparentemente livre, é interessante apontar para algumas questões que permeiam a organização do mundo eletrônico e o desenvolvimento dos softwares. A primeira refere-se à confusão existente na ambiguidade presente no termo *free*, que na tradução literal, hora pode significar livre e em outros momentos grátis. E a segunda, as sensibilidades que orientam a compreensão do que é grátis como algo público, que na sensibilidade brasileira é de uso indiscriminado porém seu controle de responsabilidade e pertencente ao Estado (KANT DE LIMA, 1999), evidenciando os vieses e as diferenças conceituais que essas categorias possuem no campo informacional e no campo da vida cotidiana, essa relação ficará melhor explicitada ao trabalho.

Muitas foram as iniciativas lançadas ou impulsionadas no período da pandemia por movimentos sociais, lideranças feministas e pró-mulher, empresários e organizações privadas,

tais como aplicativos de botão do pânico⁵, rede de profissionais de Direito e Psicologia para auxílio remoto à mulher em situação de violência e, nas redes, milhares de *lives*, textos e materiais sobre como reconhecer uma situação de violência, como perceber, proceder e buscar ajuda. Essas iniciativas, partiam, em sua maioria, de convênios e parcerias realizadas entre a organização pública, principalmente as de justiça criminal e segurança pública, com empresas privadas que desenvolviam e realizavam a manutenção dessas plataformas. A seguir apresento algumas dessas iniciativas.

3. DISCAR 190: UMA EXPERIÊNCIA ANTES DA PANDEMIA

Passava das 23h quando eu, do meu quarto, ouvi gritos. Um homem esbravejava com uma mulher que carregava uma criança no colo. Que o respondia aos gritos. Eu, decidida a não mais me calar diante de eventuais brigas de casal, fiz o chamado para o 190, para que realizassem a abordagem do conflito antes que o casal saísse aos tapas. Em minha dimensão sobre o fluxo do atendimento, eles fariam o encaminhamento da viatura, o policial desceria, bateria no portão da casa e pediria para conversar com a mulher - ou no mínimo, com o casal.

No entanto, ao ser atendida pela central telefônica, passei cerca de 5 minutos informando meus dados e dando informações à operadora sobre a situação presenciada. Foi o tempo para que o conflito deixasse o espaço da rua e o casal ingressasse para dentro da casa do outro lado da rua. Cerca de 10 minutos depois recebi a ligação de um número de celular que eu não conhecia. Do outro lado da linha, uma mulher se identificava como policial militar do 12º batalhão, que atende Niterói, iniciou uma série de perguntas acerca da ocorrência, dentre elas se a pessoa estava armada. Ao confirmar o chamado, informou que eu deveria estar na rua para recepcionar a viatura que seria despachada ao final da ligação. Ao questioná-lo se os agentes policiais iriam bater na casa vizinha para saber se estava tudo bem, fui informada que isso não ocorreria. Tal ação poderia colocar a vida do policial em risco. Eles somente fariam tal intervenção se alguém abrisse o portão e acompanhasse-os. Cerca de 30 minutos depois, uma viatura passou pela rua e parou na calçada em frente à minha casa. Por uns três ou quatro minutos e foram embora.

Me lembro dessa situação, pois fiz uso dela algumas vezes na startup para interagir com meus interlocutores. E esse era um dos problemas que o aplicativo buscava solucionar junto ao convênio com a PMERJ. A melhoria e agilidade na comunicação de chamados emergenciais. Acompanhar o cotidiano da startup me apresentou a outras perspectivas sobre o

⁵ Tais aplicativos consistem na transformação do celular em um botão do pânico que pode ser apertado e direciona mensagem e alerta para uma rede de contato e, por vezes, para autoridades policiais.

processo de transformação da demanda da população em solução tecnológica. Mais especificamente, em uma solução para atender o problema da violência contra a mulher.

Naquele momento eu me lembrei do chamado que eu mesma havia realizado para a central 190. Era compreensível que o app reduziria o tempo da ligação telefônica, já que os dados do usuário, localização e áudio e/ou texto narrando o ocorrido seriam entregues simultaneamente à central após três apertar de tela; entretanto, questionei se a centralização das chamadas aumentaria o fluxo entre o recebimento do chamado e o contato com a viatura mais próxima. Foi-me explicado que a ação do aplicativo tinha início na chamada do usuário e se encerrava na recepção da mensagem pelo parceiro conveniado, o que era realizado em cerca de 30 segundos. Como ressaltado várias vezes pela equipe, o aplicativo tinha como propósito melhorar a comunicação emergencial, mas o processo entre o recebimento da informação e o atendimento da ocorrência seria estabelecido pela PMERJ.

Você tem crimes que não são relativos à polícia, eles são chamados, de qualquer maneira, pelo 190. [...] Eu comecei a ver que tem falhas e comecei a entender mais o **mercado**. (Leonardo Gandelman-CEO. Grifo meu).

O aplicativo foi desenvolvido a partir da construção de redes de proximidade. Diferenciando chamadas de emergência de chamadas em geral, tal como via Whatsapp. Em momentos de “insegurança, risco e violência”. Segundo Joaquim, “se eu sou notificado que houve um assalto na padaria da esquina eu vou esperar para ir lá novamente”. Entretanto, ele pode não resolver ou mesmo agravar problemas estruturais da polícia, diante de um presumível aumento de demandas.

A principal missão ao app era “salvar vidas” e este era o jargão comumente utilizado nas falas e apresentações realizadas para publicizar o aplicativo e justificar o motivo pelo qual o CEO investia tempo - e dinheiro - em sua construção. Durante as lives e reuniões, o CEO narra essa história, como forma de apresentar o aplicativo,

A gente teve um caso que foi interessante, e isso me emocionou muito, foi um caso de uma mulher que - foi até no período de testes, isso - mandou um alerta para a polícia, de uma comunidade muito carente: “Meu marido está com uma faca, está me ameaçando, está bêbado ameaçando me matar”. É um caso recorrente de violência contra a mulher e etc, e ela usou o Linha Direta. Foi para o batalhão. O batalhão demorou para chegar, alguns minutos porque era uma comunidade muito carente. Mas, em menos de um minuto, tinha o vizinho dela, o cunhado dela, que é irmão do agressor, e um primo dela, que moram na mesma comunidade, porque normalmente eles moram perto, debelando aquela situação. Aquilo me deu uma força tão grande para continuar, porque eu falei: “Eu salvei uma vida”. Aquilo foi uma das maiores emoções que eu tive. A gente não ouve nenhum áudio, deixar bem claro isso. A gente não ouve, mas ela me ligou contando essa história, entendeu? Ela entrou em contato com a gente por e-mail, e eu dei meu telefone, ela me ligou,

contou essa história e não sei o quê... Fiquei muito feliz com a história. Foi um motivador a mais. Eu falei: “Eu salvei uma vida. Está bom”. E aí, como cidadão, artigo 144 da Constituição, segurança é responsabilidade do Estado, direito e dever de todos, como cidadão comecei a fazer e desenvolver um monte de coisas. E agora a gente está desenvolvendo um monte de coisas novas que vão linkar a polícia. Hoje o Linha Direta é um programa da polícia, é um dos três pilares da Polícia Militar. A gente vai ter Linha Direta normal, Linha Direta mulher, da violência contra a mulher,.... [CEO Linha Direta]

O *slogan* “salvar vidas” pode ser visto como um velho jargão midiático acionado para criar sensações de urgência acerca de um problema que afeta um pretenso valor da sociedade brasileira: a vida. No Rio de Janeiro, estampou as páginas de jornais e as transmissões televisivas durante a implementação de projetos e programas governamentais que visam aproximar a população dos serviços de segurança, tais como as UPPs, o Disque Denúncia e as Operações Segurança Presente.

Quando ingressei na startup, o app havia passado por sucessivos testes com alguns batalhões, sendo o convênio renovado para que o app atendesse a todo o estado do Rio de Janeiro. Desta forma, não seria mais um canal de contato direto com os Batalhões, mas um canal auxiliar ao 190, alterando o fluxo de envio dos chamados realizados através do app. Estes últimos, em virtude desse rearranjo, passaram a ser centralizados no CICC; este recebia a informação do pedido de emergência do público-cliente do aplicativo em um *dashboard*⁶ e, assim, aciona seus agentes para o atendimento.

A renovação do convênio, além de reestruturar o fluxo das informações, trouxe consigo uma nova funcionalidade que visava atender a demanda específica da Patrulha Maria da Penha. As mulheres assistidas pela Patrulha, apesar de possuírem medidas protetivas contra seus agressores emitidas, nem sempre possuíam acesso ao botão do pânico fornecido pelo sistema de justiça criminal.

⁶ Painel onde os dados micro e macro dos chamados são apresentados.



Imagem 15: Foto de divulgação do aplicativo Linha Direta repostado pela Patrulha Maria da Penha-PMERJ /Fonte: Instagram Patrulha Maria da Penha RJ.

A parceria com o aplicativo surgiu, assim, como uma forma de garantir a essas mulheres o acesso à uma tecnologia que possibilitasse o contato de forma rápida com a polícia militar. Diferente, portanto, do fluxo estabelecido para o público em geral.

Ordinariamente, o cadastramento na plataforma se dava de forma voluntária. E as mensagens e informações remetidas à central eram categorizadas por grau de urgência e risco pela PMERJ. No Linha Direta as assistidas da Patrulha Maria da Penha recebiam um tratamento diferenciado tanto no cadastro quanto na sinalização que aparecia no *dashboard*.

Ao celebrar o convênio para atender a Patrulha Maria da Penha foi requisitado que o patrulheiro pudesse fazer o cadastramento da mulher assistida. Este, realizado diretamente do celular de cada Patrulha, garantia que o patrulheiro também fosse notificado quando a mulher realizasse o pedido por ajuda. No CICC, o *dashboard* apresentaria um *target* no *card* de notificação, informando que a mensagem tinha como remetente uma mulher assistida pelo Programa.

3.1 Programa Patrulha Maria da Penha, Polícia Militar do Rio de Janeiro.

Vivenciávamos o período mais rígido da pandemia, em 2020, quando a equipe técnica do Centro Especializado de Atendimento à Mulher de Niterói foi contactada por uma mulher que era atendida pela equipe - denominada usuária. Após ser agredida, o marido saiu e a deixou trancada em sua casa, situada em uma *favela*. A equipe imediatamente acionou os patrulheiros da Patrulha Maria da Penha pelo Whatsapp, relatando a situação e o endereço da usuária com o objetivo da Patrulha realizar o atendimento. Durante o desenrolar da operação,

o retorno dado pela policial militar era de que, em se tratando de um caso de cárcere privado, os policiais poderiam (e em algumas interpretações, deveriam) realizar a invasão. Pela casa estar situada em um local de fácil acesso dentro da *comunidade*, a policial ponderou que teria que acionar outros agentes e que talvez ocorresse alguns tiros para que eles pudessem cumprir o resgate. Diante da resposta, a equipe técnica que acompanhava o caso avaliou algumas questões sobre a presença de policiais na porta da casa de um morador e os conflitos que tal ação geraria, podendo colocar em risco a vida da mulher. Levantando cenários de expulsão de sua casa e outras violências, até a morte. Ressaltando que, em áreas onde há a possibilidade de conflito armado, a vida dos agentes envolvidos no atendimento, dos moradores e dos envolvidos na troca de tiros, poderia acarretar em outros danos, como rivalidades ou acordos sobre a atuação no território da ocorrência. A própria usuária, quando informada da possível invasão da polícia, com medo, pediu à equipe para não realizar a intervenção. Algumas horas depois, ela restabeleceu contato com a equipe. Fugiu. Conseguiu quebrar a janela e estava a caminho da casa de uma familiar, informando à equipe que já estava em segurança.

As Rondas e Patrulhas Maria da Penha consistem em programas de policiamento que tem por objetivo realizar o acompanhamento das mulheres em situação de risco, ou seja, aquelas que possuem medida protetiva expedida contra seus agressores. Apesar de existirem em diferentes estados e municípios brasileiros, cada destacamento desse programa possui seu próprio protocolo de atuação e pode atuar com diferentes gradações nas redes de garantia de direitos às mulheres em situação de violência. (VASCONCELLOS, 2015)

A coordenadora da CODIM já havia sido procurada em 2017, por dois policiais militares, um homem e uma mulher, para apresentação da Patrulha Maria da Penha - Guardiões da Vida. Na oportunidade, por estar fazendo campo para iniciação científica, pude acompanhar a reunião durante a pesquisa. Segundo os PMs, a implementação do projeto consistia em uma iniciativa do comandante e ao seu olhar humanizado. Recém chegado, buscava alcançar melhorar os resultados nas áreas por onde passava, incluindo os casos de violência contra as mulheres. Em sua carteira de projetos estava o destacamento de dois policiais e uma viatura para realizar a visita aos serviços de atendimento à mulher no município, para estreitar laços, e pelo acompanhamento daquelas em situação de violência com medida protetiva. Para tal, realizavam o acompanhamento através de visitas domiciliares e por WhatsApp.

Em 2019, o programa foi institucionalizado e implementado em todos os batalhões do estado do Rio de Janeiro. Sob coordenação da Tenente Coronel Cláudia de Moraes, policial

militar conhecida pelo seu ativismo pró-mulher nas organizações de justiça penal e segurança pública, sobretudo dentro da instituição PMERJ.



Imagem 1: Número de atendimentos realizados durante o primeiro ano do Programa Patrulha Maria da Penha - PMERJ. Fonte: Instagram Patrulha Maria da Penha.

Outra ação desenvolvida pela Patrulha Maria da Penha da PMERJ consiste na arrecadação e distribuição de cestas básicas às mulheres assistidas pelos patrulheiros.



Imagem 2: Recebimento de cestas básicas e demais itens de pena indenizatória/Fonte: Instagram Patrulha Maria da Penha.

Em razão do CEAM estar inserido na área de atuação do 12 BPM, a Patrulha também era acionada para dar suporte aos atendimentos específicos. Situações avaliadas como

necessárias para o acompanhamento de agentes da polícia militar, como: cárcere privado, cumprimento de medida judicial; acompanhamento para a retirada de bens pessoais da residência - como documentos e objetos pessoais da mulher e, às vezes, de seus filhos, entre outros crimes estabelecidos como flagrantes. Tais atividades eram realizadas com a autorização do oficial superior dos agentes da Patrulha, uma vez que o programa tinha como principal atividade o acompanhamento de mulheres com medida protetiva, através de visitas e articulações sociais - como a arrecadação e distribuição de alimentos.

Não consiste em meu objetivo analisar como a Patrulha realizava as visitas periódicas às mulheres beneficiadas pelo programa ou como os agentes organizavam o canal de contato direto entre mulher e socorro para situações de insegurança ou risco. Mas sim, apresentar a Patrulha Maria da Penha como um processo de implementação da mudança da cultura organizacional em relação ao serviço de atendimento às mulheres. Sendo hoje, o principal elo de integração entre diferentes serviços e equipamentos especializados de atendimento à mulher - como o CEAM.

3.2 O Botão do Pânico, Sistema de Justiça Criminal.

No Programa da Fátima Bernardes exibido em 19 de fevereiro de 2020, a atriz Cristiane Machado, a primeira mulher do estado do Rio de Janeiro a ter acesso ao *botão do pânico* oficial do sistema de justiça, informou que naquele momento apenas 9 mulheres em todo estado utilizavam a tecnologia disponibilizada pelo sistema de Justiça. A atriz, passou a se ver como uma ativista pelo fim da violência contra a mulher, após denunciar as agressões sofridas por parte de seu companheiro - um diplomata - por violência doméstica. Seu principal mecanismo de denúncia foram suas redes sociais em plataformas digitais, na internet. Com a repercussão do caso, a atriz passou a ser uma referência no tema, ao menos na região metropolitana do Rio de Janeiro, onde reside.

Neste dia, o agente de segurança na platéia, fez uma demonstração do funcionamento do dispositivo. Espantada, Cristiane demonstrou não saber que o chamado do botão do pânico que carrega consigo para todos os lugares, também era transmitido ao CICC (Centro Integrado de Comando e Controle). Comentando que recebeu o aparelho e não foi informada sobre como funcionava. Apenas lhe disseram que, caso ela visse o agressor se aproximar, deveria apertar o botão.⁷

O Botão do Pânico é uma solução tecnológica de segurança preventiva amplamente utilizada e recomendada para pessoas com comorbidade, deficientes, idosos, estabelecimentos

⁷ <<http://www.multclipp.com.br/verNoticia.aspx?c=0&n=37675859&e=1022>>

comerciais e bancários e prédios públicos. Seu principal objetivo é garantir que a pessoa em situação de pânico ou emergência possa solicitar ajuda de forma rápida e simples, apertando um simples botão.

Há alguns anos, dispositivos similares também foi implementado para trazer a mesma agilidade aos chamados de mulheres em situação de violência contra as mulheres. Há dois tipos em circulação. Um onde o sistema de justiça determina que o agressor utilize uma tornozeleira e a mulher carregue consigo um dispositivo. O outro consiste em aplicativos gerenciados por órgãos de segurança pública, órgãos de políticas para as mulheres, que mantêm o mesmo fluxo, porém seu acionamento se dá a partir da mulher, não tendo um detector da aproximação do agressor. Abaixo apresento um quadro com os principais aplicativos para smartphone disponibilizados na loja da Google à época,

| Nome | Abrangência | Funções |
|--------------------------|--------------------|---|
| SOS - Lei Maria da Penha | Curitiba | Acionar a Guarda Civil Metropolitana; Guardar o registro de provas contra o agressor; Aumentar a rapidez de atendimento em casos de urgência; Indicar de forma eficiente com a geolocalização o local onde a mulher encontra-se no momento. Somente mulheres com medida protetiva residentes na cidade. |
| Salve Maria | Uberlândia | As mensagens são enviadas através de um canal seguro e recebidas por um servidor público que dará seguimento para que sejam tomadas as providências cabíveis ao caso. O aplicativo conta com o botão do pânico, que envia sua solicitação para as autoridades em caso de violência contra a mulher. Somente mulheres com medida protetiva residentes na cidade conveniada. |
| SOS Mulher | São Paulo | Aciona a Polícia Militar. Somente mulheres com medida protetiva |
| Botão de Pânico | Unicamp | Aciona a segurança do campus |
| PMSC Cidadão | Santa Catarina | Super aplicativo da polícia militar de santa catarina com diversas funções incluindo um botão de emergência |
| Aviso Polícia | Manaus-AM | chamada de emergência para assalto à ônibus, e Botão de pânico para as mulheres que sofrem violência doméstica |

Quadro 1 - Aplicativos de prevenção/proteção à mulher/botão do pânico com melhor visibilidade na loja em 19/10/2020. Confecção da autora.

Os botões do pânico fornecidos pelo sistema de justiça criminal são exclusivos para mulheres com medida protetiva expedida e avaliação de grave risco à vida e à integridade física. Quando o agressor se aproxima, o dispositivo aciona e emite um sinal de alerta automaticamente, para o aparelho que fica com a mulher e outro para uma central de polícia. Em alguns modelos, o agressor também é notificado através da tornozeleira, que está descumprindo a ordem judicial. A foto abaixo apresenta um, dentre alguns, modelos adquiridos pelo sistema de justiça brasileiro, no estado do Mato Grosso.



Imagem 9: Tornozeleira eletrônica e botão do pânico disponibilizado pelo serviço judiciário Foto: SESP/MT⁸

O processo que possibilita o acesso e o cumprimento de medidas protetivas, de urgência ou não, em razão de violência doméstica contra a mulher depende exclusivamente do sistema de justiça criminal e segurança pública. Seu pedido inicia-se com o Registro da Ocorrência da vítima na Delegacia de Polícia Civil e perpassa a malha de atores até decisão emitida pelo juiz. Assim, cabe à mulher, ao receber o atendimento na delegacia, requerê-la ao policial civil no momento do registro da ocorrência. O agente, estando ciente deste direito da mulher, encaminha para o delegado ou do Ministério Público apresentar a requisição ao juiz. E este, por sua vez, cabe realizar deferir ou indeferir o pedido. Para além desses agentes, a requisição também passa por outros agentes, responsáveis pela tramitação burocrática do processo iniciado com o registro da ocorrência.

Durante a pandemia, diante da dificuldade das mulheres acessarem as delegacias e das medidas de restrição de circulação, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro em parceria com o Centro de Estudos de Direito e Tecnologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), também lançou uma plataforma digital, acessível pelo smartphone e pelo computador, onde a mulher pode requerer tal medida em caráter de urgência diretamente ao Judiciário, sem precisar realizar o registro de ocorrência.

No Rio de Janeiro, há um debate antigo sobre encurtar o fluxo administrativo da emissão da medida, a partir da permissão de deferimento pelo delegado de polícia civil, mas é impactado diretamente pelas disputas dos bacharéis em direito, sobre quem tem autoridade para estabelecer o Direito. Após o deferimento da medida de afastamento compulsório, cabe à Polícia Militar e, no caso do Rio de Janeiro, e à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP) garantir que a medida seja cumprida.

⁸ <http://www.sesp.mt.gov.br/-/15196097-botao-do-panico-e-disponibilizado-as-vitimas-conforme-decisao-judicial>

Mas, se considerarmos o universo de medidas protetivas e o número de dispositivos fornecidos pelo sistema de justiça veremos que os equipamentos são insuficientes e as aplicações dessa determinação por parte do juiz são raras. Tal debate, posto no programa da Fátima Bernardes, foi o gancho para que as participantes do programa apresentassem a Patrulha Maria da Penha e o aplicativo Linha Direta, parceria celebrada entre a empresa de tecnologia mobile e o governo do estado para ampliar o atendimento diante do número ínfimo de medidas protetivas atendidas com o monitoramento do programa Botão do Pânico do Tribunal de Justiça.

O caso relatado pelo CEO e o vivenciado no CEAM chama atenção para a distinção entre locais e formas de atuação da polícia, assim como apresenta que os chamados para atendimento da polícia nesses locais, são complexos e envoltos em uma cadeia de tomadas de decisão dos agentes culminando em modalidades diferentes de aplicação do conceito de proximidade em suas práticas. Os chamados para atendimento de violência contra a mulher colaboram para explicitar que o atendimento realizado pela PMERJ hierarquiza, por prioridade, o atendimento à áreas e públicos, pautando-se na justificativa do risco que o agente pode correr - e não a mulher. Nesse sentido, não está em questão apenas o risco que a mulher está correndo dentro de sua casa ou na efetivação de uma política pública estabelecida, mas a atuação estatal encontra-se ancorada não na situação da mulher, mas sim na dos agentes.

A partir dos aplicativos, também evidencia-se a centralidade dada à segurança da mulher em situação de violência e em como, os smartphones têm sido individualizadores da responsabilização da mulher por não ter pedido ajuda quando tinha todas as possibilidades. Apesar das iniciativas do setor privado (mercadológico), a ação sempre recai para o poder público, ou seja, é ele, segundo a Lei Maria da Penha, e suas instituições que devem prover o atendimento integral à mulher e a família, tanto no âmbito do acesso à justiça criminal quanto ao acesso às políticas de direitos sociais.

CONCLUSÃO

As vozes dos movimentos de pró-mulher e feministas, ampliadas em escala global pela internet através das redes sociais mediadas por plataformas digitais, também deram visibilidade às experiências de discriminação vivenciadas pelas mulheres ao buscarem soluções para conflitos relacionados à violência doméstica, através de denúncias ou do registro junto às instituições de justiça criminal e segurança pública.

Os diferentes tipos de conflitos podem sugerir que a forma de administração dos mesmos seja diferente em cada uma dessas instituições. As práticas não são diferentes em razão da natureza do conflito; as práticas de gestão dos processos e de categorização das partes são distintas, antes, pela instilação de, um padrão de produção de hierarquias sociais segundo os diferentes atores envolvidos nos conflitos.

Nas arenas públicas, a representatividade e o lugar de poder constituem-se como um capital social dos atores e será um dos elementos que constituirá as hierarquias, rituais e símbolos que delimitam os corpos sociais e legitimam os problemas públicos que ingressarão na agenda das instituições públicas. Será nas arenas, também, que as startups irão buscar "compreender a dor" para transformá-la em solução tecnológica. Porém, apesar de todas as iniciativas, o processo de garantia de direitos e da penalização dos agressores ainda será de responsabilidade do Estado.

A incorporação de plataformas com cunho de digitalizar o processo de trabalho, sobretudo voltado para a produção de dados estatísticos, podem e precisam ser pensadas caso a caso, analisando sensibilidades e demandas inerentes aos trabalhos desenvolvidos pelo órgão. Os processos de transformação digital do serviço público devem levar em consideração não apenas as estruturas informacionais, mas, também as aptidões das equipes para a utilização dos equipamentos.

A partir dos aplicativos, evidencia-se a centralidade dada à segurança da mulher em situação de violência, sobretudo durante os períodos de isolamento social na pandemia. Apesar das iniciativas do setor privado (mercadológico), a ação de combate e enfrentamento sempre recai para o poder público, ou seja, é ele, segundo a Lei Maria da Penha, e suas instituições que devem prover o atendimento integral à mulher e a família, tanto no âmbito do acesso à justiça criminal quanto ao acesso às políticas de direitos sociais. Desta forma, fica latente que a incorporação de tecnologias digitais no âmbito das organizações de justiça criminal e segurança pública não solucionam o problema, apenas contribuem como meio de comunicação para as tecnologias de controle já existentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CAZARRÉ, M. (2015). A quarta onda do feminismo nasce em 2015. *Revista Brasileiros*. Disponível em: <<http://brasileiros.com.br/2016/01/quarta-onda-feminismo-nasce-em-2015>>.
- CEFAÏ, Daniel. Públicos, problemas públicos, arenas públicas...: O que nos ensina o pragmatismo (Parte 1). *Novos estudos CEBRAP*, v. 36, p. 187-213, 2017.

EILBAUM, Lucía. “O bairro fala”: conflitos, moralidades e justiça no conurbano bonaerense. PPGA, UFF, 2010.

_____ e MEDEIROS, Flávia. Quando existe ‘violência policial’? Direitos, moralidades e ordem pública no Rio de Janeiro. Revista Dilemas. Rio de Janeiro, UFRJ, 2015, 2015.

LIMA, Roberto Kant de. A polícia da cidade do Rio de Janeiro: seus dilemas e paradoxos. 1995.

PAULA, Karina de. Fazer o possível e o impossível: redes, tecnologias e políticas públicas a partir do lean-in das mulheres. 2021.

SILVA, Edilson Márcio Almeida da. Das reportagens policiais às coberturas de segurança pública: representações da violência urbana em um jornal do Rio de Janeiro. 2007.

VASCONCELLOS, Fernanda Bestetti de. Punir, Proteger, Prevenir?: a Lei Maria da Penha e as limitações da administração dos conflitos conjugais violentos através da utilização do direito penal. 2015.