

## 4 – As Falhas no Uso de Aplicativos na Prevenção e Enfrentamento da Violência Contra a Mulher

*The Failures in the Use of Applications in the Prevention and Combating of Violence Against Women*

Patrícia Pacheco Rodrigues Machida<sup>27</sup>

### RESUMO

Este artigo compila um conjunto significativo de aplicativos para demonstrar a multifacetada contribuição da tecnologia no combate à violência contra mulheres, desde a coleta e análise de dados até a promoção de plataformas seguras de comunicação e informação das vítimas e a promoção de uma sociedade mais segura para todas. Portanto, a pesquisa realizada justifica-se, pois a tecnologia pode e deve ser uma ferramenta crucial no enfrentamento à violência de gênero. Esta análise multidisciplinar reúne perspectivas de diferentes áreas, desde a integração e combinação de dados criminais diversos para uma gestão mais eficiente da informação, o que pode aprimorar a resposta às ocorrências de violência contra mulheres, evidenciando a importância das tecnologias, a facilitação do acesso e a transparência das informações relativas à segurança pública e a promoção e manutenção de políticas públicas nessa seara. Superadas as fases da investigação científica e da observação, com a aplicação do método hipotético-dedutivo e definida a pesquisa empírica e comparativa, a partir de levantamento legislativo, jurisprudencial e bibliográfico.

**Palavras-chave:** tecnologia; violência contra a mulher; segurança pública; integração e gestão de dados.

### ABSTRACT

This article compiles a significant set of applications to demonstrate the multifaceted contribution of technology in combating violence against women, from data collection and analysis to the promotion of safe communication and information platforms for victims, and the promotion of a safer society for all. Therefore, the research conducted is justified, as technology can and must be a crucial tool in addressing gender violence.

---

<sup>27</sup> Doutora e Mestra em Direito pela Universidade Nove de Julho; Delegada de Polícia Civil lotada no Departamento de Inteligência - DIPOL em exercício na 2ª Delegacia Eletrônica - DDM Online.

This multidisciplinary analysis brings together perspectives from different areas, from the integration and combination of various criminal data for more efficient information management, which can improve the response to incidents of violence against women, highlighting the importance of technologies, facilitating access, and transparency of information related to public safety, and promoting and maintaining public policies in this field. Having surpassed the phases of scientific investigation and observation, with the application of the hypothetical-deductive method and defined empirical and comparative research, based on legislative, jurisprudential, and bibliographic surveys.

**Keywords:** technology; violence against women; public safety; data integration and management.

## 1. INTRODUÇÃO

É evidente, na atualidade a divisão de gênero na competência digital e no acesso às tecnologias, as mulheres vêm enfrentando desvantagem, mas a incorporação da perspectiva de gênero na inovação, tecnologia e educação digital poderá ajudá-las a se tornarem mais conscientes de seus direitos e a fortalecer o seu exercício para além do ativismo. A exclusão digital com o viés de gênero é um problema que afeta a sociedade e a indústria de tecnologia, e a questão está sendo estudada em países desenvolvidos, contudo na América Latina a área está negligenciada. Portanto, é preciso também denunciar essa exclusão feminina na ciência e a tecnologia, na apropriação da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tratando-se de um problema a ser pesquisado pelas instituições de ensino e pesquisa, e não apenas na Ciência da Informação, mas também nas ciências sociais em geral (Berrio-Zapata *et al.*, 2020)

O recente, 8 de março de 2023, Dia Internacional das Mulheres, foi “Por um mundo digital inclusivo: inovação e tecnologia para a igualdade de gênero”, alinhado à temática prioritária da 67ª sessão da Comissão da ONU sobre a Situação das Mulheres. A celebração visou reconhecer e valorizar as mulheres e meninas que defendem o avanço da tecnologia transformadora e da educação digital, enfatizando a importância de proteger seus direitos e abordar a violência *online* baseada em gênero. Assim, falta acesso: a educação, habilidades digitais e ainda vigoram os preconceitos de gênero como algumas das causas dessa exclusão<sup>28</sup>. Um

---

<sup>28</sup> Disponível em: Disponível em: <https://www.ironhack.com/br/pt/blog/desigualdade-de-genero-na-tecnologia-vamos-discuti-la> . Acesso em: 17 fev. 2024.

apelo já foi feito aos estados membros do G20 para que acabem com a exclusão digital de gênero e evitem o incentivo a desigualdade, pois traria benefícios para a economia mundial, aumentando a produtividade, melhorando os processos de tomada de decisão e incentivando sociedades mais inclusivas<sup>29</sup>.

Há diversas iniciativas —no Brasil e no mundo— que buscam aplicar soluções digitais para o combate à violência contra meninas e mulheres<sup>30</sup>. Durante a pandemia da COVID-19, a violência contra a mulher e familiar se intensificou em razão de diversos fatores, incluindo o isolamento social e a dificuldade de acesso às redes de proteção. Assim, as estratégias de denúncia precisam ser reavaliadas pelos órgãos de enfrentamento à violência doméstica. Nesse sentido, intensificou-se a utilização de ferramentas tecnológicas como o uso de aplicativos móveis como mais uma alternativa para se efetivar o enfrentamento a violência de gênero, além de diversas outras iniciativas digitais têm surgido na *Internet* brasileira, como diversos projetos em redes sociais *Instagram* e *Facebook*, para *WhatsApp* como o Disque 180 e *chatbot* da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, além de recursos em plataformas de empresas privadas para auxiliar na denúncia. O *Magazine Luiza* disponibilizou um botão de pânico em seu aplicativo de compras, e uma assistente virtual foi criada pela parceria entre o *Instituto Avon* e *Uber*, para as vítimas simularem conversas via *WhatsApp* com contatos de sua confiança (Fornari *et al.*, 2021)

O Tribunal de Justiça de São Paulo lançou o projeto *Carta de Mulheres*, com o objetivo de ajudar mulheres em situação de violência doméstica durante o período de confinamento imposto pela pandemia do Covid-19. Por um formulário *online*, as vítimas obtêm informações e orientações sobre como buscar ajuda e proteção e uma equipe especializada responde às demandas, fornecendo informações sobre locais de atendimento adequado, programas de ajuda e medidas protetivas disponíveis. O sigilo é garantido e o projeto se destina exclusivamente a fornecer orientações,

---

<sup>29</sup> Disponível em: <https://www.gsma.com/latinamerica/pt-br/w20-superando-exclusao-digital-genero/>. Acesso em 23 fev. 2024.

<sup>30</sup> Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/colunas/leticia-piccolotto/2021/07/24/tecnologia-para-combater-a-violencia-contrameninas-e-mulheres.htm>. Acesso em: 23 fev. 2024.

não havendo encaminhamento dos relatos aos órgãos ou instituições do sistema de Justiça. O projeto foi inspirado em uma ação semelhante da Justiça peruana chamada *Carta de Mujeres*<sup>31</sup>.

Uma vez que o isolamento social foi imposto pelas autoridades sanitárias para tentar conter a disseminação da pandemia do Covid-19, foi com a Resolução CNJ nº 313/2020 e o Provimento CSM nº 2.549/2020 que se estabeleceu o Sistema Remoto de Trabalho, e nos termos do Comunicado Conjunto nº 249/2020 foi permitido intimar a vítima por meio do aplicativo *Whatsapp* nos casos de deferimento das medidas protetivas de urgência, desde que ela tivesse anuído ao fornecimento do número de telefone celular no momento da lavratura do boletim de ocorrência ou da apresentação do requerimento. Outrossim, foi se permitindo que as partes fossem intimadas por meio do aplicativo *WhatsApp*, sendo que o seu uso para comunicação de atos processuais começou desde 2015, como uma iniciativa para tornar os procedimentos judiciais mais ágeis e menos burocráticos, inclusive ganhou o *Prêmio Innovare* daquele ano<sup>32</sup>. Além disso, nas medidas cautelares vem sendo incluída a proibição do agressor de se comunicar com a vítima, seus familiares e testemunhas, por qualquer meio eletrônico, como *e-mail*, *WhatsApp*, *MSN*, *Skype*, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* ou similares.

## 2. DO USO DE APLICATIVOS NA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Com base nos resultados obtidos nas decisões judiciais do período de fevereiro de 2021 até março de 2023, em que as Medidas Protetivas de Urgência (MPU) passaram a poder ser solicitadas diretamente em BOs eletrônicos da Delegacia de Defesa da Mulher Online (DDMOnline - 2ª Delegacia Eletrônica do Estado de São Paulo-SP), percebeu-se que nas referidas decisões judiciais que vem sendo informado às vítimas a possibilidade de acionar o socorro policial remotamente em situações de emergência com o uso de aplicativos oficiais, os quais passamos a estudar a partir desse ponto. E para se obter informações sobre essa possibilidade e dos aplicativos disponíveis, no Estado de São Paulo, indica-se consultar

---

<sup>31</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/diretrizes-do-protocolo-para-julgamento-com-perspectiva-de-genero-do-cnj-passam-a-ser-obrigatorias-no-judiciario/>

<sup>32</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/whatsapp-pode-ser-usado-para-intimacoes-judiciais/> Acesso em: 17 fev. 2024.

a equipe psicossocial da Vara Central da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, além da equipe psicossocial da Casa da Mulher Brasileira.

Em 2019, a Polícia Militar de São Paulo lançou o aplicativo *SOS Mulher*, que permite que vítimas com medidas protetivas concedidas pela justiça acionem a Polícia no número de telefone 190 em casos de risco à integridade física ou à vida<sup>33</sup>. Para usar o aplicativo, deve-se baixar a ferramenta nas lojas virtuais *Google Play* e *App Store*, e realizar um cadastro com dados pessoais para confirmar a medida protetiva junto ao banco de dados do Tribunal de Justiça. O procedimento consiste em apertar o botão “peça socorro” por 5 segundos, e a Polícia é acionada e encaminha a viatura mais próxima ao local. Recomenda-se fazer um teste de acionamento antes de usar o aplicativo e apresentar a medida protetiva à equipe policial, pois em caso de acionamento indevido, deve-se rapidamente informar no telefone 190 para cancelar a ocorrência e evitar deslocamentos desnecessários.

O *Juntas*, criado em 2014, é um aplicativo gratuito para mulheres que pode ser baixado em qualquer celular, a partir das lojas virtuais *Google Play* e *App Store*. Ao se cadastrar, é necessário incluir o número de celular para cadastrar três protetores. Pesquisas no *Geledés Instituto da Mulher Negra*, desenvolvedor da ferramenta, tem apurado que quanto menos pessoas envolvidas em caso de violência, maior a segurança da vítima. Assim, os protetores podem ser selecionados dos contatos e redes sociais e, em caso de emergência, o botão de pânico aciona uma sirene no telefone dos protetores alertando que a ajuda é necessária e com a ajuda do GPS é possível localizar a vítima<sup>34</sup>.

Por meio da participação de várias mulheres comprometidas com a luta contra a violência feminina pelo *Instituto AzMina* foi lançado em março de 2019 o aplicativo *PenhaS*. O aplicativo busca ajudar as vítimas a enfrentarem a violência doméstica, oferecendo informações sobre serviços públicos de atendimento em todo o Brasil, além de criar uma rede de mulheres dispostas a ajudar outras em situação de violência. O *app* também permite que as usuárias escolham até cinco pessoas de sua confiança para acioná-las em caso de emergência.

---

<sup>33</sup> Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/governo-de-sao-paulo-lanca-aplicativo-sos-mulher/#:~:text=O%20Governador%20Jo%C3%A3o%20Doria%20lan%C3%A7ou,estiverem%20em%20situa%C3%A7%C3%A3o%20de%20risco>. Acesso em: 17 fev. 2024.

<sup>34</sup> Disponível em: <https://juntas.geledes.org.br/> Acesso em: 17 abr. 2023.

O aplicativo ainda oferece informações sobre direitos das mulheres, um *feed* de notícias, um mapa de delegacias da mulher e serviços de atendimento, e a possibilidade de fazer parte de uma rede de diálogo sigiloso para acolher mulheres em situação de violência. Além disso, é possível produzir provas no momento da violência como por exemplo, a gravação de áudio.

O aplicativo *Bem Querer Mulher* facilita o atendimento às vítimas de violência doméstica e de gênero, oferecendo recursos como a busca de serviços de apoio e colocando as usuárias em contato com agentes capacitadas. Além disso, o aplicativo permite a chamada telefônica em linha direta com o Disque 180 e oferece espaço para relatos de abusos. A iniciativa é da *Casa Bem Querer Mulher*, que oferece assistência a mulheres vítimas de violência em São Paulo.

Tabela 3 – Lista de aplicativos analisados

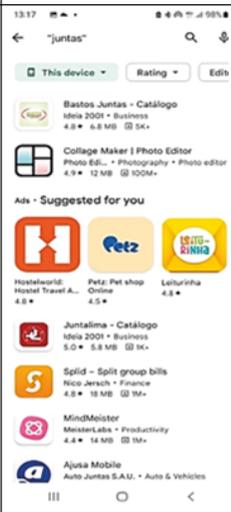
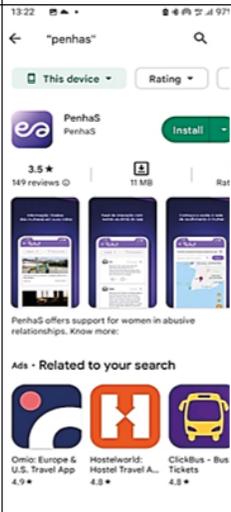
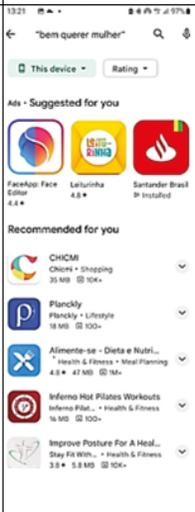
Aplicativo	Normativa	Funcionalidade
Whatsapp	Diante do que dispõe o art. 4º, §3º, da Lei 14.022/2020 (dispõe sobre medidas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher e de enfrentamento à violência contra crianças, adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência durante a emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019) e o Comunicado CG nº 262/2020, nos termos do Comunicado CG nº 262/2020 e Provimento nº 30/2020	Intimação das partes, preferencialmente, por meio de mensagens de texto e áudio, e envio de fotografia da decisão judicial que constitui o mandado de intimação.
SOS Mulher	cumprimento ao Comunicado CG n.º 882/2015, do TJ/SP e Aviso n.º 007/2017-CGMP, nos moldes do Comunicado Conjunto n. 482/2019, do TJ/SP	permite que pessoas que tenham medidas protetivas concedidas pela justiça acionem o serviço 190, da Polícia Militar, em casos de risco à integridade física ou à vida
Juntas	<a href="https://juntas.geledes.org.br">https://juntas.geledes.org.br</a>	possibilita de maneira sigilosa pedir ajuda a pessoas de sua confiança que poderão ser cadastradas no aplicativo
PenhaS	<a href="https://azmina.com.br/projetos/penhas/">https://azmina.com.br/projetos/penhas/</a>	no aplicativo terá acesso a informações gerais relativas à violência contra mulher, botão de pânico, grupos de discussão, produção de provas contra o agressor e traçar rotas para pontos de acolhimento e denúncia
Bem Querer Mulher	<a href="http://www.bemquerermulher.org.br/">http://www.bemquerermulher.org.br/</a>	terá acesso a explicação sobre os direitos da mulher e funcionamento da rede de apoio em São Paulo

Fonte: Dados da pesquisa - elaboração própria com base nos resultados obtidos nas decisões judiciais do período de fevereiro de 2021 até março de 2023, em que as Medidas Protetivas de Urgência (MPU) passaram a poder ser solicitadas diretamente nos BOs eletrônicos da DDM Online.

Desta feita, procedeu-se com a análise dos 4 aplicativos, referenciados nas decisões judiciais de concessão de MPU e voltados especificamente para o enfrentamento da violência doméstica, quais sejam, *SOS Mulher*; *Juntas*, *PenhaS*, *Bem Querere Mulher*, que foram instalados em *smartphone* com sistema operacional *Android* versão 12. A Tabela acima listou os aplicativos analisados, enquanto nas Tabelas subsequentes, passa-se a descrever cada aplicativo e suas respectivas funcionalidades com base nos testes realizados. No entanto, é importante destacar que esses aplicativos avaliados não representam todas as opções disponíveis no Brasil, uma vez que os critérios da pesquisa foram restritivos como acima assinalado.

Da consulta inicial ao site da *Google Play Store* apresentou os resultados para as palavras-chave “SOS Mulher” foram 6 (seis) aplicativos, mas nenhum deles sendo o acima referido da Polícia Militar de São Paulo; para “Juntas” foram vários aplicativos diversos e nenhum deles sendo o acima referido, para “PenhaS” apresentou na pesquisa apenas o aplicativo acima indicado; e para “Bem Querere Mulher” não foi encontrado qualquer aplicativo. Para garantir a delimitação geográfica, foram pré-selecionados apenas aplicativos com descrição em português e distribuição por instituições ou desenvolvedores(as) brasileiros(as). A Tabela 4 abaixo apresenta as capturas de tela das pesquisas dos aplicativos conforme informado:

Tabela 4 – Capturas de tela das pesquisas dos aplicativos

Aplicativo: SOS Mulher	Aplicativo: Juntas	Aplicativo: Penhas	Aplicativo: Bem querer mulher
 <p>13:16 - Search for "sos mulher". Results include: SOS Mulher MT (4.9★, 9.4 MB), SOS Mulher Ministério Público do Estado do... (4.6★, 9.4 MB), SOS Mulher Desenvolvedor Farias - Tools (4.6 MB, 100+), SOS Mulher GACRBM SafetyApps - Tools (5 MB, 100+), S.O.S Mulher Piracicaba Inovassin - Tools (7.2 MB). Suggested apps include Leturinha, Banco do Brasil, Santander, and S.O.S Mulher Bicaçoque RBCS - Social.</p>	 <p>13:17 - Search for "juntas". Results include: Bastos Juntas - Catálogo Idéia 2009 - Business (4.8★, 9.8 MB), Collage Maker   Photo Editor Photo Ed... - Photography - Photo editor (4.9★, 12 MB, 100M+). Suggested apps include Hostelworld, Petz: Pet shop Online, Leturinha, Juntalima - Catálogo Idéia 2009 - Business (5.0★, 5.8 MB), Split - Split group bills Nico Jersch - Finance (4.8★, 18 MB), MindMeister MeisterLabs - Productivity (4.4★, 14 MB), and Ajixa Mobile Auto Juntas S.A.U. - Auto &amp; Vehicles.</p>	 <p>13:22 - Search for "penhas". Results include: PenhaS (3.5★, 149 reviews, 11 MB). Suggested apps include FaceApp Face Editor, Leturinha, and Santander Brasil. Related to search includes Omio: Europe &amp; U.S. Travel App (4.9★), Hostelworld: Hostel Travel A... (4.8★), and ClickBus - Bus Tickets (4.8★).</p>	 <p>13:21 - Search for "bem querer mulher". Results include: Recommended apps like CHICMI Online - Shopping (3.6 MB, 10K+), Flancky Flancky - Lifestyle (18 MB, 100+), Alimente-se - Dieta e Nutri... (Health &amp; Fitness - Meal Planning (4.8★, 47 MB, 100+), Inferno Hot Pilates Workouts Inferno Pilat... (Health &amp; Fitness (18 MB, 100+), and Improve Posture For A Heal... Stay Fit With... (Health &amp; Fitness (3.5★, 5.8 MB, 10K+).</p>

Fonte: A autora (2023).

Observou-se uma discrepância significativa entre o nome dos aplicativos listados e as palavras-chave pesquisadas, pois muitos dos aplicativos que retornaram da pesquisa não estão relacionados ao tema de enfrentamento da violência doméstica e aqueles que estavam, não se relacionavam ao aplicativo citado na decisão judicial para apoio à vítima, como foi o caso em especial do aplicativo *SOS Mulher*

Já inicialmente a pesquisa restou com uma grave constatação de dificuldade de acesso às vítimas em que foi necessário acessar aos sites dos aplicativos referidos para acesso a um link que remetesse ao seu acesso na *PlayStore*, a partir, portanto, de pesquisa no *Google* com as palavras-chave “SOS Mulher”, foi identificado o *site* <https://www.sosmulher.sp.gov.br/>; “Juntas” foram vários *sites* diversos e nenhum deles sendo o acima referido, então acrescentou-se a palavra “Geledes”, logrando-se localizar o *site* <https://juntas.geledes.org.br/>; “PenhaS” não foi necessária essa pesquisa pois apresentou na pesquisa apenas o aplicativo indicado; “Bem Querer Mulher”, identificou-se o *site* <https://mulhersegura.org/preciso-de-ajuda/app-bem-querer-mulher-vitima-de-violencia>.

Depois de encontrados os *sites* dos referidos aplicativos, e encontrado o seu acesso na referida loja virtual *Google Play*, passou-se a sua análise de seu acesso na *PlayStore* conforme a Tabela abaixo.

Tabela 5 – Acesso do aplicativo na PlayStore

Aplicativo	Distribuição	Instalações	Avaliações
<i>SOS Mulher</i>	Polícia Militar do Estado de São Paulo	Mais de 100 mil downloads	2.9 de 317 avaliações
<i>Juntas</i>	Geledés Instituto da Mulher Negra	Mais de 1000 downloads	3.8 de 13 avaliações
<i>PenhaS</i>	Instituto AzMina	Mais de 10 mil downloads	3.5 de 149 avaliações
<i>Bem Querer Mulher</i>	Instituto para o Desenvolvimento Sustentável (Indes)	Mais de 1000 downloads	4.0 de 17 avaliações

Fonte: A autora (2023).

Passou-se então a analisar os principais fatores listados nas avaliações dos referidos aplicativos. Para o aplicativo *SOS Mulher*, a avaliação das críticas mais relevantes e recentes dos anos de 2021, 2022 e 2023, foram: “Não aceita RG de outro estado”; “...tenho a medida e o App diz que não”; “App não aceita o cadastro...”; “Não consigo acessar da falha de comunicação...”; “Estou tentando baixar mas não abre de jeito

nenhum...”. Para o aplicativo *SOS Mulher*, a avaliação das críticas mais relevantes e recentes dos anos de 2021 e 2022 não foram encontradas e de 2023 a informação de que o aplicativo não funciona.

O aplicativo *Juntas* pelo link do site do *Geledés Instituto da Mulher Negra*, apresentou erro como se o aplicativo não estivesse disponível para download. Em pesquisa no *Google* logrou-se encontrar o link <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.org.geledes.juntas> que remeteu ao acesso no *Google Play*, mas que não foi possível a instalação pois constou como última atualização do aplicativo, em 19 de jan. de 2021, e a avaliação das críticas mais relevantes e recentes dos anos de 2021 e 2022 foram de que o aplicativo não funciona.

Depois de avaliar cuidadosamente todos os critérios acima explanados, a pesquisa focou nos aplicativos para que fossem consideradas as suas funcionalidades para análise. Os aplicativos *SOS Mulher* e *Bem Querer Mulher* não foram possíveis de serem instalados, pois apresentaram a informação de que o “app não está disponível no seu dispositivo porque foi criado para uma versão mais antiga do Android”. O aplicativo *Juntas*, conforme informação acima explanada, não está funcionando desde o ano de 2022.

Enquanto o restante foi descartado, apenas foi possível a instalação do aplicativo *PenhaS*, e da avaliação apenas foi possível o filtro sobre todas as avaliações e resenhas as mais recentes. Nos anos de 2021, 2022 e 2023, apurou-se diversas críticas em geral sobre o uso do aplicativo, mas está sendo oferecido suporte por *e-mail* [penhas@azmina.com.br](mailto:penhas@azmina.com.br) e, portanto, não se tem acesso ao *feedback* das possíveis soluções e melhorias.

Ainda da análise desse aplicativo, percebeu-se que oferece ajuda e informações para mulheres que sofrem violência doméstica, e também tem conteúdos de conscientização para homens, além de permitir denúncias contribuindo para prevenção e enfrentamento à violência. Portanto, apresenta recursos para usuários de gêneros diferentes, a possibilidade de cadastrar uma senha falsa para evitar acesso indesejado, e escolher uma figura para representar a identidade da usuária. Depois dessa etapa, os demais campos no cadastro são iguais para ambos os gêneros, como enviar mensagens para os administradores e acesso a artigos de empoderamento feminino para usuários masculinos.

O aplicativo *PenhaS* tem áreas específicas para ajudar as mulheres, como informações sobre seus direitos, pontos de apoio e recursos para entrar em contato com a equipe que administra o aplicativo. No entanto, vários erros foram apontados do uso do aplicativo, como a falha no mapa

dos pontos de apoio, a rota do botão “Traçar Rota” direcionando para um estabelecimento comercial em vez de uma delegacia, por exemplo, e dificuldades em cadastrar e adicionar contatos para pedidos de ajuda emergencial. Além disso, o botão “Ligar Polícia” não completou a discagem.

Portanto, os principais recursos dos aplicativos acima analisados são focados em emergências, e apesar das funcionalidades de educação e construção de evidências a curto prazo, ainda é importante expandir as funcionalidades dos aplicativos para medidas preventivas, saúde, desenvolvimento da autoestima e do empoderamento feminino, para gerar mudanças no machismo estrutural. Logo, são necessários mais estudos para aprimorar os benefícios, segurança, eficácia e sustentabilidade dos aplicativos, que não foi possível ser auferido na presente pesquisa.

A pesquisa testou apenas sistemas atualizados de *software* e não foram avaliadas outras configurações de hardware ou outras versões do sistema operacional *Android*. Assim, não há garantias de que os poucos recursos testados sejam replicados em outros dispositivos. Além disso, foi constatada a falta de atualização dos aplicativos por longos períodos, o que pode fazer com que alguns recursos parem de funcionar à medida que o *Android* é atualizado no dispositivo.

### **3. A IMPORTÂNCIA DO USO DA TECNOLOGIA NO ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER**

No policiamento preditivo<sup>35</sup>, em recente desenvolvimento, o trabalho policial se baseia fortemente na análise de dados digitais para prever e prevenir o crime, e se beneficia do aumento do poder computacional, armazenamento de dados e algoritmos para extrair a inteligência da informação. O policiamento preditivo envolve a avaliação de pessoas propensas a cometer crimes e a identificação de áreas vulneráveis à atividade criminosa. Os críticos de dados apontam que a forma e o valor

---

<sup>35</sup> “O policiamento preditivo se refere ao uso de análises matemáticas, preditivas e outras técnicas analíticas na aplicação da lei para identificar atividades criminosas em potencial. Os métodos de policiamento preditivo se enquadram em quatro categorias gerais: métodos para prever crimes, métodos para prever criminosos, métodos para prever a identidade dos perpetradores e métodos para prever vítimas de crime. A tecnologia tem sido descrita na mídia como uma inovação revolucionária capaz de “parar o crime antes que ele aconteça”. Cf. [https://pt.wikipedia.org/wiki/Policiamento\\_preditivo](https://pt.wikipedia.org/wiki/Policiamento_preditivo)

dos dados dependem do contexto de sua produção, afetando como a polícia lida com eles, pois diferentes tipos de crimes muitas vezes requerem a combinação de conjuntos de dados de várias fontes, pois cada conjunto pode abranger diferentes incidentes (Ahmed *et al.*, 2022) As práticas de dados dos Departamentos de Polícia incluem a sua produção por meio de dispositivos digitais e o controle de qualidade que atualize e corrija os dados continuamente, desempenham um papel importante na elaboração de previsões e medidas de prevenção de crimes, e vem moldando a percepção e ação da polícia em relação ao crime (Leese, 2023, p.333-347)

O avanço tecnológico trouxe automação para várias áreas da vida, incluindo na segurança pública, no entanto, o aumento de crimes não relatados/subnotificados é uma preocupação em muitos países, devido à falta de confiança, medo, ameaças à segurança e inconveniência às vítimas. Há estudos sobre o uso de aplicativos móveis para relatar incidentes, melhorando a eficiência e eficácia dos procedimentos de interação entre cidadãos e órgãos públicos (Alameri *et al.*, 2022) O desenvolvimento de *app*/aplicativos móveis ou baseados na *Web* para melhorar a comunicação entre cidadãos e agências policiais, vem facilitando o relato de crimes e a coleta de informações, e são soluções que têm potencial para melhorar a segurança pública e agilizar o processo de denúncia de crimes (Stardust *et al.*, 2023, p. 274).

A importância da disposição do público em compartilhar informações com a polícia, especialmente em um contexto em que as interações estão cada vez mais *online* devido ao uso generalizado da *internet* e das restrições causadas pela pandemia da Covid-19. A confiança pública na polícia é influenciada por três aspectos de justiça, quais sejam, justiça processual, justiça interacional e justiça distributiva. Enquanto a justiça processual se concentra nos procedimentos e tratamento justo, a justiça interacional aborda as interações com as pessoas, e por fim, a justiça distributiva trata da distribuição de resultados e recursos. Tais questões afetam diretamente processos sociais em níveis mais amplos e desempenham um papel fundamental na confiança pública e no compartilhamento de informações em iniciativas de policiamento comunitário, especialmente em contextos *online*, destacando-se a importância de considerar fatores contextuais ao investigar essas questões (Aston *et al.*, 2023, p. 1349-1368).

Desta feita, as vítimas são frequentemente confrontadas com a decisão de representar ou não por um boletim de ocorrência à polícia, e muitas vezes optam por não fazer a denúncia. A denúncia/delação quando se torna mais fácil, após a vítima procurar ajuda e receber incentivo em

uma rede de atendimento, destaca a importância de políticas públicas no sentido da remoção das barreiras à notificação e no aumento da probabilidade de denúncia. Além disso, enfatiza a necessidade de apoio para vítimas, mesmo que elas não denunciem, e a importância de acesso a serviços que não exijam a denúncia como requisito de atendimento (Arponen *et al.*, 2023).

O Governo de São Paulo lançou no dia 8 de março de 2024 o aplicativo SP Mulher, que busca a unificação de serviços às vítimas de violência doméstica e familiar. A plataforma está disponível para os sistemas iOS e Android, com a principal funcionalidade de facilitar o registro de ocorrências diretamente na DDMOnline da Polícia Civil e o acionamento da Polícia Militar em um único lugar. Também traz função inédita ao monitorar agressores por georreferenciamento no caso de tornozeleira eletrônica<sup>35</sup>, o aplicativo cruzará os dados da localização da vítima com a movimentação do agressor. Ao fazer o cadastro usando o login gov.br, a ferramenta importa os dados e identifica automaticamente se a vítima já possui medida protetiva, disponibilizando um botão do pânico para o acionamento do socorro em caso de necessidade. A medida agiliza o processo e dispensa a necessidade de preenchimento de formulários e do número do processo para o pedido de ajuda.<sup>36</sup>

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil, o Estado de São Paulo possui a maior rede de órgãos especializados no atendimento à mulher vítima de violência no país. No entanto, há relatos de dificuldades no registro de boletins de ocorrência e mau atendimento por parte dos agentes policiais, em que se tem observado a falta de treinamento específico para profissionais que atuam em Delegacias não especializadas na defesa da mulher. Outro problema é o horário de funcionamento limitado em Delegacias de Defesa da Mulher, apesar de argumentos de que a violência não tem horário para ocorrer.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Disciplinada pela Resolução SSP-59, de 20 de setembro de 2023

<sup>37</sup> Disponível em <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/sp-mulher-sao-paulo-lanca-aplicativo-e-abre-sala-para-vitimas-de-violencia/>

<sup>38</sup> Disponível em <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2016/06/09/problema-nao-e-numero-de-delegacias-mas-atendimento-prestado-a-mulher.htm>

É importante ressaltar que os crimes e atos de violência no âmbito doméstico podem ocorrer a qualquer momento. No caso específico das agressões contra mulheres e meninas, muitas vezes essas situações ocorrem em suas próprias residências, quando agressores e vítimas se encontram após um dia de trabalho ou durante feriados e fins de semana. Portanto, é inaceitável que as delegacias especializadas encerrem o atendimento devido ao término do expediente. Ademais, em pesquisa conduzida pelo Fórum de Segurança Pública revelou que, nos últimos sete anos, os casos de feminicídio registrados na cidade de São Paulo foram mais frequentes durante o período noturno (32%) e aos domingos (23%).<sup>39</sup> Esses dados destacam a necessidade de se manter um atendimento constante e especializado, independentemente do horário ou do dia da semana, a fim de prevenir e combater tais crimes.

Por isso, da importância de abordar as barreiras para buscar ajuda em nível organizacional e social para incentivar o acesso por parte das vítimas. Ainda há desconfiança em relação ao Sistema de Justiça, às redes de apoio e as opções de ajuda disponíveis podem ser inacessíveis devido a restrições de tempo, localização ou condições financeiras, e especialmente para pessoas de baixa renda ou dependentes financeiramente do agressor.

As políticas públicas de combate à violência doméstica e familiar contra a mulher envolvem a coordenação de ações entre diferentes esferas governamentais e organizações não governamentais. Essas ações devem integrar o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública com áreas como Segurança Pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação. Além disso, é importante realizar estudos e coletar dados com foco nas perspectivas de gênero, a fim de avaliar periodicamente os resultados das medidas implementadas e de garantir orçamento para continuidade dessas políticas.

## 5. REFERÊNCIAS

AHMED, Sadaf; GENTILI, Monica; SIERRA-SOSA, Daniel; ELMAGHRABY, Adel S.. Técnica de integração de dados multicamadas para combinar dados criminais heterogêneos, processamento e gerenciamento de informações. **Processamento e gerenciamento de informações**, v 59, ed 3, 2022.

---

<sup>39</sup> Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2023/03/apos-2-anos-em-queda-numero-de-femicidios-volta-a-aumentar-em-sao-paulo.shtml>. Acesso em 22 fev. 2024

ALAMERI, Thamer; ALHILALI, Ahmed Hazim; ALI, Nabeel Salih; MEZAAL, Jawad Kadhim. Relatórios de crimes e controle policial: abordagem móvel e baseada na web para compartilhamento de informações no Iraque. **Journal of Intelligent Systems**, v. 31, n. 1, 2022.

ASTON, Elizabeth V; O'NEILL, Megan; HAIL, Yvonne; WOOFF, Andrew. Partilha de informações no policiamento comunitário na Europa: construindo a confiança do público. **Jornal Europeu de Criminologia**, v.20, 2023.

ARPONEN, Isabella; KORKMAN, Julia; ANTFOLK, Jan; KORJAMO, Riina. Fatores relacionados à decisão das vítimas de estupro de registrar boletins de ocorrência. **Psicologia Nórdica**, 2023.

BERRIO-ZAPATA, Cristian et al. Exclusão Digital de Gênero: quebrando o silêncio na Ciência da Informação. **Rev. Interam. Bibliot, Medellín**, v. 43, n. 1, e8, Apr. 2020.

FORNARI, Lucimara Fabiana et al.. Violência doméstica contra a mulher na pandemia: estratégias de enfrentamento divulgadas pelas mídias digitais. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, p. e20200631, 2021.

LEESE, Matthias. Promovendo futuros criminais: práticas de dados e prevenção do crime. **Policiamento e Sociedade**, n.33, v.3, 2023, pp.333-347.

STARDUST, Z.; GILLET, R.; ALBURY, K.. Vigilância não é igual a segurança: Polícia, dados e consentimento em aplicativos de namoro. **Crime, Mídia, Cultura**, v19 n.2, 2023, pp. 274-295.