



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE RORAIMA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM SEGURANÇA PÚBLICA,
DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

LINHA DE PESQUISA: Conflitos, Crime, Violência e
Direitos Humanos

ZAPCHAME UMA FERRAMENTA DE ASSISTÊNCIA AO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO ESTADO DE
RORAIMA.

THAYANA LIMA FRANÇA

Dissertação

BOA VISTA/RR
2022

THAYANA LIMA FRANÇA

**ZAPCHAME UMA FERRAMENTA DE ASSISTÊNCIA AO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO ESTADO DE
RORAIMA.**

**BOA VISTA/RR
2022**

TERMO DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE TCC, TESES E DISSERTAÇÕES ELETRÔNICAS NO SITE DA UERR

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Estadual de Roraima – UERR a disponibilizar gratuitamente através do site institucional <https://www.uerr.edu.br/multiteca/>, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do material bibliográfico:

() Trabalho de Conclusão de Curso (X) Dissertação () Tese

2. Identificação do TCC, Dissertação ou Tese

Autor: Thayana Lima França

E-mail: franca.thayana@gmail.com

Agência de Fomento:

Título: Zapchame uma Ferramenta de Assistência ao Enfrentamento à Violência Doméstica no Estado de Roraima.

Palavras-Chave: Violência; Mulher; Ferramenta; ZapChame

Palavras-Chave em outra língua: Violence; Woman; Tool; ZapChame

Área de Concentração:

Grau: Mestrado **Curso de Graduação:**

Programa de Pós-Graduação: Mestrado Profissional em Segurança Pública, Direitos Humanos e Cidadania - MPSPDHC

Orientador(a): Profª Drª. Leila Chagas Souza Costa

E-mail: leilachagas_yahoo.com.br

Coorientador(a):

E-mail:

Membro da Banca: Profª. Dra. Márcia Teixeira Falcão

Membro da Banca: Profª. Dra. Luziene Corrêa Parnaíba

Membro da Banca: Profº. Dr. Rildo Dias da Silva

Data de Defesa: 27/04/2022 **Instituição de Defesa:** Universidade Estadual de Roraima

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O referido autor: 1. Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade; 2. Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à Universidade Estadual de Roraima os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.

Informações de acesso ao documento:

Liberção para disponibilização: (x) Total () Parcial

Em caso de disponibilização parcial, assinale as permissões: () Capítulos. Especifique. ()

Outras restrições. Especifique. _____

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF e DOC ou DOCX da dissertação, TCC ou tese.

Assinatura do(a) autor(a): *Thayana Lima França*

Data: 04/11/2022.

THAYANA LIMA FRANÇA

**ZAPCHAME UMA FERRAMENTA DE ASSISTÊNCIA AO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO ESTADO DE
RORAIMA.**

**Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-graduação como
parte dos requisitos necessários à
obtenção do título de Mestre em
Segurança Pública, Direitos Humanos e
Cidadania pela Universidade Estadual
de Roraima.**

**BOA VISTA/RR
2022**

Copyright © 2022 by Thayana Lima França

Todos os direitos reservados. Está autorizada a reprodução total ou parcial deste trabalho, desde que seja informada a **fonte**.

Universidade Estadual de Roraima – UERR
Coordenação do Sistema de Bibliotecas
Multiteca Central
Rua Sete de Setembro, 231 Bloco – F Bairro Canarinho
CEP: 69.306-530 Boa Vista - RR
Telefone: (95) 2121.0946
E-mail: biblioteca@uerr.edu.br

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F815z	França, Thayana Lima. Zapchame uma ferramenta de assistência ao enfrentamento à violência doméstica no estado de Roraima / Thayana Lima França. – Boa Vista (RR) : UERR, 2022. 95 f. ; PDF Orientador: Profa. Dra. Leila Chagas Souza Costa. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Roraima (UERR), Programa de Pós-Graduação em Mestrado Profissional em Segurança Pública, Direitos Humanos e Cidadania (MPSP). 1. Violência Doméstica 2. Mulher 3. Ferramenta 4. ZapChame I. Costa, Leila Chagas Souza (orient.) II. Universidade Estadual de Roraima – UERR III. Título UERR. Dis.Mes.Seg.Pub.2022 CDD – 362.84
-------	---

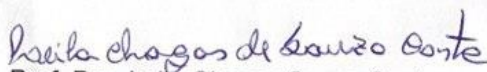
Ficha catalográfica elaborada pela Bibliotecária
Letícia Pacheco Silva – CRB 11/1135 – RR

THAYANA LIMA FRANÇA

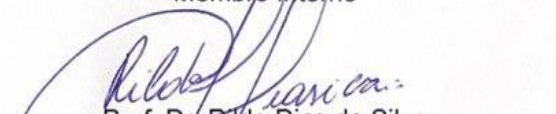
**ZAPCHAME UMA FERRAMENTA DE ASSISTÊNCIA AO ENFRENTAMENTO À
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO ESTADO DE RORAIMA.**

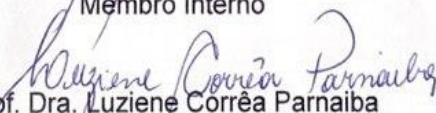
Dissertação apresentada ao Programa de Pesquisa e Pós-graduação do
Mestrado Profissional em Segurança Pública, Direitos Humanos e Cidadania da
Universidade Estadual de Roraima, como requisito para obtenção do título de
Mestre em Segurança Pública, Direitos Humanos e Cidadania.

Dissertação de Mestrado defendida e aprovada em 27/04/2022, perante a Banca
Examinadora, constituída dos seguintes membros:


Prof. Dra. Leila Chagas Souza Costa
Orientadora – Presidente
Universidade Estadual de Roraima – UERR


Prof. Dra. Márcia Teixeira Falcão
Universidade Estadual de Roraima - UERR
Membro Interno


Prof. Dr. Rildo Dias da Silva
Universidade Estadual de Roraima – UERR
Membro Interno


Prof. Dra. Luziene Corrêa Parnaíba
Universidade Federal de Roraima – UFRR
Membro Externo

DEDICATÓRIA

Dedico essa pesquisa a todos que acreditam em seus sonhos e não medem esforços para realizá-los.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ser o maior apoio nos dias difíceis e por ser o autor da minha existência, sem ele eu jamais teria chegado até aqui.

Ao onipotente e misericordioso Jesus Cristo por sempre agir e realizar o impossível em minha vida.

Ao meu marido e companheiro de todas as horas Carlos Joel, pela paciência, carinho e amor em ouvir minhas lamentações e me convencer a não desistir.

À minha professora e orientadora Dra. Leila, meu sincero agradecimento por ter acreditado neste trabalho e ter sido tão compreensível e não ter me abandonado em meio aos dias difíceis que vivenciei.

Aos meus pais Maria do Socorro e José Carlos por serem meus alicerces e sempre acreditarem na minha capacidade.

Aos meus irmãos Marcos Vinícius e Wagner, meu profundo apreço por todo o apoio durante minha vida.

À minha amada mãezinha, Maria do Rosário (*in Memoriam*), que tem me ensinado a ser forte todos os dias desde a sua partida.

À maior incentivadora para eu ter feito esse mestrado profissional, minha querida amiga Anabelle Garcia, pela amizade construída e pela disponibilidade em sempre ajudar e ouvir meus desabafos.

À minha Tia Marly pelo ser humano incrível e de caráter inigualável.

À Marta Rodrigues, minha amiga-irmã, onde sua amizade tem sido essencial no meu fortalecimento.

A todos os meus professores do Programa de Mestrado Profissional em Segurança Pública de Direitos Humanos e Cidadania que contribuíram no meu conhecimento.

Por fim, dedico este trabalho à Universidade Estadual de Roraima pela oportunidade de aprimorar minha formação e, em especial, ao povo de Roraima, que financiou o curso e acolheu-me nesta terra.

A todos minha gratidão!

“Que todos os nossos esforços estejam sempre focados no desafio à impossibilidade. Todas as grandes conquistas humanas vieram daquilo que parecia impossível”.

(Charles Chaplin)

RESUMO

A temática da pesquisa surgiu a partir da experiência profissional da pesquisadora, que atuou diretamente com a ferramenta zapChame, criado pela Assembleia Legislativa em 2016 para orientar mulheres vítimas de violência doméstica, bem como da inquietação se a ferramenta tem apresentado um impacto social positivo no enfrentamento a violência doméstica no Estado de Roraima. A pesquisa teve como objetivo geral: identificar se a ferramenta zapChame apresentou resultados satisfatórios no enfrentamento a violência doméstica contra a mulher no âmbito familiar no Estado de Roraima, e como objetivos específicos: descrever a funcionalidade dos serviços da ferramenta, avaliar os resultados alcançados pela utilização da ferramenta e a elaboração de um relato de experiência sobre os atendimentos realizados pelo aplicativo de mensagem. Desse modo, a pesquisa teve como participante a própria autora que era servidora do CHAME e atuava diretamente com a ferramenta zapChame. Assim, metodologicamente, foi utilizada a abordagem qualitativa e quantitativa, com a combinação de pesquisa documental, bibliográfica e de campo, fazendo uso da análise das mensagens durante os atendimentos no período compreendido entre 2017 a 2019, bem como das estatísticas disponibilizadas pelo Centro Humanitário de Apoio a Mulher. Com base nos resultados apresentados, identificou-se que em 2019 a ferramenta zapChame aumentou os atendimentos quase que cem por cento, comparado aos anos anteriores e teve um alcance além do previsto pela resolução. Em contrapartida, foi observado a sobrecarga de trabalho profissional em decorrência da dupla jornada de trabalho e plantões semanais de vinte e quatro horas, resultando em um desgaste físico e psíquico de algumas servidoras.

Palavras-chaves: Violência; Mulher; Ferramenta; ZapChame.

ABSTRACT

The theme of this work emerged from the professional experience of the author, who works directly with the zapChame tool, created by the Legislative Assembly in 2016 to guide women victims of domestic violence, as well as the concern if the tool has had a positive social impact on coping domestic violence in the State of Roraima. The research had as general objective: to identify if the zapChame tool presented satisfactory results in the fight against domestic violence against women within the family in the State of Roraima, and as specific objectives: to describe the functionality of the tool's services, to evaluate the results achieved by using of the tool and the elaboration of an experience report on the assistance provided by the message application. In this way, the research has the participation of servers who work directly with the zapChame tool. Thus, methodologically, a qualitative and quantitative approach was used, with a combination of documentary, bibliographic and field research, making use of the analysis of messages during the consultations in the period between 2017 and 2019, as well as the statistics made available by the Humanitarian Center of Support for Women. The research findings made it possible to identify that in 2019 the zapChame tool increased attendances by almost one hundred percent, compared to previous years. On the other hand, the professional work overload was observed because of the double working day and twenty-four-hour weekly shifts, resulting in a physical and psychological exhaustion of some servants.

Keywords: Violence; Woman; Tool; ZapChame.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CAPS - Centro Atenção Psicossocial

CAV - Centro Atendimento à Vítima

CEDITEC - Centro de Estudos de Direito e Tecnologia

CEPPM - Coordenação Estadual de Políticas para Mulheres

CIOPS - Centro de Integrado e Operações Policiais

CHAME - Centro Humanitário de Apoio a Mulher

CMB - Casa da Mulher Brasileira

CRAS - Centro de Referência Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado Assistência Social

DEAM - Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher

DIEST - Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia

DTI - Diretoria de Tecnologia Informação

FBSP - Fórum Brasileiro Segurança Pública

IPEA - Instituto Pesquisa Aplicada

IA - Inteligência Artificial

IML - Instituto Médico Legal

MPDFT - Ministério Público Distrito Federal e Territórios

OAB - Ordem dos Advogados do Brasil

ONG - Organizações Não Governamentais

ONU - Organizações das Nações Unidas

PM - Polícia Militar

PLP - Promotores Legais Populares

RAVVS - Rede de Atenção às Vítimas de Violência Sexual

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SEMGES - Secretaria Municipal de Gestão Social

SESAU - Secretaria de Estado da Saúde

SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública

SESP - Secretaria de Estado de Segurança Pública

SETRABES - Secretaria de Estado e Bem Estar Social

SPM - Secretaria de Políticas Públicas

TABELA DE FIGURAS

Figura 1 - Taxa de homicídios por unidades federativas, referente a 2018	32
Figura 2 - Taxa de Homicídios no Brasil entre 2008 a 2018.	33
Figura 3 - Atendimentos zapChame 2016 a 2020	53
Figura 4 - Tipos de violências predominante entre 2017 a 2019	56

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	16
1.VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER: ASPECTOS GERAIS	18
1.1 Formas de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher	21
1.1.1 Violência Física	22
1.1.2 Violência Psicológica	22
1.1.3 Violência Sexual	24
1.1.4 Violência Patrimonial	25
1.1.5 Violência Moral	26
1.1.6 Violência Cibernética	26
1.2 Interface da Violência por Parceiro Íntimo	28
2.A REALIDADE DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO ESTADO DE RORAIMA	31
2.1 Dados da Violência Contra a Mulher no Âmbito Doméstico e Familiar no Estado De Roraima.....	31
3.MECANISMO TECNOLÓGICOS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER	34
3.1 Dos Aplicativos Tecnológicos de Combate e Enfrentamento a Violência Contra a Mulher Existentes Atualmente nos Estados Brasileiros.....	35
3.2 Aparatos Jurídicos e Institucional do Poder Público de Roraima no Enfrentamento à Violência Contra a Mulher	42
3.3 Implantação da Ferramenta Zapchame no Estado de Roraima.....	46
3.3.1 O que é o zapChame?	47
3.3.2 Funcionamento da ferramenta zapChame	48
4.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	50
4.1 Local e Participantes da Pesquisa	51
4.2 Critérios de Inclusão e Exclusão dos Participantes	51
4.3 Percurso da Pesquisa	51
4.4 Métodos e Procedimentos.....	52
5.RESULTADOS E DISCUSSÕES	53
5.1 Dados dos Atendimentos	53
5.2 Dos Tipos de Violência.....	55
5.3 Perfil da Vítima.....	57
5.4 Perfil do Agressor.....	58
5.5 Principais Desafios das Servidoras	59
6.PRODUTO	61
CONSIDERAÇÕES FINAIS	63

REFERÊNCIAS	65
APÊNDICE A – RELATÓRIO DESCRITIVO	73
ANEXOS	92
ANEXO 1 - Forma de atuação das técnicas plantonistas durante atendimento, por meio de troca de mensagens.	92
ANEXO 2 - Atuação das técnicas plantonistas, por meio da ferramenta zapChame.	93
ANEXO 3 - Modelo de relatório de atendimento.....	94

INTRODUÇÃO

O Estado de Roraima lidera o ranking de violência contra a mulher, e como forma de enfrentar tal situação, o poder legislativo do Estado, decidiu implantar uma ferramenta de controle e enfrentamento da violência doméstica, por meio de um aplicativo de celular como recurso tecnológico e informatizado, denominado *whatsApp*, para que as vítimas de violência doméstica possam receber orientações e procurar ajuda necessária para sair das situações de violência e risco de vida na qual se encontram.

Outrossim, já existe a implantação de novos dispositivos tecnológicos em grandes cidades e metrópoles no Brasil, que contribuem para o combate à violência doméstica, trazendo uma nova perspectiva na erradicação e combate a este tipo de crime que se apresenta com multifaces.

Destaca-se que as lutas e revoluções enfrentadas pelas mulheres durante todo o período histórico, ainda não romperam todas as formas de preconceito e desigualdade de gênero, resquícios de uma sociedade patriarcal, aliado aos dogmas estabelecidos pela igreja, que identificava a mulher como aquela que exercia o papel de submissa ao marido dedicada aos cuidados do lar, sempre voltada para os trabalhos domésticos.

Por esse motivo faz-se necessário a atuação do poder público em conjunto com as redes de proteção existentes, com intuito de garantir a aplicabilidade dos princípios da igualdade e dignidade da pessoa humana, que são garantidos constitucionalmente.

Desse modo, o enfrentamento e combate à violência doméstica contra a mulher é um dever de todos, tanto do poder público quanto da sociedade, e os altos índices de violência contra a mulher registrados no Estado de Roraima, só reforça a necessidade de implantação de políticas públicas.

Assim, para contribuir no enfrentamento a este tipo de violência foi criada a ferramenta objeto deste estudo chamada *zapChame* que utiliza de recursos tecnológicos na luta contra violência de gênero.

O desenvolvimento desta pesquisa parte da necessidade de estudos científicos voltados a compreender a contribuição das ferramentas tecnológicas no

combate e enfrentamento a violência doméstica contra a mulher no âmbito familiar e assim identificar se a ferramenta zapChame implantada no Estado de Roraima, tem apresentado resultados satisfatórios.

Em um primeiro momento, este trabalho de pesquisa aborda a conceituação da violência doméstica dentro dos aspectos gerais, considerando um dos tipos de violência mais cruel e perverso que perpassa todas as fronteiras geográficas do mundo. Em segundo momento, é mostrado a realidade da violência doméstica contra a mulher no Estado de Roraima com base em dados estatísticos apresentados pelo Atlas da violência publicado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública. No terceiro momento, é apresentado os mecanismos tecnológicos existentes em todas as unidades federativas do Brasil, utilizadas no enfrentamento a violência contra a mulher, bem como a descrição das funcionalidades da ferramenta zapChame, dados dos atendimentos, perfil das vítimas, perfil do agressor, procedimentos metodológicos e resultados alcançados pela utilização da ferramenta.

Ao final da pesquisa foi produzido um relatório de experiência, descrito pela pesquisadora sobre a sua experiência profissional atuante relacionado aos atendimentos realizados no período de dezembro de 2017 a dezembro de 2019, demonstrando/relatando os desafios enfrentados, os motivos que levam as vítimas a procurar ajuda, bem como descrevendo como eram realizados os atendimentos por meio da ferramenta e trouxe sugestões de modo a contribuir com a oferta dos serviços e melhoria da ferramenta.

1. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER: ASPECTOS GERAIS

Primeiramente este capítulo, tem o propósito discutir os aspectos gerais da violência contra a mulher e a particularidade do estado de Roraima.

Em sequência, expõe a realidade da violência contra a mulher no Estado de Roraima e os aplicativos tecnológicos existentes no combate e enfrentamento a violência contra a mulher.

A violência contra a mulher é um problema social, considerado um dos tipos de violência mais cruel e perverso, perpassando por todas as fronteiras geográficas do mundo e nos mais diferentes níveis sociais, econômico e cultural, das mulheres, crianças, adolescentes, jovens e idosas, fazendo vítimas em todo o mundo, sendo este fenômeno uma consequência da desigualdade histórica de gênero está enraizada em padrões culturais, religiosos e em práticas ou costumes tradicionais.

A violência é algo da natureza humana, presente desde o início da vida, atributo este que persiste desde os tempos remotos, onde predominava um estado natural de todos contra todos. O próprio Thomas Hobbes, citado por Silva (2009), indica que devido a competição constante pela honra e dignidade dos homens, surgem entre eles a inveja e o ódio, que os levam à guerra, nesse sentido o benefício individual necessário para a preservação da vida levará a competição por poder e como glória.

A violência contra a mulher sempre esteve presente na sociedade desde os tempos primitivos, e com a presença da sociedade patriarcal o homem era visto como o progenitor da família, a mulher sua submissa, oprimida, coisificada, não apenas pelo homem, como também por religiões da época, era vista como herege, tinha a função de cuidar do lar e procriar. Essa desigualdade de gênero com as mulheres tinha garantia legal dentro do ordenamento jurídico brasileiro até meados de 1830, quando as legislações medievais, garantiam aos homens o direito de matar mulheres adúlteras.

Para Ribeiro (2013), sempre existiu a imposição do poder masculino em detrimento dos direitos das mulheres, que eram subordinadas para atender as necessidades dos homens, tornando-se dependente destes, e, devido aos estigmas e os atributos negativos dessa relação de poder e dominação do homem, a mulher tornou-se alvo de inúmeras formas de discriminação e violência.

Segundo Riberio (2013, p. 25) afirma que:

Na verdade, a mulher sempre teve como função primordial a reprodução da espécie humana, já que por características biológicas, era responsável por gerar filhos e amamentar. Em razão dessa dedicação, à mulher foram reservadas as tarefas domésticas e aquelas ligadas à subsistência da prole. As demais atividades ocorridas fora do ambiente doméstico eram destinadas aos homens. Dessa forma, a mulher foi se privando de contatos sociais e as funções foram sendo divididas, tendo por base o aspecto biológico.

Desse modo, foram reforçados durante todo o processo histórico os atributos negativos para a mulher, principalmente o de submissão feminina, todos os acontecimentos foram se aprimorando a ponto de firmar preconceitos e inferioridade da mulher e de sua dependência em relação ao homem, crenças que se encontram arraigadas na sociedade até os tempos de hoje a ponto de ser considerada por muitos como um fenômeno natural (RIBEIRO, 2013).

As mulheres historicamente subjugadas ao domínio masculino, no decorrer dos tempos entraram na luta em prol do reconhecimento dos seus direitos, protagonizando revoluções liberais, muitas delas sacrificando suas vidas contra o sistema de ideologias, rompendo os costumes tradicionais de uma sociedade machista, e, possibilitando uma nova concepção de liberdade e igualdade, do papel da mulher perante a sociedade. Essas lutas foram estabelecidas a fim de romper todas as formas de preconceito advindos da estrutura patriarcal, que deixou resquícios que ainda estão presentes na estrutura da sociedade.

A Declaração dos Direitos da Mulher e da Cidadã, lançada por Olympe de Gouges¹ em 1791, tornou-se a mais orgânica crítica contemporânea ao pretenso universalismo da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, sendo a reivindicação mais abrangente de direitos para a mulher naquele período histórico, na medida que deixa explícito que o sujeito feminino quer se juntar ao masculino e não o suprimir (MEDEIROS, 2016).

O homem se vê com um grau de superioridade perante o sexo feminino, ao oprimir este gênero, ao desenvolver um tratamento de inferioridade com o outro sexo, encarando este como detentor de menor importância frente a ele, tudo isso leva ao impedimento do desenvolvimento pleno das mulheres.

¹ Olympe de Gouges (1748-1793) foi o pseudônimo adotado por Marie Gouze, intelectual francesa que defendeu a emancipação feminina e a liberdade de escravos no século XVIII. Dramaturga e ativista política, seus escritos alcançaram um grande público. Apaixonada pelos direitos humanos, apoiou abertamente a Revolução Francesa. Por meio de suas peças, a escravidão dos negros, o convento e da publicação da Declaração dos Direitos da Mulher e da Cidadã, escrita em 1791, que as mulheres e negros encontraram alguma representatividade.

Para o sexo masculino em um passado recente o lugar da mulher era único e exclusivo de trabalho doméstico e da reprodução quando esta passa a ser inserida ao mercado de trabalho em decorrência dos avanços da sociedade capitalista, este sente-se ameaçado pois ele perde o domínio privado sobre aquela mulher que se torna pública.

Teles e Melo (2017), corroboram com o conceito sobre a violência de gênero ou a violência contra a mulher está presente na cultura humana, como um processo regular, praticada pelo homem para dominar a mulher, a intenção dele é de possuir e ter como sua propriedade, de forma que vai determinar os desejos dela por ela, como pensar, se vestir.

A violência doméstica contra as mulheres é talvez a mais vergonhosa violação dos direitos humanos. Não conhece fronteiras geográficas culturais ou de riqueza. Enquanto se mantiver, não podemos afirmar que fizemos verdadeiros progressos em direção à igualdade, ao desenvolvimento e à Paz (KOFI ANNAN, ONU 2017 n.p).

A violência na perspectiva de Teles e Melo (2017), é conceituada como o uso da força física, psicológica ou intelectual para obrigar outra pessoa a fazer algo contra a sua vontade, de forma a constranger e restringir a liberdade, impedindo que a outra pessoa manifeste o seu desejo ou a sua vontade, sob pena de viver gravemente ameaçada ou até mesmo espancada, lesionada ou morta, violando assim, direitos essenciais. De um modo geral, a violência de gênero é praticada pelo homem com o intuito de dominar a mulher, possuí-la como sua propriedade e não a eliminar fisicamente.

Silva (2020), conceitua que a violência doméstica está voltada para a violência ocorrida no espaço físico do lar, enquanto a noção de violência intrafamiliar envolve os atos praticados no contexto das relações de parentesco. Desse modo, o autor defende que a terminologia mais adequada a ser utilizada é violência intrafamiliar, no qual já é utilizado pela maioria dos países latino-americanos, pois engloba o conceito de violência doméstica, considerando que este termo se restringe ao local da ocorrência dos atos abusivos.

A terminologia “violência intrafamiliar” não destaca a relevância da violência praticada contra as mulheres, uma vez que permite ser tratada a questão relacionada a violência contra idosos, crianças e adolescentes, independente do

sexo, defendendo que o ideal é utilizar o termo violência doméstica e familiar contra a mulher para se referir à violência de gênero (RIBEIRO, 2013).

Para Cunha (2017) a violência contra a mulher pode ocorrer tanto no âmbito da unidade doméstica, compreendendo como violência doméstica aquela praticada no espaço caseiro, envolvendo pessoas com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas, como no caso específico das empregadas domésticas; quanto no âmbito da família que engloba a violência praticada entre pessoas unidas por vínculo jurídico de natureza familiar, podendo ser conjugal, em razão de parentesco, unidos por laços naturais, seja em linha reta, por afinidade ou por vontade expressa, como nos casos de adoção. Além disso, o autor descreve que a violência doméstica e familiar contra a mulher também pode ocorrer em qualquer relação íntima de afeto, no qual o agressor conviva ou tenha convivido com a vítima, independente de coabitação.

No ano de 2005 o Senado Federal elaborou um relatório de pesquisa destacando que dentre todos os tipos de violência contra a mulher existentes no mundo, aquela praticada no âmbito familiar é uma das mais cruéis e perversas, uma vez que, o lar é considerado o local acolhedor, confortável e passa a ser nesses casos de violência, um ambiente de perigo e de medo, além de envolver relações afetivas.

Na grande maioria dos casos a violência contra a mulher é praticada no âmbito familiar, por pessoas na qual ela tem um vínculo afetivo, sendo em grande proporção praticada segundo dados estatísticos pelo seu próprio companheiro ou ex-companheiro (MEDEIROS, 2013).

Os resultados da violência doméstica e familiar contra a mulher persiste, aparecendo nas estatísticas das delegacias de polícia de todo o país, ou seja, não é apenas a perspectiva patriarcal que continua sendo ressignificada na sociedade atual, mas a incapacidade do homem em recusar ou adaptar-se ao novo.

1.1 Formas de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher

A violência contra a mulher é qualquer ato ou conduta baseada no gênero que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na

esfera pública como na esfera privada. A violência pode aparecer de formas e graus diferenciados, conforme vê-se a seguir.

1.1.1 Violência Física

A violência física é compreendida como qualquer conduta que ofenda a integridade física ou corporal de uma mulher, mediante o uso da força, ocasionando nas vítimas marcas aparentes ou não, conforme conceitua Cunha (2017).

violência física é o uso da força, mediante socos, tapas, pontapés, empurrões, arremesso de objeto, queimaduras etc., visando desse modo ofender a integridade ou a saúde corporal da vítima, deixando ou não marcas aparentes, naquilo que se denomina, tradicionalmente, vis corporalis. São condutas previstas, por exemplo, no Código Penal, configurando os crimes de lesão corporal e feminicídio. (CUNHA, 2017 p. 76).

A violência física que se materializa pelo crime de lesão corporal geralmente precedem o assassinato de mulheres ocasionados pela violência de gênero, esse tipo de homicídio recebeu um conceito novo, denominado feminicídio, esta expressão já foi utilizada em 1976 no Tribunal Internacional de Crimes contra Mulheres, desta forma compreende-se por feminicídio o assassinato de mulheres por razões associadas às condições de gênero, resultando quando o agente agressor considera que não consegue mais controlar a vítima em relação aos seu corpo, desejos, pensamentos e sentimentos (TELES e MELO, 2017).

A violência física é a mais comum e pode ser agravada quando o agressor está sob o efeito do álcool e/ou outras drogas ou quando possui um comportamento explosivo, porém é de amplo conhecimento que são apenas fatores contribuintes em uma vasta rede complexa e multifatorial que determina a violência doméstica.

1.1.2 Violência Psicológica

A violência psicológica ocorre quando o agressor por meio de ações ou omissões, busca degradar, humilhar outra pessoa controlando seus atos, comportamentos, crenças e decisões. Desta forma, faz uso de intimidações e ameaças que impedem ou prejudicam o exercício da autodeterminação e desenvolvimento pessoal (TELES e MELO, 2017).

O que diferencia a violência doméstica física da violência psicológica é que a primeira envolve atos de agressão corporal à vítima, enquanto a segunda forma de

agressão não há o contato físico. A primeira refere-se ao que é denunciado nas manchetes dos jornais, que destacam a violência doméstica somente quando ela se manifesta de forma aguda, quando há danos físicos ou mesmo óbito da vítima. Já a segunda forma, a violência psicológica pode ser considerada como uma categoria de violência negligenciada, esta afirmação tem como base dois pilares. Vale ressaltar que na maioria dos casos a violência psicológica aparece conjuntamente com a violência física (SILVA, et al 2007).

A violência psicológica é uma violência silenciosa, que muitas vezes passa despercebida e aparece de forma diluída, dificultando o reconhecimento por estar atrelada aos problemas ocorridos dentro do próprio lar, o que faz com que essa situação perdure e a torne negligente. Existe uma exacerbada dificuldade em identificar corretamente o diagnóstico, por não deixar marcas visíveis nas vítimas, acaba por passar despercebida aos olhares de familiares ou dos próprios profissionais. Na grande maioria dos casos é um pressuposto para as demais violências até que se manifeste em uma agressão física (XAVIER, et al 2016).

A violência psicológica não afeta somente a vítima de forma direta, de modo geral as consequências dessa violência atingem todos que fazem parte do vínculo de violência, principalmente os filhos, resultando em muitas vezes em problemas emocionais e físicos.

Embora, já houvesse previsão da violência psicológica na Lei Maria da Penha, inexistia no ordenamento jurídico brasileiro um tipo penal específico para essa modalidade de violência, tal ausência gerava, em determinados casos uma proteção ineficiente.

Portanto, em 29 de julho de 2021 foi promulgada pelo Presidente da república Federativa do Brasil, Jair Messias Bolsonaro a Lei Federal nº 14.188/2021 que incluiu no Código Penal brasileiro a violência psicológica contra a mulher, instituindo medida protetiva em face da violência psicológica no texto da Lei Maria da Penha, além de definir o programa de cooperação sinal vermelho contra a violência doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher.

A violência psicológica está inserida no capítulo de crimes contra a liberdade individual. Vejamos o que informa o texto:

Violência psicológica contra a mulher

Art. 147-B. Causar dano emocional à mulher que a prejudique e perturbe seu pleno desenvolvimento ou que vise a degradar ou a controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, chantagem, ridicularização, limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à sua saúde psicológica e autodeterminação:
Pena - reclusão, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, e multa, se a conduta não constitui crime mais grave."

Importante ressaltar, que o artigo 147-B da lei nº 14.188/2021 dispõe sobre a criminalização de inúmeras práticas que possuem a intenção de perturbar o pleno desenvolvimento da mulher e violar a sua dignidade de pessoa humana. Para tanto a tipificação do delito constitui-se em importante avanço no que diz respeito a proteção da integridade psíquica das mulheres.

1.1.3 Violência Sexual

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2018) violência sexual é “qualquer ato sexual ou tentativa de obter ato sexual, investidas ou comentários sexuais indesejáveis, ou tráfico ou qualquer outra forma, contra a sexualidade de uma pessoa usando coerção”. Pode ser praticada, por qualquer pessoa, independentemente da relação com a vítima, e em qualquer cenário, incluindo a casa e o trabalho.

O termo violência sexual é empregado, sobretudo, para os casos de estupro cometidos dentro e fora de casa, no entanto, há uma abrangência maior deste termo, conforme explica Cunha:

De forma ampla, entende por violência sexual qualquer conduta que constranja a mulher a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que impeça de usar qualquer método contraceptivo, ou que force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais reprodutivos. (CUNHA, 2017 p. 84)

A violência sexual não se limita apenas ao ato sexual, mas de todas as formas possíveis de violação a dignidade sexual de uma mulher no âmbito doméstico e familiar, na grande maioria das vezes é difícil perceber que uma mulher está sendo vítima de uma violência sexual, já que é visto com naturalidade por grande parte da sociedade quando se trata de relação marital. No entanto, quando

há qualquer forma de coerção, física, emocional, nas formas de violência acima mencionada se enquadram ao conceito de violência sexual de gênero.

As mulheres vítimas da violência sexual têm maior vulnerabilidade para adquirir sintomas psiquiátricos, em especial, depressão, síndrome do pânico, somatização, tentativa de suicídio, abuso e dependência de substâncias psicoativas. (FACURI, et al, 2013).

Considera-se que este tipo de violência afeta a mulher podendo deixar marcas permanentes, gerando transtornos psicológicos, consequências médicas, inclusive apresentar impactos na vida econômica e social, comprometendo a qualidade de vida e relacionamento interpessoais.

1.1.4 Violência Patrimonial

A violência patrimonial, geralmente se apresenta em conjunto com a violência psicológica e moral, visto que se utiliza de ofensas e humilhações para atingir a vítima. A violência patrimonial nada mais é do que uma espécie do gênero violência doméstica e familiar, ela pode aparecer de forma isolada ou conjugada com as demais formas de violência contra a mulher. Em verdade, é praticada em virtude de uma relação assimétrica de poder contra quem se encontra em desvantagem e em situação de hipossuficiência, justamente por ser mulher.

Para Bertho (2017) a violência patrimonial é conceituada como uma forma de violência que acontece quando há um controle do parceiro referente ao dinheiro da vítima, proibindo gastos de todas as maneiras possíveis, bem como não deixando a mulher exercer qualquer tipo de atividade laborativa, além de destruir e ocultar, objetos, bens e patrimônios da mulher.

Neste sentido, Pereira et. al. (2013) corrobora que a violência patrimonial representa uma violação dos direitos humanos, vejamos:

A natureza completa e multifacetada da violência patrimonial representa uma violação dos direitos humanos, que transforma o lar em um ambiente de medo, angústia, tristeza e dor, com danos financeiros/físicos/psicológicos e perdas afetivas (PEREIRA, et. al, 2013, p. 233).

Delgado (2018) explica que nos conflitos conjugais, a violência patrimonial mais conhecida é aquela praticada mediante destruição de bens materiais e objetos pessoais ou a sua retenção indevida, nos casos de separação de fato, com o objetivo de coagir a mulher a retomar ou a manter-se na convivência conjugal.

Entretanto, a violência patrimonial pode ter formas mais sutis e justamente por isso, não são analisadas pelo operador do Direito sob o aspecto criminal.

1.1.5 Violência Moral

A violência moral é compreendida como qualquer conduta que consiste em calúnia, ou seja, imputar à vítima a prática de determinado fato criminoso sabidamente falso, além de imputar à vítima a prática de ato desonroso, ou até mesmo atribuir qualidades negativas à vítima de violência doméstica. Normalmente a violência moral acontece de forma concomitante com à violência psicológica (CUNHA, 2017).

A violência moral, trata-se de condutas que ofendem a honra que é um conjunto de atribuições intelectuais, físicas e morais do ser humano, as quais são percebidas por ele mesmo e pelo meio social em que vive. A honra é um direito fundamental, garantido no artigo 5º, inciso X da Constituição Federal de 1988, dotado de uma proteção constitucional e de inviolabilidade.

Para tanto, a calúnia está tipificada no Código Penal Brasileiro, em seu artigo 138, referente aos crimes contra a honra, sendo conceituada como a conduta do agente quando imputa fato delituoso à vítima, de maneira ilegítima, desse modo é necessário que o agressor sabendo que o fato criminoso é falso, impute, divulgue ou o propague à vítima.

A difamação, está prevista no código penal no artigo 139 e assim como a calúnia, é a imputação de um fato que traz uma ofensa à reputação da vítima, não importando se a informação é verídica ou não.

A violência moral também se evidencia por meio do crime de injúria, quando há a ocorrência por meio de palavras ou gestos com e qualidades reprováveis e encontra-se previsão legal no artigo 140 do Código Penal Brasileiro.

1.1.6 Violência Cibernética

Os crimes cibernéticos cometidos contra mulheres é um assunto novo para o judiciário e, mesmo se tratando de um crime de grande repercussão, ainda possui um índice elevado. Com o surgimento da internet e suas tecnologias ocorreram tanto avanços, quanto retrocessos com relação a este tipo de violência. Em 2018, a Lei

Maria da Penha foi alterada, para que a divulgação de conteúdos e/ou atos sexuais publicados sem autorização, punissem os responsáveis de atos ilícitos (PARANÁ PORTAL, 2019).

Atualmente, os crimes virtuais ou também conhecidos como crimes cibernéticos, vêm ganhando cada vez mais espaço nos noticiários, pois a cada dia uma nova vítima é feita, principalmente mulheres, que mesmo com tantos avanços ainda são as maiores vítimas de crimes. Por ser considerado “sexo frágil”, as mulheres são vistas como alvo fácil para os criminosos, que acabam por se aproveitarem de informações que a maiorias das vítimas fornecem em suas redes sociais (FOGLIATTO, 2019).

Não restam dúvidas de que a Lei Nº 11.340/2006 que trata sobre a violência doméstica contra a mulher, conhecida como Lei Maria da Penha, também é aplicável aos casos de crimes virtuais. Já que a violência cibernética também ocorre no âmbito da violência doméstica, muitas vezes o agressor utiliza-se de ameaça de exposição da intimidade da vítima, a título de humilhação e degradação da mulher.

Porém, somente em 2012 a legislação brasileira deu um passo para torna crime a invasão de aparelhos eletrônicos para obtenção de dados particulares, o que envolve a pornografia não consentida, Lei Federal nº 12.737/12, mais conhecida como Lei Carolina Dieckmann.

Embora, todo o avanço da internet, bem como os inúmeros benefícios para os usuários, ainda sim existe a possibilidade de ser usada para a disseminação de ofensas pessoais, ameaças, constrangimentos, muitas vezes motivados por sentimento de vingança, todas essas situações têm impactado diretamente na vida de diversas mulheres que são vítimas dessa prática diariamente, resultando em atos extremos, de depressão e até mesmo suicídio.

Até 23 de setembro de 2018, a divulgação de fotos íntimas era tipificada como crime de injúria considerado de menor potencial ofensivo. Somente, em 24 de setembro de 2018 que entrou em vigor a Lei Federal 13.718/18, conhecida como Lei de Importunação Sexual, também trouxe alteração na Lei Maria da Penha, tornando-se crime a divulgação não autorizada de conteúdo com cena de nudez ou ato sexual de caráter íntimo e privado.

Além disso, as ameaças e perseguições que ocorriam tanto de forma física, quanto no âmbito cibernético foram criminalizadas, por meio da Lei Federal nº

14.132/2021, popularmente conhecido como crime de *stalking* e *cyberstalking* que é definido como perseguição reiterada em qualquer meio, que ameaça à integridade física e psicológica de alguém, interferindo na liberdade e na privacidade da vítima. (SENADO 2021).

Todo esse avanço jurídico em relação a criminalização desse tipo de violência é de extrema necessidade, para que se possa coibir a prática dos crimes virtuais contra mulheres, e diminuir os compartilhamentos desses conteúdos, que trazem prejuízos por toda a vida das vítimas.

1.2 Interface da Violência por Parceiro Íntimo

A violência contra a mulher ultrapassa as circunscrições do lar, desde que seja cometida por aqueles que compõem de algum modo o convívio familiar. Imperioso destacar, que a violência doméstica é cometida não só pelos parentes consanguíneos, mas por todos aqueles que integram o núcleo familiar, como os empregados domésticos e os agregados.

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Aplicada – IPEA, 2021 estima-se que no mundo cerca de 30% das mulheres sofrem, ou já sofreram, violência, geralmente cometida por parceiros íntimos homens. Muitos desses casos resultam em homicídios, sendo que quase 40% dos assassinatos de mulheres são cometidos por estes parceiros.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, uma a cada três mulheres sofreram violência cometida por parceiro íntimo, o que corresponde a aproximadamente 35% das mulheres em todo o mundo. As vítimas tendem a expressar sentimento de incapacidade e atitude de isolamento, o que pode favorecer a continuidade no relacionamento violento, tanto pela insegurança da própria mulher, quanto pela dificuldade da identificação das agressões outras pessoas. (BARROS, et al 2016 n.p)

O maior agressor das mulheres no âmbito doméstico e familiar é o marido ou companheiro, seguido pelo ex-marido, ex-companheiro e ex-namorado, desta forma o principal autor da violência doméstica no âmbito familiar é o parceiro íntimo, ocorrendo sempre em grande magnitude e de forma recorrente (MEDEIROS, 2016).

A psicóloga norte-americana Lenore Walker identificou em 1979, que a violência doméstica possui um ciclo de três fases e apresentou o modelo do Ciclo da Violência, em seu livro *The Battered Women*, ressaltando que esse ciclo é comum

em relacionamentos permeados pela violência e que este tipo de violência não acontece apenas entre cônjuges, contudo, é mais frequente entre casais, pois o casamento em nossa sociedade parece facilitar a situação de violência (FERRAZ; SOUSA, 2018).

O ciclo, denominado ciclo da violência doméstica contra a mulher é representada por três fases que se repetem ritualisticamente, atuando como um sistema circular.

A primeira fase do ciclo da violência doméstica no âmbito familiar é denominada por aumento de tensão, inicia-se em primeiro momento, quando o agressor se mostra tenso e irritado por coisas insignificantes, nessa fase as ameaças e a raiva do agressor geram na vítima sensação de medo e perigo. Deste modo inicia a humilhação à vítima, deterioração de bens da vítima. Nesta fase a vítima tenta apaziguar a situação, como forma de evitar qualquer conduta que possa ser interpretada pelo agressor como uma provocação (WALKER, 2018).

A mulher tenta acalmar o agressor, fica aflita e evita qualquer conduta que possa “provocá-lo”. As sensações são muitas: tristeza, angústia, ansiedade, medo e desilusão são apenas algumas. Em geral, a vítima tende a negar que isso está acontecendo com ela, esconde os fatos das demais pessoas e, muitas vezes, acha que fez algo de errado para justificar o comportamento violento do agressor ou que “ele teve um dia ruim no trabalho”, por exemplo. Essa tensão pode durar dias ou anos, mas como ela aumenta cada vez mais, é muito provável que a situação levará à Fase (WALKER, 2018).

Walker (2018), explica que a segunda fase corresponde a fase da explosão do agressor, onde a falta de controle chega ao limite levando ao ato violento. Toda a tensão acumulada na primeira fase se materializa em forma de violência verbal, física, psicológica, moral ou patrimonial.

Mesmo tendo consciência de que o agressor está fora de controle e tem um poder destrutivo grande em relação à sua vida, o sentimento da mulher é de paralisia e impossibilidade de reação. Aqui, ela sofre de uma tensão psicológica severa (insônia, perda de peso, fadiga constante, ansiedade) e sente medo, ódio, solidão, pena de si mesma, vergonha, confusão e dor (WALKER, 2018).

Durante a fase da explosão, o agressor mostra que a violência é uma punição a conduta da mulher, podendo feri-la gravemente, geralmente, em episódios graves de abusos físicos, sexuais e/ou psicológicos e a duração da explosão pode variar de minutos a várias horas. Quando há a consumação da agressão física e psicológica, sendo de maior ou menor magnitude, em algumas situações, a vítima

pode vir a necessitar de atendimento médico e o seu agressor não permitir (WEISS, 2000).

Nessa fase a vítima pode tomar decisões que interferem em sua vida, ou até mesmo tentar romper o ciclo da violência, por meio de buscar amparo em casa de amigos ou familiares, solicitar o divórcio, denunciar ou até suicidar-se, geralmente nesta fase há um distanciamento do agressor.

A terceira fase é denominada como a fase de arrependimento e comportamento carinhoso, também conhecida como “lua de mel”. Esta fase é caracterizada arrependimento do agressor, que se torna amável para conseguir a reconciliação. A mulher se sente confusa e pressionada a manter o seu relacionamento diante da sociedade, sobretudo, quando o casal tem filhos, ou seja, a vítima acaba acreditando nas palavras do agressor em que garante sua mudança de comportamento agressivo (WALKER, 2018).

A fase da lua de mel é representada por um período relativamente calmo, a mulher começa acreditar na mudança de comportamento do agressor e como há a demonstração de remorso, ela se sente responsável por ele, o que estreita a relação de dependência entre vítima e agressor. Desse modo, surge sentimentos confusos causados por medo, culpa e ilusão e a fase da tensão volta e, com ela, as agressões.

A procura por um serviço de apoio, para Silva et al. (2012), é um dos passos mais importante a ser dado pelas vítimas para romper com o ciclo da violência, uma vez que muitas mulheres não conhecem seus direitos e nem os serviços de apoio existentes em sua cidade.

Desta forma, é perceptível a complexidade que envolve as vítimas para romper a situação de violência doméstica enfrentada no dia a dia, já que há condicionantes psicológicas e sociais, além disso, o agressor em inúmeros momentos atribui a responsabilidade à mulher, com intuito de convencê-la que o abuso é legítimo porque houve provocação por parte dela, o que acaba fragilizando as mulheres, tornando-as mais vulneráveis e consequentemente reduzindo suas condições de enfrentamento para romper a violência existente.

Nesse sentido, todas as formas de enfrentamento à violência doméstica contra a mulher são válidas, e a tecnologia se torna uma grande aliada, pois o uso da internet pode ir além de divulgação de campanhas de conscientização e de

combate à violência contra a mulher, propiciando novos instrumentos de denúncia, seja por facilitar o registro de boletins de ocorrência on-line, como criar botões de pânico em aplicativos de celulares, dentre inúmeras possibilidades existentes.

2. A REALIDADE DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER NO ESTADO DE RORAIMA

2.1 Dados da Violência Contra a Mulher no Âmbito Doméstico e Familiar no Estado De Roraima

O Estado de Roraima, está localizado no extremo norte do Brasil, com uma população de apenas meio milhão de pessoas, tem como capital a cidade de Boa Vista, possuindo um total de 21 municípios, e inúmeras comunidades indígenas.

A violência contra mulher no período de 2003 a 2013, fez com que Roraima se tornasse o Estado com a maior taxa de homicídio de mulheres (por 100 mil mulheres) do Brasil, onde as taxas quadruplicaram em relação à média nacional (WAISELFISZ, 2015).

De acordo com o relatório da *Human Rights*, o Estado de Roraima é considerado o mais letal para mulheres e meninas no Brasil. A taxa de homicídios de mulheres cresceu 139 por cento entre 2010 e 2015, atingindo 11,4 mortes para cada 100.000 mulheres nesse ano, o último para o qual se tem dados disponíveis. A média nacional é de 4,4 homicídios para cada 100.000 mulheres – o que já é uma das taxas mais elevadas do mundo. (ACEBES,2017)

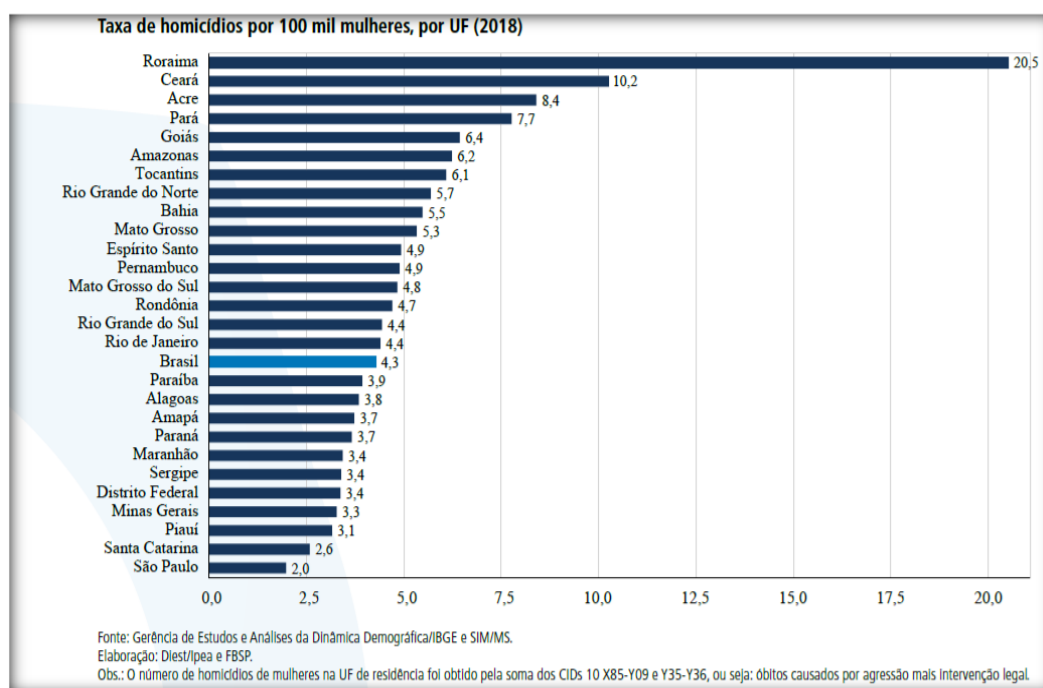
Os dados apresentados em 2019 pelo Atlas da Violência publicado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública - FBSP, Roraima apresenta uma taxa de feminicídio duas vezes superior à média nacional. A taxa nacional é de 4,7%, enquanto Roraima responde pela morte de 10,6% de mulheres vítimas de feminicídio por grupo de 100 mil.

A população feminina de Roraima no ano de 2020, é formada por 271 mil mulheres, com uma taxa de 0,74 de feminicídios por 100 mil mulheres, a frente de Estados como Santa Catarina onde a taxa é de 0,71 e Bahia com 0,63 (LOBATO, 2020).

Importante ressaltar, que de acordo com o gráfico elaborado pelo DIEST/IPEA e FBSP do ano de 2020, analisando casos de violência contra a mulher

nos anos anteriores chegaram à conclusão que três unidades federativas tiveram um aumento expressivo, superior a 20% em taxas de homicídios de mulheres por 100 mil habitantes no ano de 2018, podendo-se destacar no topo o Estado de Roraima com um aumento de 93%, Ceará 26,4% e Tocantins 21,4%.

Figura 1 - Taxa de homicídios por unidades federativas, referente a 2018

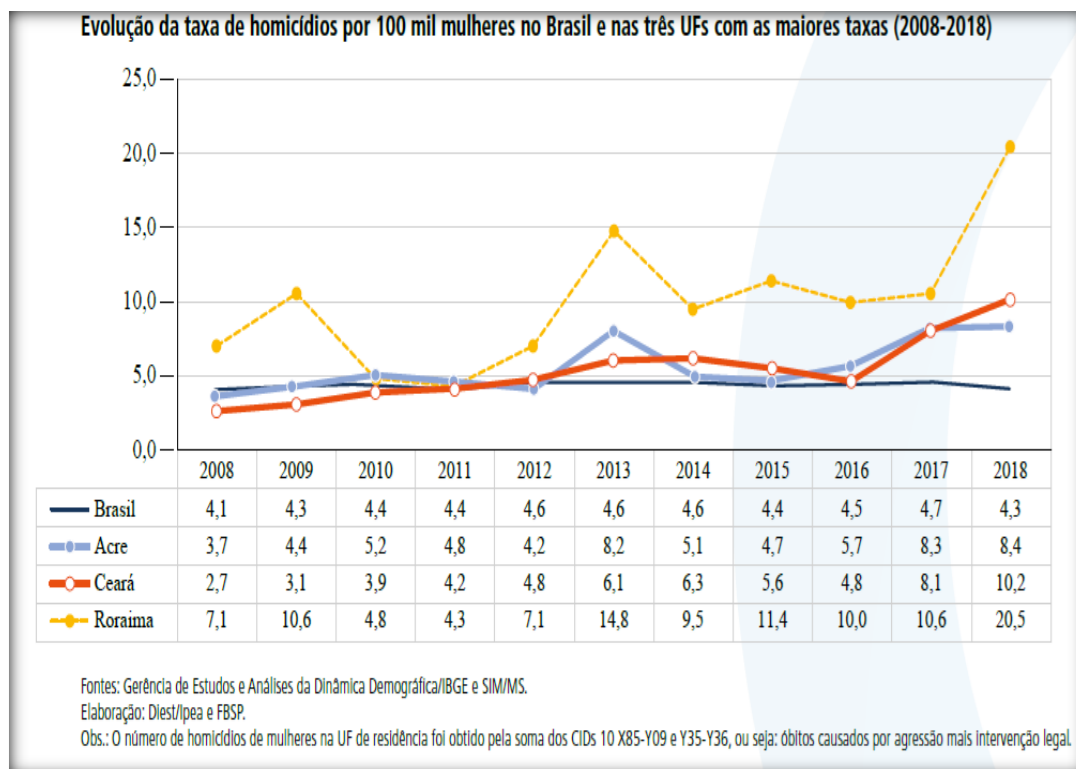


Fonte: IPEA (2020).

O relatório indicou que, os Estados de Roraima, Ceará e Tocantins, citados como os mais perigosos para as mulheres ocorreu um aumento mais expressivos nas taxas de homicídios de mulheres, a tendência observada em relação à taxa geral de homicídios não é exatamente a mesma: em Roraima, o aumento foi de 51,3% no total de homicídios (contra 93% nos registros com vítimas mulheres); no Tocantins, a taxa cresceu apenas 2%; e, no Ceará, houve uma queda de 10,4% na taxa total de homicídios entre 2017 e 2018 (IPEA, 2020).

Portanto, entre os anos de 2008 à 2018, o Brasil teve um aumento de 4,2% nos assassinatos de mulheres, a taxa de homicídios em 2018 mais do que dobrou em relação a 2008, é o caso do Ceará, cujos homicídios de mulheres aumentaram 278,6%; de Roraima, que teve um crescimento de 186,8%; e do Acre, onde o aumento foi de 126,6% (IPEA, 2020).

Figura 2 - Taxa de Homicídios no Brasil entre 2008 a 2018.



Fonte: IPEA (2020)

Souza 2020, ressalta que a violência contra a mulher no estado de Roraima, predomina entre as mulheres indígenas, amarelas e brancas, em decorrência do estado apresentar um conjunto variado de etnias indígenas.

Uma possível explicação para que a taxa de mulheres não negras (indígenas, amarelas e brancas) seja maior em Roraima deve-se ao fato de que o estado apresenta um conjunto variado de etnias indígenas, logo, mais mulheres indígenas do que a média nacional e, conseqüentemente, mais mulheres que se declaram indígenas sofrendo algum tipo de violência doméstica e compondo a alta taxa de mulheres não negras vítimas de violência. Além disso, soma-se a essa estatística, o fato de que mais mulheres indígenas vítimas de violência doméstica podem ter suas agressões subnotificadas nos órgãos competentes – seja porque desconhecem as leis brasileiras, ou porque residem em áreas indígenas longe do acesso aos principais órgãos voltados para a proteção da mulher, como a Delegacia da Mulher de Boa Vista (DEAM), a única da capital Boa Vista. (SOUZA, 2020 p. 2)

Conforme dados extraídos do relatório de atendimentos e ações realizadas pela Coordenação Estadual de Políticas Públicas para as mulheres por meio da casa da mulher brasileira – CPPM/CMB (2019), nos períodos compreendidos entre janeiro a março de 2019, o registro de Boletim de ocorrência foi uma das maiores demandas na Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher – DEAM, seguida de solicitações de medida protetiva, totalizando em 683 boletim de ocorrência, 386

medidas protetivas, 340 oitiva da ofendida e 111 encaminhamento para o exame de corpo de delito.

Nesse sentido, de acordo com o relatório estatístico da Polícia Militar do Estado de Roraima nº 026/2019, por meio da plataforma de chamadas e registros emergências CIOPS da Secretaria de Estado da Segurança Pública do Centro Integrado e Operações Policiais do Estado de Roraima que atende a Capital de Boa Vista, e dados constantes do Relatórios de Ocorrências Policiais – ROP, foi possível identificar a média diária de solicitações por meio do CIOPS entre janeiro a março de 2019, um total de 12.672 (doze mil, seiscentos e setenta e duas ligações diárias) dessas, 2.231 (duas mil e trinta e uma ligações, foram solicitações para casos de violência doméstica).

Com base nos dados apresentados é possível quantificar e dimensionar a violência contra a mulher no estado de Roraima, embora essa temática da violência, tenha uma maior visibilidade e possibilidade de punição dos agressores, o que é um avanço, mas a violência em si parece não ter diminuído.

Embora, ainda seja um desafio para o poder público, talvez seja o momento de investir em políticas públicas tecnológicas que atuem diretamente por meio de medidas preventivas. Os espaços de proteção e acolhimento de mulheres em situação de violência estão crescendo, mas são pouco conhecidos pela população feminina.

3. MECANISMO TECNOLÓGICOS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

São inúmeros os recursos tecnológicos espalhados por todo o mundo com intuito de contribuir na proteção e segurança das pessoas especialmente porque a expansão das redes de sinal associada à oferta de *smartphones* a preços acessíveis, se tornaram mais popular, bem como mais confiável para o seu uso com fins protetivos, podendo ser aplicados praticamente a todas as atividades, inclusive na segurança pública e no combate e enfrentamento a violência contra a mulher, como se expõe a seguir.

3.1 Dos Aplicativos Tecnológicos de Combate e Enfrentamento a Violência Contra a Mulher Existentes Atualmente nos Estados Brasileiros

Em decorrência dos dados elevados da violência contra a mulher no Brasil, os entes federativos, na figura dos poderes públicos executivo, legislativo e judiciário, bem como, organizações não governamentais e empresas privadas buscam mecanismos tecnológicos que auxiliem no combate e enfrentamento dos casos por todo o território brasileiro, no qual veremos, abaixo.

No Estado do Amazonas, foi lançado no ano de 2018 o aplicativo denominado “alerta mulher”, que é um serviço oferecido pelo Governo do Estado para mulheres que apresentam risco iminente de morte. O cadastro no aplicativo acontece após a vítima registrar um Boletim de Ocorrência e solicitar a medida protetiva, além disso, o aplicativo permite que a vítima já cadastrada envie fotos e áudios e todas as informações são recebidas pela equipe de monitoramento do Centro Integrado de Operações de Segurança - Ciops, que aciona uma viatura para atender à ocorrência.

Ademais, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-AM) e a Universidade Federal do Amazonas lançaram no ano de 2020, o aplicativo SOS elas para auxiliar as mulheres em situações de possível ou extremo perigo, para acionar o aplicativo basta pressionar o botão de volume por dois segundos e uma mensagem de socorro padrão por SMS é enviada, bem como sua geolocalização. Se a situação já for de extremo perigo, além de pressionar por dois segundos o botão de volume, também é preciso agitar por cerca de um segundo o celular, para que seja possível ligar diretamente para a polícia.

No estado do Acre, foi lançado no ano de 2018 o aplicativo SOS Maria, desenvolvido em parceria com o governo do estado do Piauí, por meio de um termo de cooperação técnica. O aplicativo atua com duas funções básicas: de denúncia, que pode ser feita até por terceiros, e o chamado botão do pânico, por meio do qual a mulher poderá chamar a polícia discretamente, em situação de perigo iminente. Além desse aplicativo, no ano de 2020 o Ministério Público do Estado do Acre lançou o aplicativo do Centro de Atendimento à Vítima (CAV) para oferecer apoio online às mulheres em situação de violência que precisam de ajuda de forma discreta. O aplicativo é gratuito e permite a realização de denúncias de violência doméstica, violência sexual e violência contra pessoas vítimas de homofobia.

A Polícia Militar do Estado de Rondônia, lançou em 2021 o aplicativo “PMRO Cidadão”, que permite, por intermédio de tecnologia facilitar o trâmite de denúncias, atendimento especializado de violência contra a mulher, inclusive o envio de fotos, vídeos ou áudios de ocorrências na sociedade em geral. Além dessas solicitações, os usuários podem ainda, contar com o sistema de georreferenciamento, possibilitando o fácil acesso das viaturas até à localização do solicitante.

O estado do Amapá, lançou no ano de 2018 o aplicativo SOS Mulher, é um aplicativo voltado para o combate da violência doméstica. O aplicativo permite que a usuária cadastre até 5 contatos de sua confiança e envie para estes, em caso de emergência, uma mensagem SMS com sua localização atual e um pedido de socorro. Este SMS é tarifado normalmente, de forma que é necessário que a usuária possua crédito para seu envio. O aplicativo conta ainda com uma ferramenta de compartilhamento de relatos.

O Estado do Pará, lançou no ano de 2020 o aplicativo SOS Maria da Penha, tecnologia desenvolvida por dois policiais cabos da Polícia Militar do Pará, a proposta do aplicativo, na fase inicial era para atender 160 mulheres, vítimas de violência doméstica, que são atendidas pela justiça com medida protetiva. A ferramenta vai além de um botão do pânico, pois contém informações atualizadas sobre a Lei Maria da Penha, e ainda permite que a vítima acione ao local, em tempo real, não só a polícia, mas também envie informações para três parentes ou pessoas próximas. A tecnologia dá as coordenadas exatas do local onde a vítima pede socorro.

Em Tocantins o governador, Mauro Carlesse, sancionou a lei nº 3.649, de 24 de janeiro de 2020, que institui como política pública permanente de combate e enfrentamento à violência contra a mulher, um aplicativo a ser desenvolvido nos moldes do aplicativo *Salve Maria*, do Governo do Piauí. O aplicativo é uma ferramenta exclusiva para denúncias de violência contra a mulher. No entanto, até a data de maio de 2021, ainda não tinha implantado o aplicativo tecnológico de combate e enfrentamento a violência contra a mulher no referido Estado.

No Estado do Maranhão, foi lançado no ano de 2020 o aplicativo Salve Maria - (Maranhão), que é mais uma ferramenta disponibilizada para potencializar o enfrentamento à violência de gênero e que se soma a outros canais, a exemplo da delegacia “online”, e permite denunciar situações de violência de gênero, doméstica

e sexual às forças policiais. A implementação do aplicativo é resultado de uma parceria com o Sistema de Segurança Pública do Piauí.

No estado do Ceará, o governador lançou no ano de 2017 o aplicativo AMIGAVV para dar celeridade as medidas protetivas. O sistema foi desenvolvido em parceria com o Tribunal de Justiça para dar mais segurança a mulher, garantindo mais força e eficácia para as Medidas Protetivas. Além disso, está disponível o aplicativo AMICOM, que consiste em um botão anti-pânico que deve ser ativado pelo usuário que se encontrar em situação de perigo real ou iminente, de forma a agilizar a comunicação de ocorrências, funcionando como um chamado de 190 para os órgãos de Segurança Pública, que pode ser baixado diretamente no celular de qualquer pessoa.

No Rio Grande do Norte, o governador sancionou dia 02 de junho de 2020 a lei Estadual de nº 10.724, que dispõe sobre a criação do aplicativo “SOS Mulher” para receber denúncias de violência doméstica e familiar contra as mulheres. No entanto, a população ainda está aguardando a implantação do aplicativo no Estado.

Na Paraíba, no ano de 2015 a Secretaria de Segurança Pública do Estado implantou o dispositivo SOS Mulher, dentro do programa Mulher Protegida, para prevenir, fiscalizar e adotar os procedimentos legais para penalizar agressores, atuando no monitoramento e proteção às vítimas de agressão, permitindo que as mulheres monitoradas possam pedir ajuda dos órgãos de segurança a qualquer momento. As vítimas de grave ameaça podem receber o dispositivo ‘SOS Mulher’, um celular interligado com o Centro de Operações da Polícia Militar (CIOP) e Delegacias de Atendimento à Mulher (Deam), que garantem ainda a fiscalização das Medidas Protetivas, além de atividades educativas e de esclarecimento.

No ano de 2019 uma empresa paraibana criou um aplicativo para ajudar a denunciar casos de violência contra mulheres. O ‘SOS Mulher PB’ é gratuito e tem desde mecanismos de denúncia até a um ‘botão de pânico’ que encaminha uma ligação para a Polícia Militar, tudo de forma anônima.

No Estado de Pernambuco, o aplicativo “Mete a Colher” é uma rede de apoio que ajuda mulheres a saírem de relacionamentos abusivos e enfrentar a violência contra mulher. O projeto foi criado em março de 2016, em Recife, por cinco jovens mulheres, através de uma página no Facebook, que é o meio de comunicação para reunir voluntárias que possam ajudar as mulheres que passam por situações de

violência e risco. As vítimas de relacionamentos abusivos têm acesso à atendimentos jurídico e psicológico, além de oportunidade de conversar com outras pessoas que passam por situação semelhante.

Além disso, o Tribunal de Justiça de *Pernambuco*, desenvolveu no ano de 2020 o aplicativo *Nísia* tem duas funções. Facilita o acompanhamento de processos de vítimas de violência, que facilita o acompanhamento de processos de vítimas de violência doméstica, tornando possível, por meio de um código fornecido pelas unidades judiciais, acessar informações sobre as movimentações realizadas no processo, como concessões de medidas protetivas e sentenças, quais as partes envolvidas, além do Órgão Julgador atual do processo, evitando deslocamento para a unidade da Justiça.

O Estado de Alagoas, lançou no ano de 2020 o aplicativo “Proteção Mulheres, no contexto da pandemia do novo coronavírus, e está disponível para celulares Android e iOS (iphones). Foi desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia e Informação (DTI) do MP-AL e idealizado pelo Núcleo de Defesa da Mulher e de Direitos Humanos. Nele, é possível ter acesso aos contatos para entrar em comunicação com o Ministério Público para fazer denúncias, como telefones, e-mails, horários de atendimento e as promotorias de Justiça que têm essa atribuição.

Também, no ano de 2020 houve o lançamento do aplicativo Fica Bem que oferece às meninas e mulheres mais uma forma de denunciar casos de violência sexual sem sair de casa. A iniciativa é da Rede de Atenção às Vítimas de Violência Sexual (RAVVS) da Secretaria de Estado da Saúde (SESAU) de Alagoas, em parceria com o Curso de Pesquisa em Saúde do Centro Universitário CESMAC.

No Estado de Sergipe, não foi encontrado a implantação de nenhum aplicativo tecnológico de combate e enfrentamento a violência contra a mulher. No estado do Piauí, foi lançado no ano de 2017 o aplicativo Salve Maria, é grátis para Android e iPhone e serve para combater a violência contra a mulher. Por meio do serviço, a vítima pode acionar a polícia com a opção “Botão do pânico” e enviar denúncias anônimas sobre episódios de agressão (física, verbal, psicológica), com a possibilidade de incluir fotos e vídeos e dar detalhes sobre o caso. A plataforma foi desenvolvida pelo Governo do Estado. As denúncias são encaminhadas diretamente para a delegacia de polícia civil especializada competente àquela localização,

explicam os desenvolvedores. Vale ressaltar que o serviço só funciona no estado do Piauí.

No estado da Bahia, a Secretaria de Políticas para as Mulheres SPM-BA implantou no ano de 2020 o projeto, denominado “Zap Respeita as Mina”, que pode ser acessado pelo *WhatsApp*. Este é um projeto piloto de um software que utiliza inteligência artificial (IA) para responder instantaneamente mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.

No estado do Mato Grosso, o Governo e o Tribunal de Justiça lançaram em 2021, o aplicativo intitulado “SOS Mulher MT – Botão do Pânico” e o site “Medida Protetiva On-line”. A iniciativa visa quebrar o ciclo de violência doméstica e familiar sofrido por mulheres mato-grossenses. Ambas as ferramentas foram desenvolvidas pela Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP), por meio da Polícia Civil, em parceria com o Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

No estado de Goiás, a Secretaria de Desenvolvimento Social, divulgou no ano de 2020, um número de telefone a ser usado por meio do aplicativo de *whatssap* para receber denúncias de violência contra a mulher, servindo como um canal para vítimas de abusos ou violência buscarem socorro.

No Distrito Federal, no ano de 2017 o governo do estado lançou o aplicativo Viva Flor, que é um sistema de segurança preventiva para mulheres vítimas de violência doméstica ou familiar que estejam sob a proteção de medida protetiva de urgência. A iniciativa é fruto de um acordo de cooperação técnica entre Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), Ministério Público e órgãos do governo do Distrito Federal e está incluída no Guia de Encaminhamentos e Serviços do Núcleo Judiciário da Mulher.

No estado do Mato Grosso do Sul, as mulheres sul-mato-grossenses contam com a ferramenta tecnológica no combate à violência doméstica — é o “Mulher MS”, uma nova funcionalidade do Aplicativo MS Digital que foi desenvolvido para aproximar serviços públicos do cidadão e, que conta com mais de 9 mil usuários cadastrados na plataforma. O programa é possível ser baixado no *Google Play* e *App Store*.

No Estado de Minas Gerais, para auxiliar as mulheres foi criado com apoio da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais (SEJUSP-MG), o aplicativo MG Mulher disponível gratuitamente para download. No aplicativo

a mulher encontrará os endereços e telefones mais próximos da sua localização que podem auxiliá-la em caso de emergência, como delegacias da Polícia Civil, unidades da Polícia Militar e Centros de Prevenção à Criminalidade.

No estado do Espírito Santo, o governo por meio da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SESP), lançou, no ano de 2021 o aplicativo denominado SOS Marias, uma nova funcionalidade disponibilizada dentro do aplicativo 190 ES, direcionada a mulheres que sofrem com violência doméstica. Agora, as vítimas podem fazer o acionamento emergencial da Polícia Militar sem a necessidade de atendimento pelo *call center*, visando os casos de mulheres em situação de violência que não podem, por ocasião do fato, solicitar o apoio de uma viatura policial discando para o 190. O aplicativo é uma ação exclusiva do Estado do Espírito Santo e funcionará em 78 municípios do Estado.

No Rio de Janeiro, foi lançado no ano de 2020 o aplicativo Maria da Penha, que é uma página que se comporta como um aplicativo que pode ser acessado de qualquer dispositivo eletrônico, por meio de um link, portanto não precisa ser baixado, não ocupa espaço na memória do aparelho e mantém a segurança da vítima da violência doméstica.

A tecnologia foi desenvolvida por estudantes e pesquisadores do Centro de Estudos de Direito e Tecnologia da UFRJ (CEDITEC) alinhados com os objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, dentre estes, a igualdade de gênero, paz, justiça e instituições eficazes e parcerias e meios de implementação, com o intuito de disponibilizar para a sociedade um meio eletrônico simples, de fácil acesso com requisitos possíveis para a mulher vítima de violência doméstica e familiar realizar o pedido de medida protetiva de urgência, sem que ela precise se deslocar durante a pandemia.

Em 2019 no Estado de São Paulo, foi lançado o aplicativo SOS Mulher, que acelera o atendimento de denúncias de quebra de medidas protetivas. Ele atende mulheres, crianças e homens que tenham medidas protetivas emitidas pelo Tribunal da Justiça de São Paulo (TJSP). O Aplicativo tem como objetivo promover a ação protetiva às pessoas em situação de vulnerabilidade. Foi desenvolvido pela Polícia Militar do Estado de São Paulo, possibilitando que pessoas abrangidas por medida protetiva concedida pela Justiça, acionem o serviço de emergência 190 nos casos de risco à integridade física ou a própria vida.

No Estado também existe, o aplicativo Bem Querer Mulher, que é uma ferramenta que facilita o atendimento a vítimas de violência doméstica e de gênero; o aplicativo SOS Caminho das Rosas que oferece um sistema integrado à central de atendimento e despacho da Guarda Civil de Indaiatuba e aplicativo *HelpMe* que foi criado em 2015, para denunciar a violência, principalmente abuso contra integridade física em trens e metrô, contando com opção de envio automático da mensagem para pedir socorro aos órgãos responsáveis de cada um dos transportes públicos.

No Estado do Paraná, a opção do “Botão do Pânico Paranaense” no aplicativo 190 que já estava em teste na cidade de Londrina, desde novembro de 2020, passará a ser disponibilizado para mais sete cidades do estado: Fazenda Rio Grande, Ponta Grossa, Arapongas, Curitiba, Apucarana, Araucária e Paranaguá.

A Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) lançou no ano de 2019 o aplicativo que facilitará a interação do cidadão catarinense na solicitação de atendimento, por meio do PMSC Cidadão, o usuário poderá enviar vídeos, fotos e áudios, que ajudarão na geração de ocorrências.

O Rio Grande do Sul, foi o Estado brasileiro pioneiro a instituir oficialmente a parceria com o poder público para a utilização do aplicativo PLP 2.0. A sigla que dá nome ao aplicativo (PLP) vem de Promotoras Legais Populares, lideranças femininas treinadas pela ONG Themis com a missão de orientar as mulheres de sua comunidade, o desenvolvimento do aplicativo teve início com a assinatura de um termo de cooperação técnica em dezembro de 2014.

O acordo foi firmado entre governo do Estado, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, ONG Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos e Associação de Juízes do Rio Grande do Sul (Ajuris). Iniciativa da Themis, em parceria com o Instituto da Mulher Negra Geledés, o PLP 2.0 é o projeto vencedor do Desafio Social Google 2014 e um dos agraciados com o Prêmio Ajuris João Abílio Rosa de Direitos Humanos de 2015. O propósito do aplicativo é dar agilidade ao atendimento de casos extremos de violência e fortalecer a rede de proteção à mulher por meio da tecnologia social.

No estado de Roraima, foi implantado em abril de 2016 no Centro Humanitário de Apoio às mulheres (CHAME), pela Procuradoria Especial da Mulher da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima a ferramenta denominada zapChame, que funciona por meio de um aplicativo de mensagem, *whatssap*

assunto que será aprofundado posteriormente por ser objeto de estudo desta dissertação.

Além dos aplicativos, acima demonstrados existentes na grande maioria dos Estados brasileiros, vale destacar também que algumas empresas estão tomando a iniciativa de colaborar com esta causa através de funcionalidades dentro de seus próprios aplicativos. Por exemplo as empresas Rappi e Magazine Luiza. O aplicativo de entregas Rappi, junto com o projeto Justiceira, criado pela Gabriela Manssur, especialista no combate à violência contra a mulher, lançou um botão de socorro, chamado “SOS Justiceiras”. A empresa, Magazine Luiza anunciou em 2019, um novo botão em seu aplicativo, com a finalidade de denunciar casos de violência contra a mulher ao clicar, a mulher terá a opção de ligar para o 180 Central de Atendimento à Mulher, também para o 190 em casos de emergência ou abrir um chat para o atendimento via Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

Desse modo, todas as formas de combate e enfrentamento a violência doméstica são de grande relevância, dado a gravidade da situação existente e o aumento exorbitante de casos de violência em todas as regiões do Brasil. Além da viabilização por meio da tecnologia, as informações podem ser acessadas e utilizadas em qualquer lugar e em qualquer momento, facilitando a ampla divulgação para o enfrentamento da violência contra a mulher.

3.2 Aparatos Jurídicos e Institucional do Poder Público de Roraima no Enfrentamento à Violência Contra a Mulher

A Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres somente foi estruturada no Estado de Roraima, após o surgimento da Lei Maria da Penha no ano de 2006 e do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher no ano de 2007. (SENHORAS, 2018).

No ano de 2010, por meio do poder legislativo a Assembleia Legislativa do Estado de Roraima decidiu implantar o Centro Humanitário de Apoio à Mulher, que recebeu a denominação de CHAME, com o objetivo de dar visibilidade e fortalecimento às ações do poder legislativo para a promoção da igualdade de gênero e dos direitos das mulheres, promovendo acompanhamento e atendimentos multidisciplinar humanizado de profissionais nas áreas, social, psicológica e jurídica de forma gratuito as vítimas de violência doméstica.

No ano de 2012, o CHAME se tornou um Programa de referência no combate à violência, com os trabalhos desenvolvidos na promoção de seminários, palestras, mutirões, fóruns, campanhas informativas de prevenção, debate e conscientização ao enfrentamento da violência contra as mulheres no Estado de Roraima.

Dessa forma, por longos nove anos o CHAME atuou como protagonista no enfrentamento a violência contra a mulher no Estado de Roraima, já que foi o precursor no Estado a disponibilizar um atendimento multidisciplinar, voltado especificamente para a vítima.

Além disso, com o intuito de atingir um número maior de mulheres e levar as informações do CHAME, foi implantado por meio da Procuradoria especial da Mulher da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima o ZapCHAME, uma ferramenta tecnológica, que funciona por meio de um aplicativo de celular, que tem por objetivo levar informações às mulheres vítimas de violência doméstica, que é objeto desse estudo. E pensando na figura do agressor o CHAME, criou também no ano de 2016 o núcleo reflexivo reconstruir voltado especificamente para os autores da violência contra a mulher.

Importante ressaltar, que no ano de 2013, mediante um termo de adesão pautado em uma das ações previstas no Programa “Mulher Viver sem Violência, foi proposta a Casa da Mulher Brasileira de Roraima, entretanto, só foi inaugurada no dia 03 dezembro de 2018, e a abertura para atendimento ao público só aconteceu de fato com a reinauguração ocorrida no dia 15 de janeiro de 2019, ofertando sete serviços à mulher em situação de violência: Recepção, Acolhimento e Triagem, Brinquedoteca, Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, Ronda Maria da Penha, alojamento de passagem, transporte e autonomia econômica e administrativo.

Em 03 de março de 2015, foi instituída no Estado de Roraima a Coordenação Estadual de Políticas Públicas para as Mulheres-CEPPM/SETRABES, o Pacto Nacional de Enfrentamento a Violência contra a Mulher, o Programa Mulher Viver Sem Violência, e no âmbito nacional a Lei Maria da Penha Nº 11.340/2006, que “cria mecanismos de coibição da violência doméstica praticada contra as mulheres”.

A Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-Estar Social – SETRABES, por meio da Coordenação Estadual de Políticas Públicas para as Mulheres – CEPMP, tem como objetivo, desenvolver ações de políticas públicas para as mulheres. Além disso, houve a implantação de unidades Móveis de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres do Campo, da Cidade e da Floresta, conforme o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, estes equipamentos são especialmente destinados às mulheres do campo, da cidade e da floresta, com implementação prevista dentre as estratégias do Programa Mulher Viver sem Violência (SETRABES, 2019).

Para Ferreira, 2020 até 2018 Roraima não tinha nenhum equipamento especializado, composto por uma equipe multidisciplinar voltado para o atendimento e orientação as mulheres vítimas de violência.

Até 2018, Roraima não tinha nenhum equipamento público exclusivo para atender, acolher e orientar mulheres vítimas de violência. No início daquele ano, foi inaugurada no estado uma Casa da Mulher Brasileira (CMB), projeto que por definição tem uma equipe multidisciplinar para acolher esta mulher, além das instituições necessárias para dar seguimento judicial aos casos de violência. Mas hoje, mais de um ano e meio depois, a CMB de Roraima funciona em Boa Vista somente com uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher e um setor da defensoria especializada nestes casos. No interior, não há equipamentos de acolhimento. (FERREIRA, 2020 n.p).

O autor se refere a situação do Estado de Roraima ter uma única delegacia especializada, mas, não ter um atendimento multidisciplinar de acolhimento as vítimas de violência doméstica.

A rede de proteção à mulher no Estado de Roraima é composta por órgãos estaduais, municipais, legislativos, judiciário e na grande maioria conveniados com o Governo Federal e parceiros entre si. Além disso, os órgãos encontram-se de forma majoritária nas áreas centrais da cidade.

A rede de proteção à violência contra a mulher no Estado de Roraima, é formada no âmbito jurídico pela Defensoria Especializada na Defesa dos Direitos da Mulher, Ministério Público de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, e Juizados de Violência e Familiar contra a Mulher, e, pela Delegacia de Atendimento Especializado à Mulher - DEAM, a Patrulha Maria da Penha da Guarda Municipal de Boa Vista, no âmbito social é composta por Coordenadoria Especial de Políticas para Mulheres (SETRABES), Conselhos Municipais e Estadual dos Direitos da Mulher, além dos, Centros de Referências, Centro de Referência da Assistência

Social – CRAS; Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), e abrigo Feminino.

Para a Delegada Verlania Silva, o Estado não deve focar apenas na repressão da violência, mas principalmente na prevenção, vejamos:

Para a delegada Verlania Silva, o objetivo do Estado deve ser o de promover a emancipação da mulher. “Nós não temos que focar na repressão da violência, nós não temos que pensar em punir o infrator. Temos que pensar em prevenir a violência, não é interesse do Estado processar, condenar um ofensor. É interesse do Estado que aquela mulher não experimente a dor, o sofrimento, a angústia de viver em um ambiente violento.” E conclui: “É por isso que é tão importante a questão do empoderamento da mulher, a sua autonomia financeira, porque ela vai ter um leque de escolhas. Muitas vezes, quando ela depende do companheiro do marido, namorado, do filho ela, acaba não tendo” (LOBATO, 2020 n.p).

Recentemente o Tribunal de Justiça de Roraima – TJRR, por meio da Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, formalizou com o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) um termo de cooperação técnica com o objetivo de coordenar iniciativas e trabalhar conjuntamente em prol da promoção dos direitos das mulheres, incluindo serviços de atendimento, orientação e encaminhamento, além de implementação de ações conjuntas para avançar e fortalecer as agendas de população, desenvolvimento e dos Direitos Humanos, considerando os direitos e necessidades da população do Estado de Roraima, em especial de mulheres e meninas.

Uma das primeiras ações da parceria, é o lançamento da cartilha “Em Briga de Marido e Mulher, Nós Metemos a Colher”, que aborda a temática da violência baseada em gênero e explica a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340), traduzida para espanhol buscando atender a população refugiada e migrante, além disso, será disponibilizado no TJRR dois totens com o aplicativo Nina, desenvolvido pelo UNFPA. O Nina conta com um robô de conversa (*chatbot*) que “fala” português, espanhol e inglês e está programado para responder questionamentos e fornecer informações sobre violência sexual, gravidez, HIV, direitos da população LGBTI e exploração sexual. O UNFPA também irá disponibilizar kits dignidade, com itens de higiene pessoal, para que as guardas da Patrulha Maria da Penha disponibilizem às mulheres em situação de vulnerabilidade durante os atendimentos de chamados.

3.3 Implantação da Ferramenta Zapchame no Estado de Roraima

Antes de adentrarmos no funcionamento da ferramenta zapChame é necessário fazer uma breve explanação sobre o Centro Humanitário de Apoio à Mulher – CHAME. O CHAME foi implantado pela Assembleia Legislativa do Estado de Roraima por meio da resolução nº 001/2010 é um Programa subordinado à Presidência, vinculado à Comissão Permanente de Defesa dos Direitos da Família, da Mulher, da Criança, do Adolescente, do Idoso e de Ação Social.

O Centro Humanitário de Apoio à Mulher é um programa de política de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, funcionando como porta de entrada especializada para atender a mulher em situação de risco na rede de atendimento, onde ocorre a elaboração de diagnósticos preliminares da situação concreta de violência, para então serem encaminhados à rede de atendimento, acompanhando o atendimento e oferecendo orientações gerais, bem como atendimento psicológico, social e jurídico, à mulher vítima de violência sexual, física, psicológica, moral e/ou patrimonial, esporádica ou de repetição, ocorrida no contexto de nenhuma relação (cometida por desconhecidos), de relação de afeto e confiança e/ou de trabalho (RORAIMA, 2012).

As mulheres são as beneficiárias diretas do Centro Humanitário de Apoio à Mulher, as quais são consideradas como sujeito de direito, e não meramente como vítimas vulneráveis, independente de raça, etnia, situação socioeconômica, cultural e de sua orientação sexual. Visa à promoção da ruptura da situação de violência e construção da cidadania por meio de atendimento interdisciplinar, articulando os organismos que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero.

A finalidade do CHAME é a finalidade a defesa dos direitos da mulher, por meio de fiscalizar e fazer cumprir a legislação pertinente, além de propor e apoiar políticas que visem eliminar a discriminação da mulher, assegurando-lhe condições de liberdade e igualdade de direitos, bem como assegurar atendimento humanizado gratuito às mulheres vítimas de violência, prestando Assistência Jurídica, Psicológica e Social. Coopera, ainda, com entidades governamentais e não governamentais na elaboração e no acompanhamento de projetos, programas e/ou ações que visem à inclusão e ampliação dos direitos das mulheres nas áreas de saúde, educação, cultura e assistência social (RORAIMA, 2012 n.p).

O atendimento no CHAME é realizado por uma equipe multidisciplinar composta por advogadas, psicólogas e assistente social que desenvolve os serviços de acolhimento da mulher vítima de violência doméstica e familiar por meio de uma escuta qualificada.

3.3.1 O que é o zapChame?

A ferramenta zapChame foi idealizada no ano de 2016 pelos deputados estaduais da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, Lenir Rodrigues e Jalser Renier, sendo criada por meio da resolução Nº 009/2016, que autorizou a implantação do Centro Humanitário de Apoio a Mulher – CHAME, ligado diretamente à Procuradoria Especial da Mulher, órgão da Assembleia Legislativa do Estado Roraima, tornando-se uma ferramenta de combate a violação de direitos das mulheres, com o objetivo de atender às mulheres por meio de um aplicativo de mensagens instantâneas, denominado WhatsApp, utilizando um serviço de orientação e esclarecimentos as mulheres sobre os seus direitos.

O CHAME é um órgão de política de prevenção, atendimento e enfrentamento a violência contra a mulher que funciona como porta de entrada especializada para atender a mulher em situação de risco. Disponibiliza gratuitamente atendimento e acompanhamento a mulher em situação de violência doméstica e familiar por meio de uma equipe multidisciplinar capacitada e especializada em ajudar, orientar e enfrentar essa sombra que assola a sociedade roraimense” (CHAME, 2016 p. 22).

O CHAME atua conjuntamente com parceiros externos como rede de apoio no enfrentamento a violência doméstica e familiar no Estado de Roraima, dentre os quais pode-se citar: o juizado de violência Doméstica e familiar contra a mulher, que tem como juíza titular Maria Aparecida Cury; Ministério Público que atua por meio da promotora de justiça Lucimara Campanear, Defensoria Pública do Estado de Roraima; Delegacia Especializada da Mulher; Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREA, Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, localizado em vários bairros da capital; Conselho Tutelar; Hospital Geral de Roraima; Hospital Materno Infantil Nossa Senhora de Nazaré; Hospital da Criança Santo Antônio; Centros de Atenção Psicossocial – CAPS, Unidades básicas de saúde; Instituto Médico Legal – IML; Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Roraima; Polícia Militar de Roraima; Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU; Corpo de Bombeiros; Dique Denúncia e informação da secretária especial da mulher da Presidência da República por meio do 180; Disque 100 da Secretaria Especial de

Direitos Humanos do Ministério de Justiça e Cidadania; Secretaria Municipal de Gestão Social – SEMGES; Secretaria de Estado da Segurança Pública, Polícia Civil, Secretaria do Trabalho e Bem-Estar Social, dentre outros. Todos os órgãos citados acima, atuam no Estado de Roraima no Combate e enfrentamento a violência doméstica e familiar no Estado de Roraima.

Vejamos o que retrata a resolução nº 009/2016, que institui o serviço do zapChame no âmbito do Estado de Roraima.

Art. 1º Fica instituído no âmbito do Centro Humanizado de Atendimento à Mulher - CHAME, programa vinculado à Mesa Diretora, o serviço ZAP CHAME.

Art. 2º O serviço ZAP CHAME tem como objetivo a criação de ramal de atendimento às famílias vítimas de violência doméstica, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas, WhatsApp.

Art. 3º O serviço WhatsApp ZAP CHAME será instalado junto ao CHAME, através de um terminal de computador que receberá as denúncias constantes da Lei nº 11.340/06, que não necessita identificação do denunciante.

Art. 4º As demais ações do CHAME permanecem em funcionamento.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

O zapChame, foi criado e implantado como uma ferramenta auxiliar de trabalho do CHAME, para possibilitar as mulheres entrar em contato por meio do aplicativo de mensagem via *Whatssap* através do contato telefônico (95) 98402 0502, e enviar questionamentos, tirar dúvidas sobre a Lei Maria da Penha, sobre os serviços oferecidos pelo Centro de Apoio, bem como informações sobre a rede de apoio existente no Estado de Roraima. A ferramenta foi desenvolvida para atender exclusivamente as mulheres em situação de riscos no âmbito do Estado de Roraima.

A coordenadora da ferramenta é responsável por acompanhar o trabalho das servidoras, que atuam como técnicas plantonistas por meio de uma escala de plantão semanal e assim prestar todo o auxílio, bem como dirimir dúvidas durante os atendimentos.

3.3.2 Funcionamento da ferramenta zapChame

A ferramenta zapChame é um serviço operacionalizado por meio de um número telefônico (95) 98805-4794, registrado a uma conta de aplicativo de internet chamado de *whatssap*, por meio dessa ferramenta as mulheres enviam questionamentos, pedido de ajuda e assim obtém informações sobre a rede de apoio que atuam no Estado de Roraima, no combate e enfrentamento a violência contra a mulher.

Importante destacar, que a ferramenta funciona tão somente via mensagem *whatssap*, não recebe ligações e não possui a função de atendimento especializado, já que as técnicas plantonistas não são profissionais em áreas específicas de atuação, ou seja, não são formadas por técnicas, psicólogas e assistente social. Desse modo, a ferramenta foi implantada tão somente para orientar as mulheres que a procuram para saber os mecanismos de solicitar ajuda.

As técnicas para atuar no zapChame, são escolhidas pela coordenadora da ferramenta e pela procuradora especial da mulher, que identificam o perfil dessas técnicas, e após uma entrevista verificam se elas se enquadram para atuar na ferramenta. As técnicas selecionadas para operacionaliza o serviço são todas do sexo feminino que já atuam diretamente no CHAME. Embora, não seja necessária uma formação profissional específica para atuar com a ferramenta, no período da pesquisa, verificou-se que as servidoras plantonistas tinham formação profissional em diversas áreas de conhecimento, dentro o quais, graduação em direito, e outras três servidoras eram acadêmicas de serviço social.

Após, a escolha das técnicas, elas passam por um treinamento, que é uma capacitação de dois dias, e, nesta capacitação são entregue uma apostila com todas as informações e orientações que serão aplicadas durante a capacitação.

A Capacitação das técnicas plantonistas é dividida por módulos:

Módulo I – Compreendendo o fenômeno da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher e a Lei Maria da Penha;

Módulo II – Explicações detalhadas do que é o CHAME, bem como a atuação de cada profissional nos atendimentos;

Modulo III – A rede de apoio e noções básicas sobre direito de família;

Módulo IV – Forma de atendimento do zapChame;

O atendimento inicia a partir do momento em que chega uma mensagem no aplicativo da ferramenta, essa mensagem pode ser a solicitação de uma orientação, uma imagem, um vídeo ou simplesmente palavras monossilábicas por meio de um oi. Ao receber a mensagem automaticamente a técnica plantonista, deve encaminhar uma outra mensagem com a seguinte frase:

“Olá bom dia! Somos do zapchame ferramenta de orientações as mulheres vítimas de violência doméstica. Em que posso ajudar?”

Desde então, inicia-se o atendimento, respondendo as solicitações da pessoa atendida. Quando a solicitação trata de casos jurídicos relacionados a divórcio, partilha de bens, pensão alimentícia, são orientadas a procurar o CHAME pessoalmente para serem atendidas pela equipe multidisciplinar.

Vale ressaltar que as mensagens devem ser respondidas em imediato, não devendo passar mais de quinze minutos nas respostas.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será apresentado o percurso metodológico a fim de responder o problema da pesquisa: A ferramenta zapchame tem apresentado resultados satisfatórios no combate e enfrentamento a violência doméstica e familiar no Estado de Roraima?

A técnica de coleta de dados desta pesquisa constitui-se em pesquisa bibliográfica e de campo. A pesquisa bibliográfica foi realizada através de uma rigorosa revisão da bibliografia, utilizando pesquisa em livros, artigos, periódicos, presentes na internet. Uma pesquisa documental realizada nas dependências do CHAME onde encontra-se arquivados os dados referentes aos atendimentos do zapChame, e a pesquisa de campo com a participação direta da autora da pesquisa que atua como técnica plantonista da ferramenta zapChame. Vale ressaltar que a pesquisa de campo é um valioso instrumento para se compreender a realidade a que se propõe investigar.

Sobre a pesquisa em campo Gonçalves explica que:

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...] (GONÇALVES, 2001, p. 67).

Desta forma, a pesquisa de campo aproximará a pesquisadora do objeto de análise. Importante destacar, que pesquisa de campo tem como objeto entrevistar os trabalhadores do zapCHAME a fim de identificar os limites e possibilidades das atendentes que trabalham com a ferramenta além de buscar também identificar situações que possam contribuir para a melhoria do atendimento.

O método utilizado foi o indutivo, que auxiliou no processo da pesquisa a compreender o fenômeno da violência doméstica a partir dos dados específicos e suas consequências ao longo do tempo.

4.1 Local e Participantes da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no Centro Humanitário de Apoio a Mulher – CHAME que funciona no município de Boa Vista, Roraima, na sala de funcionamento da coordenadora do zapchame.

Contou-se com a participação da autora que é servidora e atua como técnica plantonista da ferramenta, já que faz parte do contexto e participa diretamente das atividades que é objeto da pesquisa.

4.2 Critérios de Inclusão e Exclusão dos Participantes

4.2.1 Inclusão

Foram incluídos na pesquisa somente a servidora que participa diretamente como técnica plantonista do zapChame desde 2017, no qual é a autora da pesquisa, demonstrando ter conhecimento de todos os processos referentes ao atendimento.

4.2.2 Exclusão

Foram excluídos da pesquisa todos os servidores do CHAME que não tem relação com o atendimento do zapCHAME.

4.3 Percurso da Pesquisa

A escolha a princípio do tema, decorre do fato da pesquisadora enquanto advogada, atuar como servidora do CHAME e técnica plantonista do zapChame, desde setembro de 2017.

Vale ressaltar que a pesquisa somente iniciou de forma efetiva após a qualificação do projeto da pesquisadora, para tanto não foi necessário a aprovação pelo Comitê de Ética e Pesquisas em Seres Humanos da Universidade Estadual de Roraima, pois não houve entrevistas com os sujeitos do universo da pesquisa, todo o trabalho foi direcionado para a experiência profissional durante os atendimentos

realizados pela pesquisadora, por meio do serviço do zapChame, além disso, os dados apresentados na pesquisa não são de caráter sigilosos.

4.4 Métodos e Procedimentos

4.4.1 Métodos

Para o desenvolvimento da pesquisa utilizou-se a abordagem por meio do método misto, ou seja a coleta de dados, que se deu por meio de abordagens qualitativa e quantitativa, pois há uma combinação ou associação entre as abordagens, para alcançar uma perspectiva de análise mais profunda da realidade a ser tratada, e não somente alcançar a objetividade da realidade a ser pesquisada, mas a subjetividade de toda sua estrutura estabelecida, procurando a compreensão e significado da violência doméstica.

Na abordagem qualitativa a pesquisadora tornou-se uma participante ligada à pesquisa, interferindo, modificando e produzindo material, na tentativa de compreender as visões e relações através das trocas de mensagem durante os atendimentos, entre a pesquisadora e pesquisados se fortalecendo na relação teoria e prática, ou vice e versa.

Para Richardson (2017), explica que a pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa, pois o pesquisador faz uma interpretação dos dados, incluindo o desenvolvimento da descrição de uma pessoa ou cenário, não sendo possível evitar interpretações pessoais na análise dos dados.

Já a pesquisa quantitativa, quantifica os dados para responder um problema de pesquisa, se dá tanto na coleta de dados quanto na análise dos resultados servindo para validar estatisticamente uma hipótese e neste caso será importante para identificar os atendimentos realizados durante o período da pesquisa.

Quanto ao nível de aprofundamento da pesquisa é analítica e descritiva, pois através da análise dos atendimentos realizados no aparelho telefônico móvel, foi possível identificar informações primordiais que contribuíram para o pleno desenvolvimento da pesquisa, além de perceber e identificar os desafios postos as servidoras do zapChame.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este capítulo apresenta a análise dos dados da pesquisa, levantados por meio de dados estatísticos presentes em relatórios de atendimentos realizados pelas servidoras que atuam como técnica plantonista, análise dos atendimentos realizados no aparelho telefônico móvel do zapChame, e experiência profissional da pesquisadora, além dos documentos fornecidos pelo CHAME.

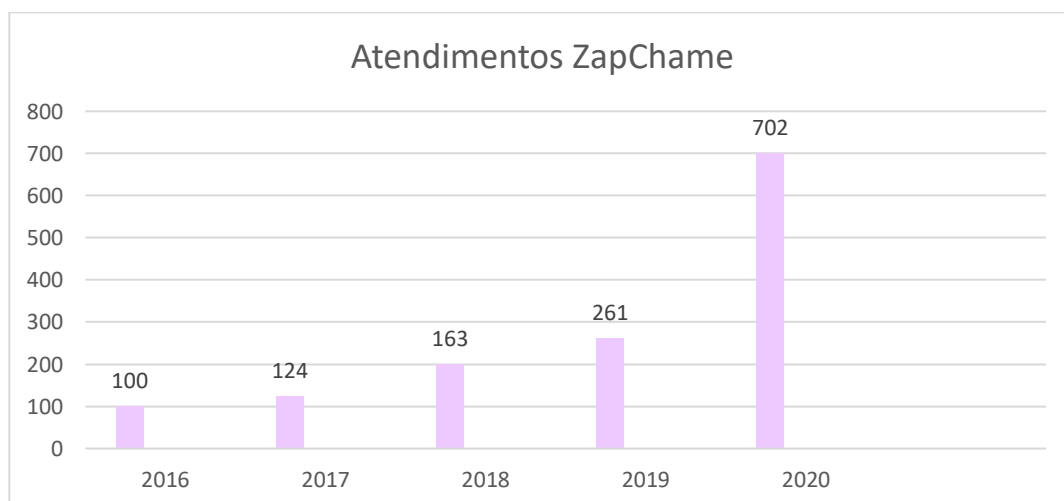
A pesquisa trata sobre a atuação dos atendimentos do zapchame no combate e enfrentamento a violência doméstica no Estado de Roraima, pelo período compreendido entre os anos de 2017 a 2019.

A partir dos dados encontrados nesta pesquisa optou-se por agrupá-los em categorias elencadas abaixo:

5.1 Dados dos Atendimentos

Apresentamos na figura abaixo a quantidade de atendimentos realizados entre janeiro a dezembro entre os anos de 2016 a 2020 pelo serviço do zapChame.

Figura 3 - Atendimentos zapChame 2016 a 2020



Fonte: FRANÇA (2021).

Com base nos dados estatísticos é possível observar o aumento nos atendimentos realizados pelo zapChame, ao longo desses anos. No ano de 2017 os atendimentos aumentaram em cerca de 24% em relação aos realizados em 2016, já os atendimentos de 2018 aumentaram cerca de 38% comparado ao ano de 2017, e em 2019 houve um crescimento de 98% nos atendimentos em comparação ao ano anterior, ou seja, quase dobrou o número de atendimentos.

O crescimento nos atendimentos pode ser explicado, por duas situações hipotéticas, a primeira pela ampla divulgação do serviço do zapChame nas redes sociais da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima e divulgação nos jornais locais de grande circulação da cidade de Boa Vista, bem como a facilitação da ferramenta já que funciona por meio de um aplicativo de mensagem, e a vítima pode solicitar informações e receber todas as orientações na qual precisam, referente aos serviços prestados pelo CHAME, além de informações sobre a atuação e contato telefônico, endereço da rede de proteção que atua no enfrentamento a violência contra a mulher, sem a necessidade de se deslocar até o órgão desejado, o que facilita para essas mulheres.

Além disso, os atendimentos no ano de 2020, triplicaram com relação aos anos anteriores, decorrente da pandemia da covid-19, que resultou em isolamento social e a suspensão dos atendimentos presenciais em todos os órgãos do Estado de Roraima, sendo que a ferramenta zapChame continuou a atender pelo aplicativo, o que resultou um aumento na procura nos atendimentos.

De acordo com a análise dos atendimentos realizados pelas técnicas plantonistas, a partir das mensagens com as pessoas que procuram a ferramenta, identificou que a maioria são do sexo feminino que preferem procurar ajuda por meio do zapChame, e assim serem encorajadas a denunciar o agressor, pois segundo elas temem por suas vidas se forem diretamente a delegacia, pois devido a fragilidade que se encontram elas acreditam que como nem sempre as medidas de proteção de urgência, são tomadas de imediato, o agressor pode atentar contra a sua vida ou de seus filhos ou familiares, desse modo, sentem mais seguras ao procurar ajuda em primeiro momento pela ferramenta de mensagem.

A coordenadora do ZapChame nota que o aplicativo avaliza maior efeito de segurança às vítimas, pois muitas ainda temem procurar uma delegacia (SAMPAIO, 2019). Sendo, por meio dessa conversa no zapChame que as mulheres tomam conhecimento dos seus direitos, e encontram as informações na qual precisam para romper a violência doméstica.

Ressalta-se ainda, que os atendimentos do zapChame são voltados para mulheres, porém, está disponível para todas as pessoas independente do sexo e nacionalidade que procuram obter informações, além disso, pessoas de

nacionalidade venezuelana e guianense também já foram atendidas pelo serviço do zapchame.

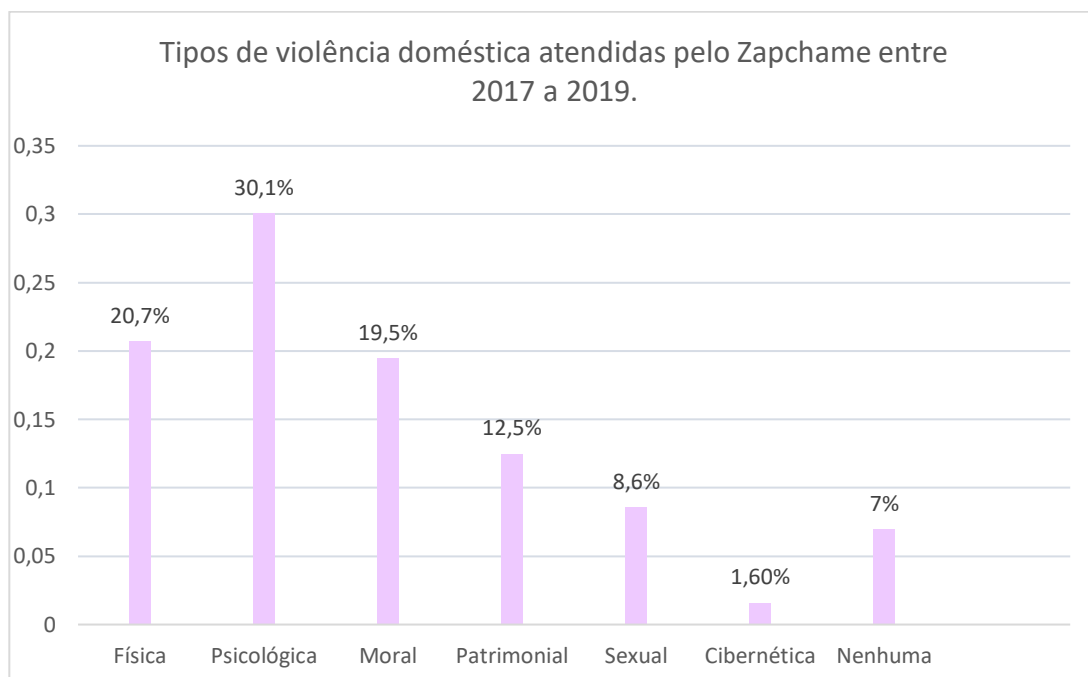
A ferramenta zapChame de acordo com a resolução nº 009/2016 foi implantado para atender todos os municípios do Estado de Roraima, além de comunidades indígenas, no entanto, a procura pela ferramenta tomou proporções além dos resultados esperados, que por várias vezes recebeu atendimentos de outros Estados pertencentes a unidade federativa do Brasil, tais como: São Paulo, Rio de Janeiro, Pará, Minas Gerais, Belo Horizonte, Paraná, Espírito Santo, Maranhão, Paraíba, e aos serem questionadas como conseguiram obter o contato do zapchame, as vítimas informaram que foi por meio de pesquisa na internet e encontraram o número disponível, independente da cidade em que a vítima se encontrava, elas recebem todo o apoio e orientações no qual são solicitadas.

Nesse sentido, é possível perceber que a ferramenta zapChame, extrapolou as demandas previstas em sua resolução, pois teve um resultado maior que esperado, tendo um alcance além do Estado de Roraima, abrangendo outras unidades federativas e tudo isso, por ser uma ferramenta de fácil alcance, já que o celular com meios tecnológicos são uma realidade na vida de grande parte da população brasileira.

5.2 Dos Tipos de Violência

Com base nos dados fornecidos pelo CHAME foi possível fazer um levantamento sobre o tipo de violência que predominou entre os anos de 2017 a 2019. A Figura 4 demonstra os tipos de violência identificados que predominaram durante os atendimentos realizados pelas servidoras do zapChame, entre 2017 a 2019.

Figura 4 - Tipos de violências predominante entre 2017 a 2019



Fonte: FRANÇA (2021).

Os resultados apresentados possibilitam uma visão mais detalhada dos tipos de violência praticada contra a mulher. Sendo possível perceber que no período compreendido entre 2017 a 2019 houve um total de 548 atendimentos pelas plantonistas do zapChame, e somente 7% desses atendimentos não se tratava de violência contra a mulher, porém, eram solicitação de informações e dúvidas jurídicas, relacionadas a pensão alimentícia, processo de divórcio ou telefone para contato de algum órgão específico.

Da análise dos dados apresentados é possível perceber uma alta prevalência nos vários tipos de violência sofrido pela mulher pois, entre 548 atendimentos, 510 mulheres sofreram algum tipo de violência, predominando a violência psicológica nos atendimentos realizados pela ferramenta, correspondendo em média a 30,1% dos atendimentos.

Desse modo, a violência psicológica isolada teve um índice elevado na pesquisa, a explicação da predominância desse tipo de violência se dá decorrente de ser um dos tipos de violência mais difícil de ser identificado, não é percebida e nem identificada como um tipo de violência, geralmente somente é possível a identificação nos atendimentos realizados por uma profissional qualificada.

Para Castro e Bergamini (2017), a violência psicológica não deixa marcas visíveis, o que dificulta a sua identificação. Vejamos:

A violência psicológica pode ser tão sutil que dificulta sua correta identificação. Muitas vezes, não deixa marcas visíveis, como a violência física. Envolve rejeição, desrespeito, depreciação, discriminação, humilhação, punições ou castigos exagerados, isolamento relacional, intimidação, domínio econômico, agressão verbal, subjugação (contenção, proibições, imposições, punições restritivas) e ameaças” (CASTRO; BERGAMINI, 2017).

Da análise dos relatos das vítimas durante os atendimentos, é possível perceber que as vítimas nem sempre sabem identificar a violência psicológica, na grande maioria dos casos a violência psicológica eram identificadas pelas técnicas plantonistas, conforme os relatos das vítimas atendidas, pois geralmente a violência psicológica antecede os demais tipos de violência.

No entanto, em segundo lugar temos a violência física que é praticada contra a integridade física e a saúde da mulher, com um média de 20,7% de atendimentos. Ademais, foi evidenciado em grande parte dos atendimentos que a violência física é associada a violência psicológica, ocorrendo concomitantemente.

Portanto, com base na análise dos atendimentos raramente a vítima sofre apenas um tipo de violência de forma isolada, na maioria dos casos após relatos das vítimas era possível identificar mais de um tipo de violência, o que ainda não é percebido por grande parte das pessoas.

5.3 Perfil da Vítima

Considerando as informações com base nos atendimentos e dados estatísticos do zapChame, não há dados concretos relacionados ao perfil das vítimas, com relação a idade, escolaridade, classe social, pois os atendimentos realizados pela ferramenta são todos de caráter sigilosos, dessa forma, não é necessário a identificação da vítima.

A identificação da vítima somente ocorre em casos em que a violência é de extrema urgência e necessita por parte servidora plantonista o contato diretamente com a Polícia Militar ou Serviço de Atendimento Móvel – SAMU, já que nesses casos é exigido o nome, endereço e telefone da vítima, até mesmo para evitar possíveis trotes.

No entanto, durante os atendimentos era perceptível que a violência contra a mulher no Estado de Roraima, não tinha como vítima apenas uma classe social específica, ela existe em todos os níveis sociais. Na grande maioria dos casos, as vítimas eram mulheres que exerciam atividade laborativa com remuneração fixa, possuíam formação em nível superior, porém eram dependentes emocionalmente do agressor, o que impossibilitavam romper a violência, e acreditavam na mudança de comportamento permanecendo no relacionamento abusivo por longos anos, por outro lado, as demais se encontravam em estado de extrema vulnerabilidade, financeira e econômica, permanecendo em um ambiente violento por ter filhos menores e não ter para onde ir e nem como se manter.

Essa identificação, foi feita com base nos próprios relatos das vítimas, durante os atendimentos, no qual era possível perceber que o medo delas era justamente a questão de ficar desamparadas financeiramente ou devido a dependência emocional, por isso, não denunciava o agressor, e assim aceitavam conviver naquele ambiente abusivo.

Corroborando, para a Promotora de Justiça e coordenadora do Núcleo de Direitos Humanos, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), Mariana Távora, a mulher em situação de violência doméstica não tem um perfil, não é necessariamente a vítima típica, que chega machucada, fragilizada é preciso desconstruir essa imagem.

5.4 Perfil do Agressor

Embora não haja um levantamento de dados estatísticos específicos voltados para o perfil do agressor, além disso, a própria legislação não menciona sobre o sexo do autor da agressão, a realidade, no entanto, mostra que a maioria dos agressores são do sexo masculino. Da análise das informações extraídas pelas vítimas atendidas pelo serviço do zapchame no período de 2017 a 2019, percebeu-se que a violência praticada por companheiros, namorados, maridos e ex-companheiros predomina nos casos de violência doméstica relatadas ao serviço do zapchame.

Vale ressaltar que em grande parte dos relatos, as vítimas informavam que os ex-companheiros, não aceitavam o término do relacionamento, além disso, em

alguns relatos elas buscavam justificar a agressão pelo consumo de bebidas alcoólicas.

Entretanto, ao conversar com essas vítimas era perceptível que a violência já existia no âmbito familiar, muitas vezes por meio da violência psicológica e segundo as vítimas a violência só era externalizada configurando uma violência física decorrente do consumo de bebida alcoólica ou uso de substâncias entorpecentes.

Importante ressaltar, que em alguns relatos descritos pela própria vítima o agressor nem sempre era alguém de baixa escolaridade ou de baixo poder aquisitivo, em alguns casos eram servidores públicos de carreira policial, outros ocupavam carreiras no âmbito político ou judiciário, o que demonstra que a violência contra a mulher não escolhe classe social ou grau de instrução.

Dentre os casos atendidos no período da pesquisa entre os anos de 2017 a 2019, foi identificado que o perfil do agressor na maioria dos casos eram maridos, ex-maridos, namorados ex-namorados, porém, houve relatos de um caso de abuso sexual de genitor contra filha menor de idade, e dois casos de violência sexual praticada por irmãos das vítimas.

Da análise dos atendimentos com as vítimas, foi possível analisar que elas tentam encontrar uma justificativa para as violências praticadas, sempre mencionando um dos fatores o consumo de álcool e/ou drogas.

De acordo com um estudo publicado em 2017, na *Revista Panamericana Salud Publica* ainda são feitas poucas pesquisas sobre o perfil do agressor, pois há uma importante lacuna na literatura quanto às motivações e aos condicionantes associados a quem pratica a violência doméstica. Vale destacar, todavia, que o estudo sobre o agressor é de fundamental importância para que se busque políticas e intervenções específicas para a redução e o combate da violência contra a mulher.

5.5 Principais Desafios das Servidoras

Com base na análise dos atendimentos realizados pelo período de 2017 a 2019 é possível dizer que a ferramenta zapchame é de extrema importância no encorajamento às mulheres para que possam buscar rompimento a violência doméstica enfrentada no âmbito familiar, pois grande parte das vítimas, são isoladas

pelo agressor e deixam de ter contato com pessoas próximas, e nesse momento ao procurar ajuda de forma anônima já que não precisam se identificar e assim relatar a situação vivenciada, de forma a sentir acolhida e compreendida, isso tem ajudado muitas mulheres a sair dessa situação de vulnerabilidade.

Um dos maiores desafios é a situação de impotência em que as plantonistas sentem ao se deparar com uma violência em curso, e a vítima informar tudo o que está passando naquele momento, informar que entrou em contato com a polícia do Estado de Roraima, que está aguardando o envio de uma viatura, e passar horas e continuar sendo agredida e a viatura não aparecer, e assim as técnicas plantonistas também entrarem em contato com a polícia para informar a situação, e mesmo assim, isso levar horas e, enquanto isso a vida da vítima encontra-se em risco iminente.

Como já teve casos, em que a vítima entrou em contato com a ferramenta informou as agressões, foi solicitado o envio de uma viatura até o local, apenas informaram que estavam indo e segundo relatos da vítima, as agressões ocorreram das 22 horas da noite até as 4 e 30 da manhã do dia seguinte, pois a viatura somente chegou ao local por esse horário, onde encontraram a vítima muito machucada levaram a delegacia, para que então as medidas cabíveis fossem tomadas.

Cabe destacar que a explicação para a demora nos atendimentos tem como justificativa por parte do poder público o pequeno quantitativo de viaturas para atender todas as demandas, nos mais diversos crimes praticados no dia a dia, e nem sempre as vítimas de violência doméstica terão prioridades nas ocorrências, até porque não há viaturas disponibilizadas especificamente para atuar nos casos de violência doméstica contra a mulher. Embora haja o programa da patrulha da guarda, os telefones disponibilizados dificilmente funcionam e sem falar que esse programa é voltado especificamente para as vítimas que já tem medida protetiva.

Outro desafio enfrentado é a situação em que há uma divulgação na mídia que o zapChame recebe denúncias, no entanto, essa nomenclatura é utilizada erroneamente, gerando inúmeros equívocos com as vítimas que procuram a ferramenta, o que resulta numa interpretação ambígua e grande parte das pessoas que procuram o serviço acreditam-se que o zapChame é um serviço da delegacia da mulher e que podem registrar o boletim de ocorrência por ele, e ao serem

informadas que o zapChame é uma ferramenta de orientação as mulheres, que os boletins de ocorrência devem ser realizados diretamente na delegacia da mulher ou pelo site, algumas vítimas não conseguem entender, e questionam a efetividade sobre a atuação do serviço.

Ademais, pode-se ressaltar a sobrecarga de trabalho e sofrimento psíquico que foi claramente identificado entre as servidoras plantonistas, já que atuam em uma escala de 24 horas semanais, ou seja nesse período elas ficam na posse do aparelho telefônico, responsável por todos os atendimentos, independente do horário que ocorrerem. Por outro lado, as servidoras, mesmo escalada nos plantões semanais, devem desempenhar suas outras atividades profissionais dentro do Centro Humanitário.

Ressaltando, que embora todo o treinamento seja voltado para um atendimento célere, cada atendimento tem suas peculiaridades e desafios a depender do caso atendido, o que muitas vezes pode durar até horas um atendimento, dependendo das orientações que a vítima precisa.

Nesse interim, no período em que ocorreu a pesquisa houve o afastamento de duas técnicas plantonistas, por terem sofridos impactos diretamente em suas vidas pessoais e psicológicas.

6. PRODUTO

O produto final desenvolvido foi a elaboração de um relatório de experiência profissional destinado ao Programa de Pós-graduação Mestrado Profissional de Segurança Pública Direitos humanos e Cidadania. A pesquisadora relembra a introdução da dissertação, objetivo da pesquisa e o problema.

Na sequência apresenta o item: Atuação da Ferramenta zapChame no âmbito do Estado de Roraima: Resultado e Reflexões, que consiste na análise de dados da pesquisa, os pontos discutidos ao longo da dissertação, nas ponderações finais foi demonstrado a importância do serviço no combate e enfrentamento a violência doméstica contra a mulher no Estado de Roraima.

Espera-se que esse produto possa ser utilizado como fonte de pesquisa importante para uma ampliação e discussão do tema na construção do conhecimento sobre a violência doméstica no município de Boa Vista por meio de políticas públicas tecnológicas.

O relatório conta ainda com uma pequena análise de experiência profissional da pesquisadora durante os atendimentos realizados por meio do aplicativo, e aponta ainda a necessidade de maior divulgação sobre o que é essa ferramenta e como ela pode auxiliar as mulheres vítimas de violência doméstica, além disso, ressaltando a atuação das profissionais que se dedicam em seus plantões para ajudar essas mulheres.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho surgiu da experiência profissional da pesquisadora que atua diretamente como servidora plantonista do zapChame e por meio de inquietações em face de mostrar a relevância e atuação do trabalho profissional pouco conhecido pela sociedade roraimense.

A pesquisa foi amparada por base teórica que permitiu a explanação de alguns conceitos relevantes que contribuíram para a análise e reflexão dos dados apresentados, bem como com a atuação em campo da pesquisadora, por meio da análise de documentos e experiência profissional, que possibilitaram uma análise em diferentes aspectos relacionados aos atendimentos realizados pelo zapChame, tipo de violência contra a mulher predominante, perfil das vítimas, perfil do agressor.

Primeiramente foi abordado a conceituação e o histórico de violência doméstica no que tange a doutrina, achamos necessário explanar a conceituação de cada tipo de violência contra a mulher existente no ordenamento jurídico brasileiro. Após foi apresentado os mecanismos tecnológicos existentes em cada unidade federativa do Brasil que auxiliam as mulheres vítimas de violência doméstica.

Abordamos também os dados estatísticos disponíveis no IPEA referente ao ano de 2020 que retrata o ranking em que o Estado de Roraima alcança com relação a violência doméstica, sendo considerado uma das unidades federativas mais letal para as mulheres, bem como os dados estatísticos do CHAME e do zapChame que demonstram um crescimento nos atendimentos de vítimas.

Foram explanadas a implantação e atuação da ferramenta zapChame no Estado de Roraima, como ferramenta tecnológica pioneira que desenvolve os serviços de atendimentos há quatro anos no Estado, voltado especificamente em orientar e esclarecer às mulheres sobre como procurar ajuda em situação de violência doméstica, por meio do encorajamento e do atendimento humanizado.

Quanto aos objetivos da pesquisa podemos dizer que estes foram atingidos de acordo com a checagem dos dados estatísticos, houve uma efetividade da ferramenta zapChame, gerando um impacto social positivo, já que extrapolou as demandas previstas no projeto de resolução que inseriu a ferramenta, uma vez que atingiu pessoas não só do Estado de Roraima, mas, dos demais Estados brasileiros

e até mesmo, pessoas de nacionalidade estrangeira, foram atendidas pela ferramenta zapChame.

Os dados apresentados nos atendimentos realizados pelo CHAME e pelo zapChame no período de 2017 a 2019, verificou-se um crescimento exponencial em 2019 de aproximadamente 98% comparada aos anos anteriores, já que grande parte das mulheres que procuravam os atendimentos presenciais do CHAME haviam procurado primeiramente os serviços do zapChame e assim foram encorajadas a procurar a equipe multidisciplinar para um atendimento presencial.

Percebemos que a ferramenta ainda é pouco divulgada nos canais de comunicações e mídias sociais de grande circulação, predominando a divulgação apenas em órgãos de comunicação da assembleia legislativa de Roraima, além disso, há um equívoco com relação a atividade da ferramenta, uma vez que a sociedade acredita que é um órgão da delegacia da mulher e assim pode registrar boletim de ocorrência ou até mesmo enviar uma viatura até o local.

A partir da análise desta pesquisa, podemos entre outros pontos, considerar a relevância do trabalho para as vítimas de violência doméstica e atuação das profissionais que se dedicam em desenvolver seus trabalhos com maestria, se doando nos plantões semanais.

Uma possível sugestão é rever a situação dos plantões com relação a conciliar as demais atividades profissionais, o que na maioria dos dias torna-se inviável já que a prioridade é o atendimento no zapChame, que requer agilidade e atenção por parte das técnicas que atua no plantão, sendo necessário parar as demais atividades e fazer um atendimento com exclusividade, tornando-se impossível conciliar com outras atividades, já que os atendimentos vêm aumentando diariamente e a sobrecarga de trabalho e sofrimento psíquico afeta as atividades fato que foi claramente identificada entre as servidoras plantonistas.

Esperamos que essa pesquisa sirva como fonte importante para futuras pesquisas sobre o tema, além disso, que os serviços do zapChame possam ser divulgados constantemente na mídia de grande circulação para que mais mulheres tenham conhecimento da ferramenta e assim procurar ajuda para romper o ciclo de violência, conhecer seus direitos e que futuramente outros recursos tecnológicos sejam criados e implantados afim de contribuir no combate e enfrentamento a violência doméstica e familiar no Estado de Roraima.

REFERÊNCIAS

ACEBES, C. M. **Relatório Um dia vou te matar” Impunidade em casos de violência doméstica no estado de Roraima.** 2017. Disponível em: <https://www.hrw.org/pt/report/2017/06/21/305134>. Acesso em: 04 de abril de 2021.

ALAGOAS. Secretaria de Saúde. **Lançado pela Sesau, app Fica Bem é a nova ferramenta de combate a abusos sexuais.** Disponível em: <https://www.saude.al.gov.br/lancado-pela-sesau-app-fica-bem-e-a-nova-ferramenta-de-combate-a-abusos-sexuais/>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

AMAZONAS, 2020. **OAB-AM e UFAM lançam aplicativo SOS Elas para auxiliar na defesa dos Direitos da Mulher.** Portal OAB/AM, 2020. Disponível em: <https://www.oabam.org.br/2020/03/03/oab-am-e-ufam-lancam-aplicativo-sos-elas-para-auxiliar-na-defesa-dos-direitos-da-mulher/>. Acesso em: 06 de abril de 2021

_____, **Assembleia Legislativa de Roraima.** CHAME. Disponível em: <http://al.rr.leg.br/chame/>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

BARROS EM, SILVA MA, Falbo Neto GH, Lucena SG, Ponzo L, Pimentel AP. **Prevalence and factors associated with intimate partner violence among women** in: Recife/Pernambuco, Brazil. Ciência Saúde Colet. 2016 [citado em 2019 jan. 17];21(2):591-8. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v21n2/en_1413-8123-csc-21-02-0591.pdf>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

BERGAMINI.C, DRUMMOND. P. **Violência psicológica tem difícil diagnóstico e causa danos graves.** Disponível em: <https://www.comciencia.br/violencia-psicologica-causa-danos-graves-ainda-pouco-estudados/>. Acesso em: 22 de outubro de 2021.

BERTHO, H. **Quando o abuso pega no bolso: entenda a violência patrimonial.** São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://universa.uol.com.br/noticias/redacao/2017/04/15/ele-me-botou-para-fora-de-casa-e-queimou-minhas-coisas.htm>>. Acesso em: 11 de março 2020.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado **Federal**: 2018.

BRASIL. **Decreto Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm. Acesso em: 15 de março de 2020.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 06 de agosto de 2006.** Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 15 de março de 2020.

BRASIL. **Lei nº 1.737, de 30 de novembro de 2012.** Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos; altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal; e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12737.htm. Acesso em: 15 de março de 2020.

BRASIL. **Lei nº 13718, de 24 de setembro de 2018.** Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tipificar os crimes de importunação sexual e de divulgação de cena de estupro, tornar pública incondicionada a natureza da ação penal dos crimes contra a liberdade sexual e dos crimes sexuais contra vulnerável, estabelecer causas de aumento de pena para esses crimes e definir como causas de aumento de pena o estupro coletivo e o estupro corretivo; e revoga dispositivo do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 set.2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13718.htm. Acesso em: 19 de março de 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.132, de 31 de março de 2021.** Acrescenta o art. 147-A ao Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para prever o crime de perseguição; e revoga o art. 65 do Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941 (Lei das Contravenções Penais). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 mar.2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.132-de-31-de-marco-de-2021-311668732>. Acesso em: 19 de março de 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.188, de 28 de julho de 2021.** Define o programa de cooperação Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica como uma das medidas de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher previstas na Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), em todo o território nacional; e altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para modificar a modalidade da pena da lesão corporal simples cometida contra a mulher por razões da condição do sexo feminino e para criar o tipo penal de violência psicológica contra a mulher. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 jul.2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-14.188-de-28-de-julho-de-2021-334902612>. Acesso em: 19 de março de 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Qualquer mulher pode sofrer violência doméstica”, afirma promotora.** Brasília, DF: Senado Federal, 2019. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/procuradoria/comum/201cqualquer-mulher-pode-sofrer-violencia-domestica201d-afirma-promotora>. Acesso em: 03 outubro de 2021.

CARRERA, J. **Estado lança ‘SOS Maria da Penha’ e garante segurança para mulheres com medidas protetivas.** Portal agência Pará, 2020. Disponível em: <https://agenciapara.com.br/noticia/18320/>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

CASTRO, P. D; BERGAMINI, C. ***Uma forma de ataque que afeta principalmente as mulheres, não deixa marcas físicas, e é devastadora para a saúde mental e até para a economia.*** 2017. Disponível em: <https://www.comciencia.br/violencia-psicologica-cao-danos-graves-ainda-pouco-estudados/>. Acesso em: 03 outubro de 2021.

COELHO, T. **App Salve Maria deixa denunciar violência contra a mulher anonimamente.** 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/salve-maria.html>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

CUNHA, R.S e PINTO, R.B. **Violência Doméstica: Lei Maria da Penha – 11.340/2006 comentado artigo por artigo.** 7ªed. ver e ampl. Ed. Juspodivm. 2018. Salvador, p. 76.

DAMASCENO, C. **Aplicativo oferece apoio a vítimas de violência contra mulher.** Disponível em: <https://www.mulheresbemresolvidas.com.br/violencia-contramulher/>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

DELGADO, M. **Violência patrimonial contra a mulher: “A invisibilidade dessa forma de violência continua”, diz jurista.** Disponível em: <http://www.ibdfam.org.br/noticias/6819/Viol%C3%Aancia+patrimonial+contra+a+mulher%3A+%E2%80%9CA+invisibilidade+dessa+forma+de+viol%C3%Aancia+continua%E2%80%9D%2C+diz+especialista>. Acesso em: 11 março de 2020.

FACURI, Cláudia de Oliveira et al. **Violência sexual: estudo descritivo sobre as vítimas e o atendimento em um serviço universitário de referência no Estado de São Paulo, Brasil.** Cadernos de Saúde Pública, v. 29, p. 889-898, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csp/2013.v29n5/889-898/pt/>. Acesso em: 11 de março de 2020.

FERRAZ, C. S. E SOUSA, F. B. **VIOÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER: Um olhar da Gestalt-Terapia.** Rev. Conexão Eletrônica – Três Lagoas, MS - Volume 15 – Número 1 – Ano 2018.

FERREIRA, L. **Roraima dispara em homicídios de mulheres, mas combate e prevenção ainda são incipientes.** Roraima, 2020. Disponível em: <https://www.geronomero.media/homicidios-mulheres-roraima/>. Acesso em: 05 de junho de 2021.

FOGLIATTO, JULIANA. **Os crimes cibernéticos e os meios que a polícia utiliza para a identificação dos criminosos.** Dez. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/77225/os-crimes-ciberneticos-e-os-meios-que-a-policia-utiliza-para-a-identificacao-dos-criminosos>. Acessado em: 12 março 2020.

FUNDO DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **UNFP assina termo de cooperação com Tribunal de Justiça de Roraima.** Disponível em: <https://brazil.unfpa.org/pt-br/news/unfpa-assina-termo-de-coopera%C3%A7%C3%A3o-com-tribunal-de-justi%C3%A7a-de-roraima>. Acesso em: 05 de junho de 2021.

GOIAS. Secretaria de Desenvolvimento Social. **Seds lança em Goiás WhatsApp do Ligue 180.** Portal Goiás, 2020. Disponível em: <https://www.goias.gov.br/servico/123637-em-live-com-secret%C3%A1ria-nacional-de-pol%C3%ADticas-para-mulheres%2C-seds-lan%C3%A7a-em-goi%C3%A1s-whatsapp-do-lique-180.html>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

G1, 2019. **Empresa cria aplicativo que ajuda a denunciar casos de violência contra mulheres na Paraíba.** Portal G1. 2019 Disponível em: <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2019/07/23/empresa-cria-aplicativo-que-ajuda-a-denunciar-casos-de-violencia-contra-mulheres-na-paraiba.ghtml>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

G1, 2020. **MP-AL lança aplicativo para ajudar no combate a violência doméstica.** Portal G1. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/al/alagoas/noticia/2020/06/01/mp-al-lanca-aplicativo-para-ajudar-no-combate-a-violencia-domestica.ghtml>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

G1, 2020. **Com uso da inteligência artificial, mulheres já podem denunciar violência doméstica pelo WhatsApp na BA A ferramenta 'Zap Respeita as Mina' auxilia vítimas que não podem fazer ligações telefônicas.** Portal G1. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2020/10/20/com-uso-da-inteligencia-artificial-mulheres-ja-podem-denunciar-violencia-domestica-pelo-whatsapp-na-ba.ghtml>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

G1, 2020. **Aplicativo pretende proteger mulheres de violência doméstica.** Portal G1. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/noticia/2020/04/20/aplicativo-pretende-proteger-mulheres-de-violencia-domestica.ghtml> . Acesso em: 10 de maio de 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA; FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (Org.) **Atlas da violência 2020.** Rio de Janeiro: IPEA, Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10357>. Acesso em: 05 de junho de 2021.

LOBATO. A. **Em Roraima, governantes ignoram o tema da violência doméstica.** Disponível em: <https://amazoniareal.com.br/em-roraima-governantes-ignoram-o-tema-da-violencia-domestica/>. Acesso em: 05 de junho de 2021.

MARANHÃO. Secretaria de Segurança Pública. **Ssp - Ma Lança Aplicativo Salve Maria (Maranhão) para combater à Violência Contra a Mulher.** Disponível: <https://www.ssp.ma.gov.br/ssp-ma-lanca-aplicativo-salve-maria-maranhao-para-combater-a-violencia-contra-a-mulher/>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

MADEIRA, L.M, Furtado, B.A, Dill, A.R. **Vida: Simulando Violência Doméstica em Tempos de Quarentena.** INSTITUTO PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/td2633>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

MEDEIROS, L. **Em briga de marido e mulher, o Estado deve meter a colher: políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Reflexão, 2016. 268p.

MIRANDA, F. **Sancionada lei que cria o aplicativo Salve Maria, projeto de Claudia**. Disponível em: <https://www.al.to.leg.br/noticia/gabinete/claudia-lelis/8585/sancionada-lei-que-cria-o-aplicativo-salve-maria-projeto-de-claudia>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

Nísia. 2020. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.tjpe.nisiaapp&hl=pt_BR&gl=U. Acesso em: 08 de maio de 2021.

Organização Mundial de Saúde. 2018. **OMS aborda consequências da violência sexual para saúde das mulheres**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/oms-aborda-consequencias-da-violencia-sexual-para-saude-das-mulheres/>. Acesso em: 10 de fevereiro de 2020.

PAGOTTO, G. **Estado lança aplicativo SOS Marias para mulheres vítimas de violência doméstica**. 2021 Disponível em: <https://www.es.gov.br/Noticia/estado-lanca-aplicativo-sos-marias-para-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

PARANÁ. Secretaria da Justiça, Família e Trabalho. **Mulheres mais seguras através do “Botão do Pânico Paranaense” do aplicativo 190 da Polícia Militar**. Disponível em: <https://www.justica.pr.gov.br/Noticia/Mulheres-mais-seguras-atraves-do-Botao-do-Panico-Paranaense-do-aplicativo-190-da-Policia>. Acesso em: 10 de maio 2021.

PARANÁ PORTAL. **Crimes virtuais contra mulher têm crescimento de 1.640%**. Mar. 2019. Disponível em: <https://paranaportal.uol.com.br/geral/crimes-virtuais-contramulher-tem-crescimento-de-1-640/>. Acesso em: 12 março de 2020.

PARAÍBA. **Programa Mulher Protegida**. Disponível: <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-da-seguranca-e-defesa-social/pbunidapelapaz/programa-mulher-protegida>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

PEREIRA, R.C.B.R. et. al. **O fenômeno da violência patrimonial contra a mulher: percepções das vítimas**. Revista Brasileira de Economia Doméstica. Viçosa, v.24, n.1, p. 207-236, 2013.

PLATAFORMA MULHER SEGURA. Disponível em: <http://mulhersegura.org/preciso-de-ajuda/984>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Aplicativo Maria da Penha Virtual**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/observatorio-judicial-violencia-mulher/aplicativo-maria-da-penha-virtual>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

ROMUALDO, M. **MS tem nova ferramenta para combater a violência doméstica: Aplicativo 'Mulher MS' informa quais os municípios dispõem Delegacia da Mulher e traz dicas sobre direitos.** 2020. Disponível em: <https://www.diariodigital.com.br/geral/ms-tem-nova-ferramenta-para-combater-a-violencia-domestica/>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

RORAIMA, 2019. **Relatório de Atendimentos e Ações Realizadas Pela – CEPPM/CBM.** Disponível em: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-e&q=relat%C3%B3rio+casa+da+mulher+brasileira+Boa+Vista+RR#>. Acesso em: 06 de abril de 2021.

RORAIMA. Secretaria De Estado Do Trabalho e Bem-Estar Social. Coordenação de Estadual de Políticas Públicas para as Mulheres. **Relatório de Ações Desenvolvidas.** 2019.

RIBEIRO, D. P. **Violência contra a mulher:** aspectos gerais e questões práticas da lei nº 11.340/2006. 1. Ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013. 114p.

RODRIGUES, L; OLIVEIRA, E. **Mulheres vítimas de violência passam a contar com botão do pânico via aplicativo de celular.** 2021. Disponível em: <http://www.mt.gov.br/-/17354105-mulheres-vitimas-de-violencia-passam-a-contar-com-botao-do-panico-via-aplicativo-de-celular>. Acesso em: 26 de junho de 2021.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Mulheres em medida protetiva de urgência ganham aplicativo com botão do pânico em SC.** Santa Catarina, 2019. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/mulheres-em-medida-protetiva-de-urgencia-ganham-aplicativo-com-botao-do-panico-em-sc>. Acesso em: 10 de maio 2021.

SAMPAIO. J Zap Chame é ferramenta reconhecida na defesa dos direitos das mulheres. Portal Assembleia Legislativa de Roraima, 2019. Disponível em: <https://al.rr.leg.br/2019/06/10/zap-chame-e-ferramenta-reconhecida-na-defesa-dos-direitos-das-mulheres/>. Acesso em: 03 de outubro de 2021.

SANTA CATARINA, Secretaria de Justiça e Cidadania. **Em dois anos, aplicativo 'Alerta Mulher' cadastrou 510 mulheres iminentes à violência doméstica.** Santa Catarina, 2020. <http://www.sejusc.am.gov.br/em-dois-anos-aplicativo-alerta-mulher-cadastrou-510-mulheres-iminentes-a-violencia-domestica/>. Acesso em: 06 de abril de 2021.

SÃO PAULO. **SOS Mulher:** governo de SP lança app para denúncia de violência. Blog Netion, 2019. Disponível em: <https://www.netiontelecom.com.br/aplicativo-sos-mulher-sao-paulo>. Acesso em: 10 maio 2021.

SILVA, HA. As paixões humanas em Thomas Hobbes: entre a ciência e a moral, o medo e a esperança [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 121 p. ISBN 978-85-7983-024-2. Available from SciELO Books <http://books.scielo.org>.

SILVA, C. V. **LEI MARIA DA PENHA**: Uma análise sobre gênero, patriarcado e das demandas das mulheres nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar da Capital do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/6128/1/CVSilva.pdf>. Acesso em: 10 de fevereiro de 2020.

SILVA, Luciane Lemos da; COELHO, Elza Berger Salema; CAPONI, Sandra Noemi Cucurullo de. **Violência silenciosa**: violência psicológica como condição da violência física doméstica. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, v. 11, p. 93-103, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832007000100009. Acesso em: 10 fevereiro 2020.

SILVA, Raquel de Aquino et al. **Enfrentamento da violência infligida pelo parceiro íntimo por mulheres em área urbana da região Nordeste do Brasil**. Revista de saúde pública, v. 46, n. 6, p. 1014-1022, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000600011&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 14 de março de 2020.

SOUZA, Martha Júlia Martins de. **Feminismo e intolerância: uma análise das leis estaduais do estado de Roraima**. Revista Digital do Programa de Pós-Graduação em Letras da PUCRS Eletrônica, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 1-12, abr.-jun. 2020 e-ISSN: 1984-4301. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15448/1984-4301.2020.2.36253>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

TELES, M. A. A; MELO, M. **O que é violência contra a mulher**. 1ª ed. ebook. ed. Brasiliense, 2017.

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO DO APLICATIVO. "**SOS Mulher**". 2018. Disponível em: <https://apps.mpap.mp.br/sosmulher>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Aplicativo Viva Flor possibilita socorro emergencial às vítimas de violência doméstica**. Disponível: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/marco/aplicativo-possibilita-socorro-emergencial-as-vitimas-de-violencia-domestica>. Acesso em: 10 de maio de 2021.

VANDSON, G. **Governo do Ceará lança aplicativo para dar celeridade as medidas protetivas**. Disponível em: <https://www.vicgov.ce.gov.br/tag/amigavv/>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

VICENTE, J. 2021. **Polícia Militar lança aplicativo "PMRO Cidadão" para otimizar atendimento à população rondoniense**. Disponível em: <http://www.rondonia.ro.gov.br/policia-militar-lanca-aplicativo-pmro-cidadao-para-otimizar-atendimento-a-populacao-rondoniense/>. Acesso em: 08 de maio de 2021.

WASELFISZ, J.J. **Mapa da Violência 2015 Homicídios de Mulheres no Brasil**. Distrito Federal (DF): Brasília; 2015. Disponível em: www.mapadaviolencia.org.br. Acesso em: 08 de maio de 2021.

WALKER, L. **CICLO DA VIOLÊNCIA:** Saiba identificar as três principais fases do ciclo e entenda como ele funciona. Disponível em: <http://www.institutomariadapenha.org.br/violencia-domestica/ciclo-da-violencia.html>. Acesso em: 14 de março 2020.

XAVIER, Larissa Silva et al. **Violência contra a mulher: violência psicológica como pressuposto para as outras formas de violência.** In: III Foro Latinoamericano de Trabajo Social (La Plata, Argentina, 2016). Disponível em: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/64856/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 10 de fevereiro 2020.

APÊNDICE
APÊNDICE A – RELATÓRIO DESCRITIVO

THAYANA LIMA FRANÇA

**RELATÓRIO DE PESQUISA: ZAPCHAME, UMA FERRAMENTA DE
ASSISTÊNCIA AO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NO ESTADO
DE RORAIMA.**

Relatório de experiência apresentado como produto final ao Programa de Pesquisa e Pós-graduação do Mestrado Profissional em Segurança Pública Direitos Humanos e Cidadania, da Universidade Estadual de Roraima, como requisito para obtenção do título de Mestre em Segurança Pública, Direitos Humanos e Cidadania.

Orientadora: Prof. Dra. Leila Chagas Souza Costa

BOA VISTA/RR

2022

Introdução

O presente produto, consolidado em forma de relatório de experiência, foi produzido a partir da pesquisa intitulada: zapChame, uma ferramenta de assistência ao enfrentamento à violência doméstica no Estado de Roraima, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos e Cidadania, como um dos requisitos para a concessão do título de mestre. A abordagem buscou fazer uma análise sobre a atuação do serviço do zapChame para a sociedade roraimense.

Nesse contexto foi construído o objetivo geral da pesquisa de mestrado, no qual resulta este relatório: identificar se a ferramenta zapChame tem apresentado resultados satisfatórios no enfrentamento a violência doméstica contra a mulher no âmbito familiar no Estado de Roraima.

As reflexões e discussões apresentadas neste estudo, tem como referência a atuação profissional da autora que atuou como técnica plantonista da ferramenta zapChame pelo período de 2017 a início do ano de 2021. Dessa forma, este relatório a partir dos dados coletados entre os anos de 2017 a 2019, descreve o perfil das vítimas, as dinâmicas e os principais desafios das servidoras durante os atendimentos, bem como como a contribuição da ferramenta no enfrentamento a violência doméstica no estado de Roraima.

Pode-se perceber por meio da atuação direta com o serviço tecnológico que a procura pelos serviços do zapChame aumentou de forma significativa entre os anos de 2017 a 2019, contudo, a divulgação do serviço da ferramenta, por parte da imprensa local e até mesmo dos meios de comunicação do próprio órgão da Assembleia Legislativa de Roraima, ocasiona dúvidas para a sociedade em geral sobre a atuação da ferramenta, ao divulgarem que a ferramenta recebe denúncias, de casos de violência praticada contra as mulheres.

Desse modo, a palavra denúncia tem dupla definição, que acaba gerando um grande equívoco, já que grande parte das pessoas que procuram a ferramenta acreditam que o chame é um órgão da delegacia da mulher e pode receber denúncias, realizando registro do boletim de ocorrência, bem como solicitar medidas protetivas de urgências, diretamente pelo aplicativo de mensagem.

Todas as informações presentes neste relatório foram levantadas pela autora após a participação direta no serviço de atendimento da ferramenta zap chame. Espera-se que o relatório seja uma fonte importante de informação para os futuros pesquisadores do tema, bem como mostrar a contribuição de uma ferramenta tecnológica para a segurança pública no sentido de garantir possibilidades céleres e eficazes no combate e enfrentamento a violência doméstica e familiar contra a mulher no âmbito do Estado de Roraima, e assim direcionar na implantação de novas políticas públicas.

Aporte Teórico

O texto está embasado por diversos autores, dentro os quais pode-se mencionar com maior número de referências: Cunha (2018); Valadares (2017); Medeiros (2016) e Lima et al (2016). A construção do referencial teórico e a análise dos dados da pesquisa foram realizadas com base nas reflexões apresentados pelos citados autores.

Para Lima et al (2016), menciona que a violência contra a mulher acontece em todos os países, raças e culturas. Este fato ocorre porque este tipo de violência tem raízes na discriminação, na visão de que a mulher é frágil e submissa ao homem, e, ao longo da história, essa problemática foi camuflada pela sociedade e interpretada como uma situação familiar, na qual apenas a família era protagonista da sua resolução.

A violência sofrida pelas mulheres está presente em todas as macrorregiões do país, independente da renda familiar e da ascendência racial, isto posto, a violência doméstica contra a mulher precisa ser enfrentada a partir de suas causas e consequências pela sociedade como um todo (MEDEIROS, 2016).

Para Valadares (2017), embora haja todo um avanço em legislações, arcabouço jurídico de proteção e tutela aos direitos das mulheres, ainda há um aumento exorbitante no número de casos de violência doméstica contra a mulher. É neste sentido, que como forma de somar a esses diplomas legais já existentes, com intuito de reduzir esse tipo de tipologia de violência doméstica contra a mulher, que

os Estados vêm experimentando novas ferramentas e dispositivos tecnológicos, testados nos mais diferentes Estados e regiões metropolitanas do país.

Procedimentos metodológicos

Para traçar o perfil metodológico a pesquisa apoiou-se em Gonçalves (2001). Tratou-se de uma pesquisa de campo, documental e bibliográfica, utilizando a análise dos dados estatísticos, enquanto técnica para análise de dados.

A análise dos dados estatísticos foi empregada no sentido de fazer um comparativo referente a quantidade de atendimentos realizados pela ferramenta entre os anos de 2017 a 2019, e se houve evidências de resultados satisfatórios.

No percurso metodológico da pesquisa, inicialmente foi realizada por meio de análise dos relatórios de atendimentos, e pela experiência profissional da pesquisadora sobre os desafios diários enfrentados durante os atendimentos realizados por meio do aplicativo de mensagem voltado às mulheres vítimas de violência doméstica.

Em campo foi observado por meio da atuação profissional da autora com a ferramenta zap chame, os dias da semana com maiores números de atendimentos. Outro fator que consideramos relevante na pesquisa foi o de identificar o perfil dos agressores, o perfil das vítimas, os tipos de violência mais frequentes relatados pelas vítimas ao procurar a ferramenta, e, os desafios enfrentados pelas operadoras da ferramenta para orientar as vítimas de violência nos municípios do Estado de Roraima e aquelas mulheres que residem em comunidades indígenas que procuraram o auxílio da ferramenta.

As informações relevantes foram coletadas de forma que pudessem identificar as principais falhas no oferecimento dos serviços através da ferramenta para a sociedade roraimense, e também apresentar os resultados alcançados pelo uso ferramenta às mulheres que procuram ajuda.

Resultados e Discussão

1. Atuação da Ferramenta Zapchame no âmbito do Estado de Roraima: Resultado e Reflexões

Neste tópico, é apresentado aos leitores a análise e discussão da atuação da ferramenta zapChame no Estado de Roraima sendo possível obter um panorama geral acerca dos atendimentos realizados pelas 4 técnicas plantonistas servidoras do CHAME que atuaram no período compreendido entre os anos de 2017 a 2019 diretamente com a ferramenta em regime de plantões de 24 horas semanais, bem como o perfil dos agressores e das vítimas, além dos tipos de violência predominante relatado pelas mulheres que procuraram a ferramenta no respectivo período.

1.1 Dados e funcionamento da Ferramenta zapChame

A ferramenta zapChame foi idealizada no ano de 2016 pelos deputados estaduais da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, Lenir Rodrigues e Jalser Renier, sendo criada por meio da resolução Nº 009/2016, que autorizou a implantação do Centro Humanitário de Apoio a Mulher – CHAME, ligado diretamente à Procuradoria Especial da Mulher, órgão da Assembleia Legislativa do Estado Roraima, tornando-se uma ferramenta de combate a violação de direitos das mulheres, com o objetivo de atender às mulheres por meio de um aplicativo de mensagens instantâneas, denominado *WhatsApp*, utilizando um serviço de orientação e esclarecimentos as mulheres sobre os seus direitos.

As informações aqui contidas pautaram-se na conversa informal realizada pela coordenadora do CHAME e pela experiência direta da autora como servidora e técnica plantonista da ferramenta.

As técnicas plantonistas que atuam diretamente com a ferramenta zapChame são todas do sexo feminino, escolhidas dentre as servidoras que exercem atividade laborativa no CHAME, passam por uma entrevista com a coordenadora da ferramenta que tem formação profissional em assistência social, com intuito de identificar se o perfil profissional daquela servidora se enquadra ao de uma técnica plantonista, a coordenadora analisa alguns requisitos necessários, dentre eles: a ética profissional, empatia, agilidade, aliado ao equilíbrio emocional são essenciais para lidar com situações de extrema gravidade, além de disponibilidade para atuar em um plantão semanal de 24 horas diário.

15 a 21	LUCY	LUCY	LUCY	LUCY	LUCY	LUCY	LUCY
22 a 28	CAROL	CAROL	CAROL	CAROL	CAROL	CAROL	CAROL

Fonte: adaptação de FRANÇA (2021), baseado em dados extraídos do relatório anual do zapchame (2020).

Analisando a escala das servidoras nos atendimentos, o encerramento do plantão ocorre sempre as segundas-feiras. Desse modo, a servidora plantonista somente entrega o aparelho telefônico as 08:00 horas da segunda-feira repassando diretamente para outra servidora que assumirá o plantão.

Vale ressaltar, que cada servidora plantonista deve entregar para a coordenadora do zapChame um relatório descritivo de todos os atendimentos realizados durante aquela semana que ficou responsável. No relatório deve constar o nome da servidora, horário e dia da semana de seu plantão, bem como o telefone de cada pessoa atendida nesse período, e a descrição do atendimento, descrevendo os tipos de violência relatados pelas vítimas.

O atendimento inicia a partir do momento em que chega uma mensagem no aplicativo da ferramenta, essa mensagem pode ser a solicitação de uma orientação, uma imagem, um vídeo ou simplesmente palavras monossilábicas por meio de um oi.

Ao receber a mensagem automaticamente a técnica plantonista, deve encaminhar uma outra mensagem com a seguinte frase:

“Olá bom dia! Somos do zapchame ferramenta de orientações as mulheres vítimas de violência doméstica. Em que posso ajudar?”

Desde então, inicia-se o atendimento, respondendo as solicitações da pessoa solicitante do serviço. Quando a solicitação se trata de casos jurídicos relacionados a divórcio, partilha de bens, pensão alimentícia, dentre outros, a pessoa é orientada a procurar a sede do CHAME para ser atendida pela equipe multidisciplinar.

1.2 Perfil das Vítimas

Considerando as informações com base nos atendimentos e dados estatísticos do zapChame, não há dados concretos relacionados ao perfil das vítimas, com relação a idade, escolaridade, classe social, pois os atendimentos

realizados pela ferramenta são todos de caráter sigilosos, dessa forma, não é necessário a identificação da vítima.

A identificação da vítima somente ocorre em casos em que a violência é de extrema urgência e necessita por parte servidora plantonista o contato diretamente com a Polícia Militar ou Serviço de Atendimento Móvel – SAMU, já que nesses casos é exigido o nome, endereço e telefone da vítima, até mesmo para evitar possíveis trotes.

No que se refere aos atendimentos relativos ao período da pesquisa entre os anos de 2017 a 2019 com base nos relatos das próprias vítimas, foi possível identificar que grande parte das mulheres vítimas de violência que procuraram o serviço do zap chame, tem uma formação profissional ou exercem atividades laborativas, já as demais são dependentes financeiras dos seus companheiros, com dedicação exclusiva para o lar e aos filhos, sendo o agressor o único provedor do lar, e, estas foram as que mais sofreram violência física, sexual e psicológica de acordo com os dados coletados nessa pesquisa, comprovando que a violência contra a mulher é um fenômeno que acontece em todas as classes sociais, e em diferentes segmentos sociais.

Dessa forma, embora a maioria das vítimas possuíssem uma atividade laborativa, podemos observar que existe uma dependência emocional ao agressor, o que impossibilitavam romper a violência, por acreditarem que ele iria mudar e assim permaneciam no relacionamento abusivo por longos anos, já as demais que se encontravam em estado de extrema vulnerabilidade, permanecem em um ambiente violento por dependência financeira, sem ter para onde ir ou se manter.

Essa identificação, foi feita com base nos próprios relatos das vítimas, durante os atendimentos momento que era possível perceber que o medo delas estava na questão financeira, por isso, não denunciava o agressor, e assim aceitavam conviver naquele ambiente de agressão.

1.3 Perfil dos Agressores

Da análise das informações extraídas pelas vítimas atendidas pelo serviço do zapChame no período de 2017 a 2019, percebeu-se que a violência praticada por

companheiros, namorados, maridos e ex-companheiros predomina nos casos de violência doméstica no Estado de Roraima.

Importante ressaltar, que em alguns relatos descritos pela própria vítima o agressor nem sempre era alguém de baixa escolaridade ou de baixo poder aquisitivo, em alguns casos eram servidores públicos de carreira policial, outros ocupavam carreiras no âmbito político ou judiciário, o que demonstra que a violência contra a mulher não escolhe classe social ou grau de instrução.

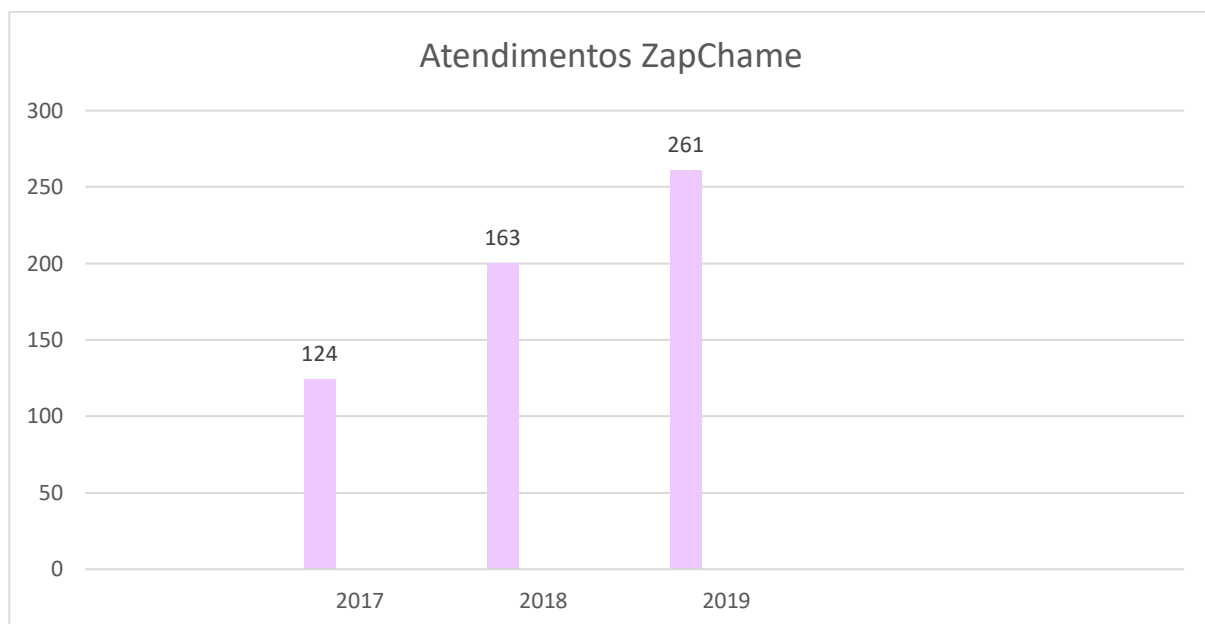
Vale ressaltar que em grande parte dos relatos, os ex-companheiros, não aceitavam o término do relacionamento, além disso, em alguns relatos as agressões ocorriam geralmente após os agressores ingerirem bebidas alcoólicas.

Em outros casos, ao conversar com as vítimas era perceptível que a violência já existia no âmbito familiar, muitas vezes por meio da violência psicológica e era apenas externalizada por meio do consumo de bebida alcoólica ou uso de substâncias entorpecentes.

No decorrer do período da pesquisa entre os anos de 2017 a 2019 houve 1 caso de violência sexual praticada por genitor contra filha menor, e 2 casos de violência sexual praticada por irmão contra a irmã, resultando em gravidez, e os demais casos informados ao zapChame, foram praticados por maridos, ex-maridos, namorados ex-namorados.

1.4 Dados Estatísticos dos Atendimentos

Analisando os dados coletados diretamente da estatística do CHAME é possível verificar um aumento nos atendimentos realizados pelo zapChame, com base nos anos de 2017, 2018 e 2019. O que pode ser visualizado no gráfico 1:

Gráfico 01 - Atendimentos realizados pelo zapChame entre 2017 a 2019

Fonte: FRANÇA (2021).

Com base nos dados estatísticos é possível observar o aumento nos atendimentos realizados pelo zapChame, ao longo desses anos. No ano de 2017 os atendimentos aumentaram em cerca de 24% em relação aos realizados em 2016, já os atendimentos de 2018 aumentaram cerca de 38% comparado ao ano de 2017, e em 2019 houve um crescimento de 98% nos atendimentos em comparação ao ano anterior, ou seja, quase dobrou o número de atendimentos.

O crescimento nos atendimentos pode ser explicado, por duas situações hipotéticas, a primeira pela ampla divulgação do serviço do zapChame nas redes sociais da Assembleia legislativa do Estado de Roraima e divulgação nos jornais locais de grande circulação da cidade de Boa Vista, bem como, a facilidade de uso da ferramenta já que funciona por meio de um aplicativo de mensagem, e, onde a vítima estiver ela pode solicitar informações e receber todas as orientações que necessitar, referente aos serviços prestados pelo CHAME, além de informações sobre a atuação e contato telefônico, endereço da rede de proteção que atua no enfrentamento a violência contra a mulher, sem a necessidade de se deslocar até o órgão desejado e identificar sua verdadeira identidade, o que facilita para as mulheres.

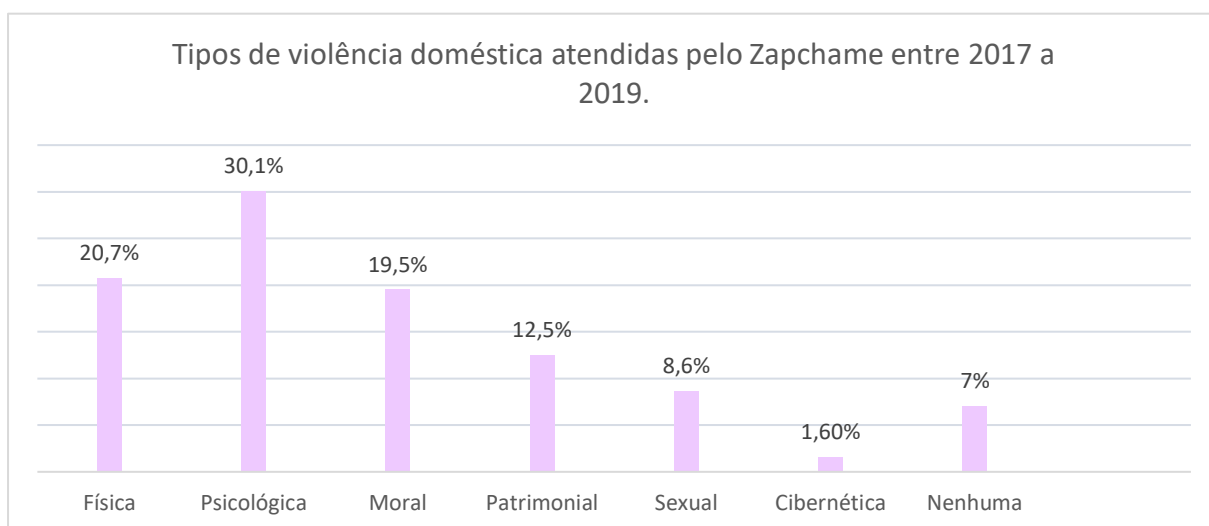
Além disso, os atendimentos no ano de 2020, triplicaram com relação aos anos anteriores, decorrente da pandemia da covid-19, que resultou em isolamento

social e a suspensão dos atendimentos presenciais em todos os órgãos do Estado de Roraima, sendo que a ferramenta zapChame continuou a atender pelo aplicativo, o que resultou um aumento na procura nos atendimentos.

1.5 Tipos de Violências

No tocante, aos os dados estatísticos extraídos do CHAME pode-se apresentar quais tipos de violência predominaram nos atendimentos do zapChame no período de 2017 a 2019, conforme gráfico 2:

Gráfico 02: Tipos de violências predominante entre 2017 a 2019



Fonte: FRANÇA (2021).

Os resultados apresentados possibilitam uma visão mais detalhada dos tipos de violência praticada contra as mulheres sendo possível perceber que no período compreendido entre os anos de 2017 a 2019 houve um total de 548 atendimentos realizados pelas plantonistas do zapChame, e somente 7% desses atendimentos não tratava-se de violência contra a mulher, porém, eram solicitação de informações e dúvidas jurídicas, relacionadas a pensão alimentícia, processo de divórcio ou telefone para contato de algum órgão específico.

Da análise dos dados apresentados é possível perceber uma alta prevalência nos vários tipos de violência sofrido pela mulher pois, entre 548 atendimentos, 510 mulheres sofreram algum tipo de violência, predominando a violência psicológica nos atendimentos realizados pela ferramenta, correspondendo em média a 30,1% dos atendimentos.

Desse modo, a violência psicológica isolada teve um índice elevada na pesquisa, a explicação da predominância desse tipo de violência se dá decorrente

de ser um dos tipos de violência mais difícil de ser identificado, não é percebida e nem identificada como um tipo de violência, geralmente somente é possível a identificação nos atendimentos realizados por uma profissional qualificada.

Em seguida os dados coletados demonstraram que em segundo lugar tem-se a violência física que é praticada contra a integridade física e a saúde da mulher, com uma média de 20,7% de atendimentos. Ademais, foi evidenciado em grande parte dos atendimentos que a violência física está associada a violência psicológica, ocorrendo concomitantemente.

Portanto, com base na análise dos atendimentos raramente a vítima sofre apenas um tipo de violência de forma isolada, na maioria dos casos após relatos das vítimas era possível identificar mais de um tipo de violência, o aumenta o risco para a vida das mulheres. Constata-se também que muitas das mulheres atendidas viviam em um ciclo de violência que as impede de identificar que na relação não existe só a violência física e que outras formas de violência estão sendo praticada.

Ressalta-se ainda, que houve vítimas de abuso sexual que procuraram em primeiro momento a ferramenta para relatar o caso, já que não tinham coragem de informar nem mesmo para pessoas mais próximas.

1.6 Desafios enfrentados pelas servidoras plantonistas.

Com base nos relatórios de atendimentos elaborados pelas técnicas plantonistas, e da análise dos atendimentos realizados no período de 2017 a 2019 é possível dizer que a ferramenta zapChame é de extrema importância no encorajamento às mulheres para que possam buscar o rompimento a violência doméstica enfrentada no âmbito familiar, pois grande parte das vítimas, são isoladas pelo agressor e deixam de ter contato com pessoas próximas, e nesse momento ao procurar ajuda de forma anônima são encorajadas a relatar seu sofrimento, angustia e impossibilidade de enfrentar as adversidade as quais são expostas.

O atendimento das técnicas plantonistas busca prestar um bom acolhimento e a orientá-las a buscar ajuda encorajando as mulheres romper com o ciclo de violência aos qual estão expostas, ou a buscar alguns serviços necessários.

Outrossim, um dos maiores desafios é o de vencer sentimento de impotência sentido pelas plantonistas ao se deparar com os relatos de violência em curso, e a

vítima informar tudo o que está passando naquele momento, informar que entrou em contato com a polícia do Estado de Roraima, que está aguardando o envio de uma viatura, e passar horas e continuar sendo agredida e a viatura não aparecer, e, assim as técnicas plantonistas também entrarem em contato com a polícia informar a situação e mesmo assim, isso levar horas e enquanto isso a vida da vítima encontra-se em risco iminente.

Os riscos de vida ao qual as mulheres ficam expostas muitas vezes em decorrência da ineficácia do poder público, existem situações de mulheres que entraram em contato com a ferramenta informando as agressões as quais estavam sendo submetidas, foi solicitado o envio de uma viatura até o local, a resposta foi de que logo estariam se deslocando até a casa da vítima, mas isso não aconteceu e a vítima ficou sob a posse do das 22 horas da noite até as 4 e 30 da manhã do dia seguinte, e, só neste horário que a viatura chegou ao local onde encontraram a vítima muito machucada levando-a a delegacia, para que então as medidas cabíveis fossem tomadas.

A explicação para a demora nos atendimentos é que no Estado há poucas viaturas para atender todas as demandas, nos mais diversos crimes praticados no dia a dia, e nem sempre as vítimas de violência doméstica terão prioridades nas ocorrências, até porque não há viaturas disponibilizadas especificamente para atuar nos casos de violência doméstica contra a mulher, embora haja o programa da patrulha da guarda, os telefones disponibilizados dificilmente funcionam mesmo sendo o programa voltado especificamente para as vítimas que já tem medida protetiva, a ineficiência do estado no atendimento as demandas de violência contra a mulher são visíveis no estado de Roraima, considerado um dos mais perigosos para as mulheres.

Outro desafio a ser enfrentado foi a falta de compreensão da mídia sobre o papel e importância do zapChame para as mulheres denunciarem casos de agressão, ou buscar atendimento de políticas públicas, a nomenclatura é utilizada erroneamente, gerando inúmeros equívocos com as vítimas que procuram a ferramenta, o que resulta numa interpretação ambígua e grande parte das pessoas que procuram o serviço acreditam que o zapChame é um serviço da delegacia da mulher e que podem registrar o boletim de ocorrência por ele, e ao serem informadas que o zapChame é uma ferramenta de orientação as mulheres, que os

boletins de ocorrência devem ser realizados diretamente na delegacia da mulher ou pelo site, algumas vítimas, questionam a efetividade do serviço no atendimento as mulheres.

Ademais, pode-se ressaltar a relação entre adoecimento físico, sobrecarga de trabalho e sofrimento psíquico que foi claramente identificada entre as servidoras plantonistas, já que atuam em uma escala de 24 horas semanais, pois, além de cumprir com os plantões semanais, ainda, atuam em outras atividades profissionais, tornando o serviço altamente desgastante, dentre os agravos advindo desse regime, destacou-se irritabilidade e insônia o que pode trazer prejuízos ao serviço oferecido.

1.7 Da Análise Reflexiva dos Dados da Pesquisa

Imperioso ressaltar, que o tópico é marcado pela subjetividade profissional como servidora plantonista do zapChame. Fui convidada para ser técnica plantonista em setembro de 2017, resolvi aceitar o desafio por me identificar com a área de defesa aos direitos das mulheres. Desde então me dediquei a contribuir e ajudar as mulheres no rompimento da violência doméstica e mostrar a elas que não estão sozinhas, que existe uma rede de proteção gigantesca prestando atendimento.

Assim sendo, atendendo a proposta de atuar neste serviço, que a princípio seria temporário não imaginava que me envolveria com as emoções das mulheres que buscavam o serviço. Assim logo no início de minhas atividades pude conversar com mulheres que precisavam muitas vezes apenas de alguém para desabafar, e a conversa ao fluir, eu encorajava as mulheres a procurar ajuda nos órgãos competentes e depois elas mandavam mensagens de agradecimento pois tinham conseguido denunciar na delegacia da mulher a violência sofrida e até mesmo relatos de terem conseguido a medida protetiva, e isso se tornava, muito gratificante, saber que foi possível ajudar aquela vítima.

Outro fato relevante nesta experiência pessoal foi que no início eu me sentia frustrada, quando havia um pedido de socorro e eu entrava em contato com a polícia a fim de informar as agressões ocorridas naquele momento, e a vítima relatava a demora na chegada da viatura, e isso gerava uma sensação frustrante, neste momento, comecei a entender que cada órgão tem seus limites de atuação e o zapChame não é um órgão policial, mas, uma ferramenta de orientação e o que

restava era fazer a minha parte enquanto profissional e solicitar ajuda necessária, e, o pouco que eu considerava ter feito, já era o suficiente para ajudar as mulheres em situação de risco eminente.

Como pesquisadora eu vi e ouvi da coordenadora e das demais técnicas plantonistas que elas também tinham a mesma sensação de impotência, ao achar que não estavam conseguindo resolver efetivamente os problemas daquela mulher vítima de agressão. Entretanto, o *feedback* recebido das mulheres atendidas, mostram o quão importante é poder ajudar as mulheres, e quantas vítimas foram ajudadas e conseguiram se libertar das agressões vivenciadas constantemente.

Ressalta-se ainda, que ocorreram situações em que por meio do atendimento consegui identificar, casos de estupro e após longas conversas foi possível convencer a vítima a denunciar, a equipe multidisciplinar do CHAME prestou todo o apoio necessário e após relatórios encaminhados a delegacia, foi decretada a prisão dos agressores, bem como, foi identificadas situações em que a vítima estava tão fragilizada, que ao entrar em contato com a ferramenta zapChame, descreveu sua intenção em cometer o suicídio, e por meio da conversa foi possível ajudá-la a procurar um profissional qualificado para o seu caso, e após isso iniciou o tratamento e conseguiu restaurar sua saúde psíquica.

Ademais, foi possível perceber que muitas vezes uma simples informação repassada as mulheres tornavam-se para elas uma informação de extrema importância, pois nem todas tinham o mínimo de informação necessária para identificar uma violência doméstica, e dali em diante elas já repassavam para outras mulheres próximas e assim se expandia as informações, e o aumento na procura da ferramenta zapChame.

Portanto, durante todo o período da pesquisa foi possível perceber o quanto a atuação profissional das técnicas plantonistas, tem ajudado as vítimas de violência doméstica, a buscar conhecer seus direitos, a identificar casos de violência doméstica, romper a violência vivenciada, e não deixa evoluir para algo mais grave, ou terminar em um fim trágico como no caso dos crimes de feminicídio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho surgiu da experiência profissional da pesquisadora que atuou diretamente como servidora plantonista do zapChame e por meio de inquietações para mostrar a relevância e atuação do trabalho profissional pouco conhecido pela sociedade roraimense.

A pesquisa foi amparada por base teórica que permitiu a explanação de alguns conceitos relevantes que contribuíram para a análise e reflexão dos dados apresentados, bem como com a atuação em campo da pesquisadora, por meio da análise de documentos, conversa informal, experiência profissional, que possibilitaram uma análise em diferentes aspectos relacionados aos atendimentos realizados pelo zapChame, tipo de violência contra a mulher predominante, perfil das vítimas, perfil do agressor.

Os dados extraídos permitiram a criação de tópicos para análise tais como: dados dos atendimentos realizados pelo zapChame; tipos de violências predominantes nos atendimentos; perfil das vítimas; perfil dos agressores; desafios enfrentados pelas servidoras que atuam nos atendimentos, tais aspectos são sintetizados a seguir:

Quanto aos atendimentos foi possível verificar um crescimento de 98% em 2019, comparado aos anos anteriores e quanto ao tipo de violência predominante nos atendimentos, prevaleceu a violência psicológica correspondendo em média a 30,1% dos atendimentos

No tocante ao perfil da vítima e dos agressores, embora não haja dados concretos, pois os atendimentos realizados todos de caráter sigilosos, foi possível identificar por meio da análise das conversas que a maioria das vítimas, tem formação profissional ou exercem atividade laborativa, e com relação ao agressor percebeu-se que a violência praticada por companheiros, namorados, maridos e ex-companheiros predomina nos casos de violência doméstica relatadas ao serviço do zapChame.

Pode-se registrar aqui que o serviço da ferramenta tem contribuído de forma significativa para o enfrentamento da violência contra as mulheres no estado de Roraima e a ferramenta zapChame tem alcançado resultados satisfatórios, pois os comparativos estatísticos mostraram o crescimento dos atendimentos, que

possibilitou o encorajamento das vítimas para procurar a delegacia da mulher e assim realizar a denúncia e até mesmo identificarem os casos de violência doméstica, antes de evoluírem para algo extremamente gravoso.

Ressalta-se ainda, que ferramenta zapChame ainda é pouco divulgada nos canais de comunicações e mídias sociais de grande circulação, predominando a divulgação apenas em órgãos de comunicação da assembleia legislativa de Roraima, além disso, há um equívoco com relação a atividade da ferramenta, uma vez que a sociedade acredita que é um órgão da delegacia da mulher e assim pode registrar boletim de ocorrência ou até mesmo enviar uma viatura até o local.

Podemos entre outros pontos, considerar a relevância do trabalho para as vítimas de violência doméstica e a atuação das profissionais que se dedicam em desenvolver seus trabalhos com maestria, se doando aos plantões semanais.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE RORAIMA. **CHAME**. Relatório de atuação, 2019.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE RORAIMA. **Resolução Legislativa nº 009/2016**. Disponível em: https://al.rr.leg.br/wp-content/uploads/2019/07/Resoluo_Legislativa_n_016_2016-1.pdf. Acesso em: dezembro de 2021.

BRITO, V. **População pode denunciar casos de violência doméstica pelo Zap Chame**. Portal Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, 2020. Disponível em: <https://al.rr.leg.br/2020/03/18/populacao-pode-denunciar-casos-de-violencia-domestica-pelo-zap-chame/>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2022.

CUNHA, R.S; PINTO, R.B. **Violência Doméstica: Lei Maria da Penha – 11.340/2006 comentado artigo por artigo**. 7ªed. ver e ampl. Ed. Juspodivm.2018. Salvador, p. 76.

GUEDES, Y. **ZapChame realiza quase 800 atendimentos a vítimas de violência contra mulher**. Portal Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, 2019. Disponível em: <https://al.rr.leg.br/2019/11/07/zapchame-realiza-quase-800-atendimentos-a-vitimas-de-violencia-contramulher/>. Acesso em: 03 de fevereiro de 2022.

GONÇALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

LIMA, Larissa Alves de Araújo et al. **Marcos e dispositivos legais no combate à violência contra a mulher no Brasil**. Revista de Enfermagem Referência, n. 11, p. 139-146, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0874-02832016000400015>. Acesso em: dezembro 2019.

MEDEIROS, L. **Em briga de marido e mulher, o Estado deve meter a colher: políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Reflexão, 2016. 268p.

ANEXOS

ANEXO 1 - Forma de atuação das técnicas plantonistas durante atendimento, por meio de troca de mensagens.



Foto: Alfredo Maia e H. Emiliano (2019).

ANEXO 2 - Atuação das técnicas plantonistas, por meio da ferramenta zapChame.

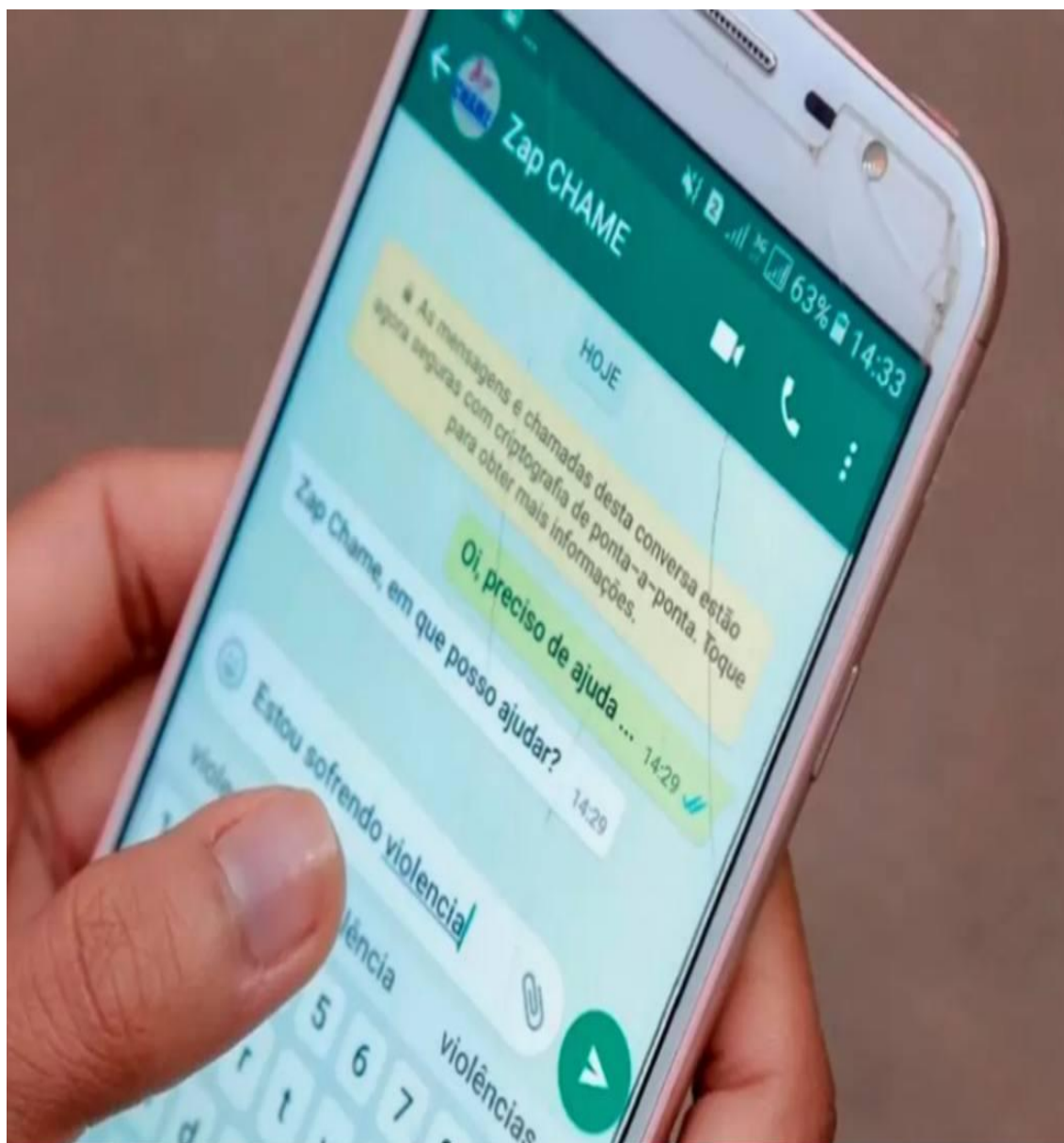


Foto: Alfredo Maia (2020).

ANEXO 3 - Modelo de relatório de atendimento.



RELATÓRIO ZAPCHAME

Mês:	Técnica:
Dias da Semana:	
Horário de recebimento:	Horário de entrega:

Observações:

ATENDIMENTO

Data/Horário	Nº de telefone	Demanda	Violência
____/____/____ 202_	() _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	☐ Física ☐ Psicológica ☐ Moral ☐ Patrimonial ☐ Sexual
____/____/____ 202_	() _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	☐ Física ☐ Psicológica ☐ Moral ☐ Patrimonial ☐ Sexual