

ARTIGO

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GARANTIA DE DIREITOS DAS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

RAFAEL DELFINO RODRIGUES ALVES

Doutorando em Direitos Humanos pelo Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Direitos Humanos da Universidade Federal de Goiás (UFG) e pesquisador visitante na Erasmus University Rotterdam, Holanda. Também é policial militar desde 2014 na PM de Goiás e instrutor de Comunicação Social na Escola de Governo do mesmo estado.

País: Brasil **Estado:** Goiás **Cidade:** Goiânia

Email: rafaeldelfino331@gmail.com **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-0881-3976>

MAGNO LUIZ MEDEIROS DA SILVA

Professor Titular da Universidade Federal de Goiás; docente do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Direitos Humanos (PPGIDH/UFG) e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM/UFG); doutor pela USP e pesquisador do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa, Ensino e Extensão da UFG.

País: Brasil **Estado:** Goiás **Cidade:** Goiânia

Email: magno.ufg@gmail.com **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-6250-4592>

Contribuições dos autores:

Rafael Delfino Rodrigues Alves foi responsável pela pesquisa bibliográfica e de campo, realizou as entrevistas e observações, assim como a análise descritiva do material. **Magno Luiz Medeiros da Silva** foi responsável pela orientação e supervisão de todo o processo, de igual forma, corrigiu o trabalho para submissão e publicação.

RESUMO

Este trabalho expõe como ocorreu o surgimento de uma política pública para o enfrentamento da violência doméstica no estado de Goiás, por meio da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar de Goiás. Mostra também como esta unidade policial militar utiliza uma Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o *WhatsApp*, como ferramenta de implementação e execução da política pública, na criação de um canal de comunicação pública entre policiais da patrulha, mulheres assistidas em Medidas Protetivas de Urgência (MPU) e população que necessita de atendimento. O artigo apresenta também as dimensões dos direitos humanos fundamentais para listar como o uso da tecnologia, da comunicação e da informação está diretamente relacionado com outros direitos fundamentais no caso estudado. Desta maneira, foram criadas categorias em um Estudo de Caso que fez análise de documentos, exposição de entrevistas exploratórias e observou de forma participativa o atendimento policial por meio do Disque Denúncia *WhatsApp* da Patrulha Maria da Penha na cidade de Goiânia/GO, em dezembro de 2020. Como proposta conclusiva, percebeu-se que a comunicação pública via *WhatsApp* otimiza o trabalho da patrulha, ao passo que a informação é utilizada como forma de garantias de outros direitos fundamentais, como vida, liberdade, segurança, cultura da denúncia, acesso à justiça pública e gratuita, por exemplos. Notou-se também que a ferramenta tecnológica implementada no policiamento aproximou algumas assistidas das policiais que realizam o atendimento e

criou um ambiente mais informal e aberto para as realizações de denúncias, quitação de dúvidas e geração de informação na luta contra a violência doméstica. Contudo, a falta de padronização e a não mensuração avaliativa do uso do aplicativo compromete novas diretrizes da política pública em vigência.

Palavras-chave: Segurança Pública. Direitos Humanos. Políticas Públicas. Patrulha Maria da Penha. WhatsApp.

ABSTRACT

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE GUARANTEE OF WOMEN'S RIGHTS ON DOMESTIC VIOLENCE

This work exposes how the emergence of a public policy to tackle domestic violence in Goiás, through the Patrulha Maria da Penha of the Polícia Militar de Goiás. It also shows how this military police unit uses Information and Communication Technology (ICT), WhatsApp, as a tool for the implementation and execution of public policy, in the creation of a public communication channel between patrol officers, women assisted in emergency protection measures and the general population. The article also presents the dimensions of fundamental human rights to list how the use of technology/communication/information is directly related to other fundamental rights in the case studied. In this way, categories were created in a Case Study that performed document analysis, made an exposition of exploratory interviews and observed in a participatory way the police service through the WhatsApp Hotline of Patrulha Maria da Penha in the city of Goiânia-GO in December 2020. As a conclusive proposal, it was realized that public communication optimizes the work of the patrol, while information is used as a way of guaranteeing other fundamental rights such as life, freedom, security, the culture of denunciation, access to public justice and free, as examples. It was also noted that the technological tool implemented in policing brought some assistants closer to the patrol and created a more informal and open environment for making complaints and settling doubts / generating information in the fight against domestic violence. However, the lack of standardization and the non-evaluative measurement of the use of the application compromises new public policy guidelines in force.

Keywords: Public Security. Human Rights. Public Policy. Patrol Maria da Penha. WhatsApp.

Data de Recebimento: 20/04/2020 – **Data de Aprovação:** 21/04/2021

DOI: 10.31060/rbsp.2023.v.17.n1.1486

INTRODUÇÃO

Ao perceber um movimento mundial referente aos direitos das mulheres pelo fim das violências contra elas e, ao notar que esta mudança criou políticas públicas no Brasil e em estados brasileiros, como Goiás, busca-se estudar o uso de uma tecnologia da informação e comunicação (TIC) como ferramenta que auxilia uma política pública implementada na Polícia Militar do estado de Goiás (PMGO), no ano de 2015, no combate à violência doméstica e na garantia de direitos fundamentais para as mulheres goianas, a Patrulha Maria da Penha (PMP).

Como local de estudo, escolheu-se Goiânia/GO e a região metropolitana. A unidade policial da PMP detém de uma estratégia de trabalho que utiliza o aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*¹ em um

¹ WhatsApp é um aplicativo que as pessoas utilizam para “[...] manter o contato com amigos e familiares, a qualquer hora ou lugar. O WhatsApp é gratuito e oferece um serviço de mensagens e chamadas simples, seguro e confiável para celulares em todo o mundo”. Disponível em: <https://www.WhatsApp.com/about/>. Acesso em: 1 nov. 2020.

Disque Denúncia², uma ferramenta de comunicação/informação entre a tropa operacional e a população. O canal pode ser utilizado para o próprio conhecimento do serviço da PMP, para se inteirar também sobre os serviços de todo o sistema de proteção às mulheres em situação de violência em Goiás e realizar diversos tipos de denúncias relacionados à violência doméstica, principalmente, o descumprimento de Medidas Protetivas de Urgência (MPUs)³.

O objetivo do estudo foi relacionar os direitos humanos fundamentais e o uso de uma tecnologia de informação/comunicação como estratégia de execução de uma política pública de uma unidade da polícia no combate à violência doméstica contra as mulheres. Neste caminho, o presente trabalho responde à seguinte questão-problema: De que forma o uso do *WhatsApp* no Disque Denúncia da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do estado de Goiás pode contribuir para garantir direitos fundamentais para as mulheres em situação de violência doméstica na cidade de Goiânia/GO?

Para alcançar uma resposta, a metodologia utilizada é o Estudo de Caso Observacional Triviños (1987), cujo método tem como sua principal técnica a observação participante, além da fase exploratória aliada aos levantamentos bibliográficos. Por isso, inicialmente, explora-se documentos oficiais da PMGO e do Governo de Goiás e se realiza entrevistas exploratórias com comandantes e ex-comandantes da PMP.

Por fim, uma observação participante é realizada com as policiais da Patrulha em atendimento, tanto no atendimento on-line do Disque Denúncia *WhatsApp* na cidade de Goiânia/GO quanto no desdobramento de algumas denúncias em atendimentos presenciais. Nesta observação, a literatura sobre direitos fundamentais e violência doméstica sobre as mulheres é aproximada da parte empírica em uma pesquisa expositiva-descritiva. Assim, chega-se à consideração final de que o uso do *WhatsApp* como estratégia policial amplia o funcionamento da PMP e garante direitos para as mulheres em diferentes dimensões (individuais, sociais, culturais e cidadãs), por exemplo. Pode-se acrescentar que há a criação de um ambiente de aproximação entre as mulheres assistidas pela MPU, entre a população em geral envolvida em algum caso de violência doméstica e entre a tropa operacional da PMP. Por conseguinte, foi constatado também a celeridade em alguns atos comunicativos e informacionais no uso da plataforma midiática on-line em detrimento das ligações telefônicas e visitas presenciais.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, POLÍTICAS PÚBLICAS E A CRIAÇÃO DA PATRULHA MARIA DA PENHA EM GOIÁS

A violência contra as mulheres fere vários direitos humanos, a primeira geração/dimensão dos direitos humanos é um deles, também conhecida como direitos civis, pois essa conduta do agressor pode levar à quitação do “direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal” (ONU, 1948) da mulher em situação de violência. Além de ferir os direitos humanos, a violência contra as mulheres configura-se como um conflito social presente na sociedade brasileira e mundial. Por esta razão, há a criação de políticas governamentais e públicas para combater este tipo de violência, para minimizar este conflito e garantir os direitos humanos das mulheres.

2 Não são todas as unidades da Patrulha Maria da Penha que detêm esta ferramenta de denúncia via um número funcional que tenham *WhatsApp*.

3 “A Lei Maria da Penha prevê nos art. 22, 23 e 24 Medidas Protetivas de Urgência, que são avaliadas pelo(a) Juiz(a) e podem ser deferidas (concedidas) ou indeferidas (não concedidas) no prazo de 48 horas a partir do recebimento do pedido. São ordens judiciais (determinadas por um(a) juiz(a)) que proíbem algumas condutas por parte da pessoa que cometeu a violência e/ou que protegem a mulher, com o objetivo de interromper, diminuir ou evitar que se agrave a situação”. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Violencia_Domestica/O_que_voce_precisa_saber/Mulheres_adultas/vd_mais/medidas_protetivas. Acesso em: 3 nov. 2020.

Antes de conceituar especificamente a violência contra as mulheres, é necessário conceituar violência ela “[...] é, antes de tudo, uma questão de agressões e maus-tratos. [...] Desse ponto de vista, pode haver quase tantas formas de violência quantas forem as espécies de normas” (MICHAUD, 1989, p. 8). Por esta razão, há inúmeras formas de violência, segundo as normas sociais que regem a legislação brasileira sobre crimes relacionados à violência contra a mulher, por exemplo: de gênero, física, patrimonial, obstétrica, sexual, psicológica, moral, doméstica, racial, institucional etc.

Todo esse tipo de agressão “[...] se torna violência quando passa da medida ou perturba uma ordem” (MICHAUD, 1989, p. 8). Neste instante, começa-se a pensar a violência como um conflito social e no caso da violência contra a mulher “é uma violência que não tem sujeito, só objeto; acentua o lugar da vítima, além de sugerir a unilateralidade do ato” (ALMEIDA, 2007, p. 23). A violência contra as mulheres exprime um tipo de agressão unilateral que foi ratificada socialmente por muitos séculos. Até o século XX no Brasil, por exemplo, não havia nenhuma legislação específica para o combate à violência contra as mulheres, talvez por nem ser vista como um conflito social.

Pois se configura como um conflito social em que o gênero “designa a produção da violência em um contexto de relações produzidas socialmente. Portanto, o seu espaço de produção é societal e o seu caráter é relacional” (ALMEIDA, 2007, p. 24). Além da violência contra a mulher e de gênero feminino, há especificamente a violência familiar, intrafamiliar ou doméstica, “que seria toda ação ou omissão cometida no seio de uma família por um de seus membros, ameaçando a vida, a integridade física ou psíquica” (JESUS, 2010, p. 8).

Mesmo após diligências tomadas em mudanças legislativas no Brasil, principalmente com a Lei Maria da Penha, Brasil (2006), as mulheres ainda são tratadas como objetos em um sistema unilateral de força e poder dentro de um ambiente doméstico familiar pautado no machismo e na violência, razão pela qual o processo de combate à violência doméstica contra as mulheres é lento e gradual, pois envolve questões socioculturais, por exemplo.

Ao passo que os conflitos domésticos e familiares passam a perturbar a ordem pública, revê-se que “este enquadramento permite questionar algumas das formas que a violência *sobre* as mulheres pode assumir quer no espaço público (que também é familiar) quer no espaço familiar (que também é público)” (MACEDO, 2015, p. 16, grifo da autora), sem uma dissociação entre espaços público e familiar, entendendo que eles são um só. Por ter essa condição pública, esses conflitos perturbam a ordem social e somados “[...] ao seu caráter devastador sobre a saúde e a cidadania das mulheres, políticas públicas passaram a ser buscadas pelos mais diversos setores da sociedade” (JESUS, 2010, p. 7). Cria-se, por exemplo, procedimentos para o enfrentamento da violência contra as mulheres.

Foram os movimentos feministas de segunda fase, a partir da década de 1960, que iniciaram esse processo político de garantia de direitos das mulheres, conforme narra Okin (1998); ao tornar público, por exemplo, atos violentos praticados dentro do ambiente doméstico e familiar na época. Iniciou-se, assim, uma série de discussões sobre violência contra as mulheres, conflitos sociais e, paulatinamente, houve mudanças no sistema penal e de justiça sobre violências praticadas sobre as mulheres nas próximas décadas do séc. XX.

De uma maneira mais globalizada, essa pauta começou a ser explorada pela Organização das Nações Unidas (ONU), e há pelo menos quatro Conferências Mundiais específicas para os Direitos Humanos das Mulheres realizadas nos anos de 1975, 1980, 1985 e 1995⁴. Estas conferências foram direcionadoras das

4 Informação disponível em: <http://www.onumulheres.org.br/planeta5050-2030/conferencias/>. Acesso: 30 nov. 2020.

políticas governamentais e públicas para as mulheres nos países que fazem parte das Nações Unidas. Na Conferência de 1995, seguindo a ampla discussão sobre a violência contra as mulheres da Conferência Mundial sobre Direitos Humanos de Viena, em 1993, destacou-se que:

‘a transformação fundamental em Pequim foi o reconhecimento da necessidade de mudar o foco da mulher para o conceito de gênero, reconhecendo que toda a estrutura da sociedade, e todas as relações entre homens e mulheres dentro dela, tiveram que ser reavaliados. Só por essa fundamental reestruturação da sociedade e suas instituições poderiam as mulheres ter plenos poderes para tomar o seu lugar de direito como parceiros iguais aos dos homens em todos os aspectos da vida’. (ONU, 2013, on-line)

Seguindo estas diretrizes mundiais, a Conferência de 1995 e as campanhas plurianuais da ONU, o Brasil criou também suas políticas no âmbito nacional, e desde 2003 já apresenta uma série de leis, planos e diretrizes; lista-se:

Planos Nacionais de Políticas para as Mulheres, a **Lei Maria da Penha**, a Política e o Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, as Diretrizes de Abrigamento das Mulheres em situação de Violência, as Diretrizes Nacionais de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres do Campo e da Floresta, Norma Técnica do Centro de Atendimento à Mulher em situação de Violência, Norma Técnica das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, entre outros (BRASIL, 2011, p. 7, grifo nosso).

A Lei Nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, conhecida como Lei Maria da Penha, foi um marco histórico/político/social para a criação de diretrizes e políticas públicas na luta para garantia da não violência contra as mulheres no Brasil. A partir da referida lei, muitas políticas públicas foram criadas, principalmente as relacionadas à cidadania e à segurança pública nos estados da Federação no Brasil, com a criação de Secretarias Estaduais para assuntos relacionados aos direitos das mulheres, Delegacias Especializadas de atendimentos às mulheres e, de igual forma, policiamentos comunitários especializados ao atendimento de mulheres em situação de violência.

Especificamente no estado de Goiás, em 2007, foi criada a Secretaria de Estado de Políticas para Mulheres e Promoção da Igualdade Racial (SEMIRA), que foi substituída pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social no governo estadual de Goiás que se iniciou no ano de 2019. Esta última secretaria conta com uma estrutura denominada Rede de Atendimento e Proteção à Mulher, “composta por agentes governamentais e não governamentais, formuladores, fiscalizadores e executores de políticas voltadas para as mulheres” (GOIÁS, 2021, on-line)⁵.

No âmbito da segurança pública estadual, esta rede conta com 22 Delegacias Especializadas de Atendimento da Mulher (DEAMs) e uma Patrulha denominada Maria da Penha, com também 22 unidades⁶ no estado de Goiás (GOIÁS, 2021, on-line). Esta patrulha foi criada por meio do Decreto Nº 8.524, de 5 de janeiro de 2016, que instituiu e deu providências para a PMGO criar esta unidade “encarregada do policiamento ostensivo de segurança específica para o atendimento qualificado às ocorrências de violência doméstica contra a mulher” (GOIÁS, 2016, on-line)⁷.

5 Informação disponível em: <https://www.social.go.gov.br/estruturacomplementar/supracialcomplementar.html>. Acesso em: 16 jan.. 2022.

6 Em pesquisa exploratória feita em contato com o Comando Regional da Patrulha Maria da Penha, teve-se a informação de que destas 22 unidades da patrulha, apenas 18 estão em pleno funcionamento, contudo não há uma publicação oficial sobre este dado.

7 Decreto estadual, disponível em: http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=13959. Acesso em: 29 dez. 2020.

No ano de 2020, o legislativo goiano transformou esta Patrulha em Batalhão de Polícia Militar Maria da Penha, por meio da Lei Nº 20.869, de 7 de outubro de 2020, ampliando os locais de atuação e dando possibilidade para o aumento do efetivo de policiais que atuam nesta frente de serviço. As principais competências da unidade são:

I - Realizar **atendimento** policial militar de natureza **preventiva às mulheres identificadas como vítimas de violência doméstica e familiar**, especialmente por meio de visitas comunitárias e solidárias; [...] III - **apoiar outros órgãos integrantes de Rede de Atendimento à Mulher, na fiscalização sistemática do cumprimento das medidas protetivas de urgência**; [...] V - **orientar e recomendar as medidas protetivas aplicáveis a cada atendimento**. (GOIÁS, 2020, on-line, grifo nosso).

O policiamento especializado do Batalhão Maria da Penha (BMP) está diretamente ligado à Rede de Atendimento à Mulher, especificamente aos órgãos do Poder Judiciário, sendo uma de suas principais tarefas garantir que as Medidas Protetivas de Urgência (MPUs) expedidas pelos juízes goianos sejam cumpridas da maneira mais eficiente possível. Então, o trabalho da BMP é preventivo e ostensivo, com a realização de visitas comunitárias e solidárias⁸ relacionadas, principalmente, às MPUs. Os flagrantes de violência doméstica podem acontecer, inclusive os relacionados ao descumprimento de MPU, contudo, o trabalho desta unidade policial militar consiste, diariamente, em dar orientações às vítimas de violência doméstica, que somadas à ostensividade⁹ do policiamento, gera um trabalho mais preventivo que reativo.

Essa política, assim como qualquer outra política pública, trata “[...] de um fluxo de decisões públicas, orientado a manter o equilíbrio social ou a introduzir desequilíbrios destinados a modificar essa realidade” (SARAVIA, 2006, p. 28). Ou seja, o Estado, ao perceber o conflito social e com o dever de agir, cria uma lei que incentiva e cobra ações para a promoção e defesa dos direitos das mulheres em seu estado, seguindo diretrizes nacionais e internacionais dos direitos humanos.

Contudo, para desenvolver uma política pública são necessárias, no mínimo, três etapas: “formulação, implementação e avaliação” (SARAVIA, 2006, p. 32). Entretanto, Saravia cita (2006, p. 33) que para o contexto da América Latina o processo precisa ganhar mais fases, então, o ciclo se amplia para: a agenda, a elaboração, a formulação, a implementação, a execução, o acompanhamento e a avaliação. Para que uma política pública seja colocada em prática e atinja resultados, vários atores sociais são necessários, dentro de uma instituição pública (desde governantes, legisladores, gestores de órgãos/unidades, executores finais) e fora dela (outras instituições públicas e privadas, parceiros da sociedade, vítimas, testemunhas e autores nos casos de políticas que envolvem crimes).

Ao perceber que o *WhatsApp* é uma ferramenta que permite a implementação de uma política pública, ainda não como parte avaliativa do processo, mas sim como um suporte para a realização de um trabalho comunicativo e informativo entre os atores sociais envolvidos, esse processo comunicacional pode se configurar em uma das faces da comunicação pública, pois ela “[...] diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionados a temas de interesse coletivo. [...] A existência de recursos públicos ou interesse público caracteriza a necessidade de atendimento às exigências da comunicação pública” (FILHO, 2019, p.3)

8 “Visita comunitária: ato do policial militar deslocar-se a uma residência, escola, igreja, estabelecimento comercial ou qualquer outro local de interesse da segurança pública, para repassar as orientações necessárias ao incremento da segurança, além de integrar-se de maneira proativa na vida social da comunidade. Visita solidária: atendimento policial militar à pessoa vítima de ação delituosa (PMGO, 2017, p. 192-193).

9 Policiamento ostensivo na polícia militar significa a intencionalidade de estar presente com o uso da força simbólica dos policiais, da farda e da viatura, que proporcionam uma sensação de segurança pública.

Ou seja, o aplicativo de mensagem instantânea *WhatsApp* está presente no Disque Denúncia como um canal de comunicação/informação/ação entre polícia e público (principalmente mulheres que têm medidas protetivas de urgência). Há aqui a interação e o fluxo de informação da comunicação interna e externa, um ciclo da comunicação pública para o atendimento da cidadã em situação de violência doméstica.

Esse ciclo comunicacional e o processo de política pública são indissociáveis, porque, para Duarte (2009), o(a) cidadão/cidadã é o centro do processo comunicativo público, não só pelo fato dele(a) ter direito à informação pública, mas por ele/ela ser parte do diálogo e da participação corresponsável pela coisa pública. Ou seja, a comunicação pública é “[...] um direito de natureza coletiva, envolvendo tudo o que diga respeito a aparato estatal, ações governamentais, partidos políticos, movimentos sociais, empresas públicas, terceiro setor e, até mesmo, em certas circunstâncias, às empresas privadas (DUARTE, 2009, p. 61). Esta definição de direito coletivo baseada num diálogo cidadão se aproxima da compreensão de políticas públicas. Neste instante, percebe-se que a comunicação pública tem como foco central o diálogo e a cidadania. Silveira (2010) expõe que redes sociais e cidadania estão em constante aproximação; há uma afluência entre tecnologia digital on-line para fins de relevância social, que aproximam o cidadão dos assuntos públicos em ações dos governos eletrônicos, por exemplo. Por essa razão, a rede social da internet e suas várias mídias digitais on-line ganham lugar nos espaços públicos e políticos para tomada de decisões e interação entre Estado e cidadãos.

Compreende-se que a proporção de usuários de internet no Brasil é limitada, “embora estável em relação a 2017 (67%), continuou seguindo a tendência de crescimento observada nos últimos anos, chegando a 70% em 2018”; deste total, “[...] quase a totalidade utilizou a rede pelo telefone celular (97%)” (CGI, 2019, p. 103). Entre as atividades realizadas, “as de comunicação seguem sendo as mais realizadas pelos usuários da rede”: dos entrevistados, “[...] 92% mandaram mensagens por *Whatsapp* [...]” (CGI, 2019, p. 120), por exemplo. “Em 2018, a proporção de indivíduos que realizaram algum tipo de atividade de governo eletrônico foi de 55%”, ficando os serviços de “polícia e segurança, como boletim de ocorrência, antecedentes criminais ou denúncias, com 9%” (CGI, 2019, p. 122).

Entende-se que parte da população ainda não tem acesso à internet e ao governo eletrônico. Contudo, conforme os dados apresentados acima, já há a utilização da internet e das redes sociais on-line no âmbito da comunicação pública e garantia da cidadania. Ao associar o uso do governo eletrônico com o alto índice de utilização do *Whatsapp*, por exemplo, compreende-se que o fenômeno estudado é relevante e ganha espaço ano a ano nos processos políticos e públicos para a promoção e defesa dos direitos humanos de mulheres vítimas de violência doméstica assistidas pelo Batalhão Maria da Penha em Goiás.

Então, ao propor o estudo de um aplicativo da internet utilizado por um órgão público para o processo de política pública, percebe-se que “a sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias” (CASTELLS, 2006, p. 17). Segundo os esforços da comunicação pública (ZÉMOR, 2003, p. 88) – “tornar mais acessível o serviço público”, “facilitar os contatos com o usuário”, “estimular formas de trocas mais pessoais e conviviais com os usuários” e “adaptar os horários de funcionamento dos locais públicos para melhor atender o usuário” – busca-se com este estudo de caso compreender como essa tecnologia, o *Whatsapp*, pode auxiliar na implementação de uma política pública em defesa das mulheres e consequentemente na garantia dos direitos humanos delas.

DIMENSÕES DOS DIREITOS HUMANOS E O USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Como demonstrado na parte anterior, há uma movimentação mundial para a universalização dos direitos das mulheres em relação ao enfrentamento à violência sofrida por elas. A partir do momento em que políticas públicas são colocadas em vigência e se fundamentam em legislação local, como no Brasil, por exemplo, cria-se um processo de consonância entre direitos humanos e cidadania. “Os Direitos Humanos são universais e naturais. Os direitos do cidadão não são direitos naturais, são direitos criados e devem necessariamente estar especificados num determinado ordenamento jurídico” (BENEVIDES, 2012, p. 5).

Neste processo entre universal e local, nota-se que essa naturalidade que fundamenta os direitos humanos foi construída num contexto histórico de alguma(s) localidade(s) que é(são) universalmente expandida(s) para outras localidades por meio da cidadania de cada local. Ou seja, o direito natural fundamental ao ser humano é parte da história, que relata os poderes entre seres humanos, para a garantia de direitos. “[...] Historicidade é de fundamental importância na evolução dos direitos humanos, consoante as carências e interesses da sociedade, as transformações técnicas e as classes que estejam no poder – evidência desse caráter histórico são as ‘gerações’ ou ‘dimensões’ de direitos humanos” (RONCASOLANO; SILVEIRA, 2010, p. 231).

Nesta lógica de acúmulos de “gerações” ou “dimensões”, segundo os mesmos autores, Roncasolano e Silveira (2010), os conteúdos dos direitos humanos vão se expandindo e se comunicando para a interpretação de novos direitos sem o esquecimento dos direitos já existentes, pois eles se complementam sem prescrição.

Desta forma, compreendendo o processo histórico que fundamenta os direitos humanos, reflete-se que os direitos, por mais que sejam naturais/jusnaturalistas, nascem em momentos históricos com realidades socioculturais distintas. Há alguns anos (duas primeiras décadas do séc. XXI), por exemplo, o acesso à internet não poderia ser considerado um direito fundamental; nos anos de 2019 a 2020, principalmente em um contexto de pandemia da COVID-19, nota-se que algumas tecnologias se tornaram essenciais para parte da sobrevivência do ser humano em tempo de isolamento social, por exemplo.

Neste contexto, de que “[...] os direitos não nascem todos de uma vez. Nascem quando devem ou podem nascer” (BOBBIO, 2004, p. 9), que pesquisadores como Norberto Bobbio pensam em incluir novas dimensões para os direitos humanos, num processo somatório de direitos, como a referida quarta “dimensão” dos direitos humanos que é pensada por Bobbio (2004) como a dimensão da bioética.

Ressalta-se ainda que “é de se referir a tendência de reconhecer a existência de uma quarta dimensão, que, no entanto, ainda aguarda sua consagração na esfera do direito internacional e das ordens constitucionais internas” (SARLET, 2009, p. 50). Ou seja, retoma-se a discussão da universalidade, naturalidade e historicidade dos direitos humanos que passam a entrar em vigência em processos de cidadania, pautados constitucionalmente em diferentes localidades no planeta.

Reconhecidas as dimensões ou não, há autores, como o constitucionalista brasileiro Bonavides (2006), que além das já consolidadas primeira, segunda e terceira dimensões dos Direitos Humanos pensam na quarta e na quinta dimensões. Em resumo, Paulo Bonavides (2006, p. 571-572) coloca a seguinte explanação dos direitos humanos: primeira dimensão: direitos civis e políticos – vida, liberdade, propriedade, igualdade

formal, liberdades de expressão coletiva, participação política e garantias processuais; segunda dimensão: direitos sociais, econômicos e culturais; terceira dimensão: direitos da solidariedade, fraternidade e desenvolvimento; quarta dimensão: direito à democracia, informação e pluralismo; e quinta dimensão: direito à Paz.

Há autores que delimitam as dimensões em apenas três, como expõe (LUÑO, 2013, p. 167, tradução nossa): “os direitos humanos nascem, com é notório, com um marcado traço individualista, como liberdades individuais que constituem a primeira fase ou geração dos direitos humanos”¹⁰. Reforça também que as lutas sociais do séc. XIX fizeram nascer a segunda dimensão: “esses movimentos de protesto mostraram a necessidade de completar o catálogo dos direitos e liberdades da primeira geração como uma segunda geração de direitos: direitos econômicos, sociais e culturais”¹¹ (LUÑO, 2013, p. 167, tradução nossa).

Para concluir, para o autor espanhol (LUÑO, 2013, p. 168, tradução nossa) as quartas e quintas dimensões dos Direitos Humanos de Bonavides (2006) e Bobbio (2004) estariam em sua noção de terceira dimensão, portanto, gira “[...] em torno de questões como o direito à paz, os direitos do consumidor, os direitos no domínio das biotecnologias e relativos à manipulação genética, o direito à qualidade de vida ou a liberdade de informação”¹².

Ainda sobre esta divisão entre dimensões dos direitos humanos, há uma corrente que critica esta separação. Para Lima (2003), não deve se pensar as dimensões individual, social, de solidariedade ou democrática dos direitos humanos com algum tipo de hierarquia entre elas. Pois, para o autor, essas dimensões fazem parte de uma mesma realidade e se complementam. Então, ao refletir sobre como essas dimensões dos direitos humanos poderiam estar presentes no objeto de estudo deste artigo, pensou-se em criar um sistema de garantia de direitos em que o uso da tecnologia da informação e comunicação promovesse a garantia de direitos das mulheres em situação de violência doméstica.

O intuito inicial da discussão é compreender como o uso do *WhatsApp* em uma política pública pode se associar com dimensões dos direitos humanos, sejam elas vistas separadamente ou predominantemente em relações umas às outras, ou sejam elas presentes em um sistema de garantia de direitos humanos. Então, torna-se interessante refletir também

[...] que a tecnologia não determina a sociedade. Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores, inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervêm no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações sociais, de forma que o resultado final depende de um complexo padrão interativo. Na verdade, o dilema do determinismo tecnológico é, provavelmente, um problema infundado, dado que a tecnologia é a sociedade e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas. (CASTELLS, 2008, p. 43).

Com esta exposição, mostra-se que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e as Novas Tecnologias (NT) estão transformando a maneira de praticar os direitos, assim como criando novas dimensões e sistemas de garantia de direitos. “As TIC e as NT fomentam novas formas de exercício de direitos e podem contribuir

10 Tradução literal do trecho: “los derechos humanos nacen, como es notorio, con marcada impronta individualista, como libertades individuales que configuran la primera fase o generación de los derechos humanos” (LUÑO, 2013, p. 167).

11 Tradução literal do trecho: “estos movimientos reivindicativos evidenciaran la necesidad de completar el catálogo de los derechos y libertades de la primera generación con una segunda generación de derechos: los derechos económicos, sociales, culturales” (Ibid., p. 167).

12 Tradução literal do trecho: “[...] em torno a temas tales como el derecho a la paz, los derechos de los consumidores, los derechos en la esfera de las biotecnologias y respecto a la manipulación genética, el derecho a la calidad de vida o a la libertad informática” (Ibid., p. 168).

para fortalecer o tecido participativo das sociedades democráticas. Cidadania cibernética e tele democracia constituem o novo horizonte de direitos¹³ (LUÑO, 2013, p. 173, tradução nossa).

Por falar em cibercidadania ou cidadania digital, aqui neste trabalho, assim como interpretou Neves (2010, p. 146), ela será utilizada como “cidadania na era digital ou na Sociedade da Informação e do Conhecimento”, uma tentativa de maior interação e participação social das instituições públicas com outras instituições e cidadãos por meio do uso de tecnologias da informação e comunicação nas relações de cidadania.

Compreende-se a cidadania na era digital, neste contexto de governo eletrônico, ainda como muito restrita, pois exclui a população que não tem acesso à internet (seja por não saber utilizar ou por não ter sinal, por exemplo). Contudo, Alves e Moreira (2004) demonstram o potencial do governo eletrônico no contexto da cidadania na sociedade da informação mesmo sabendo das possíveis limitações do acesso à internet.

Para os autores (ALVES; MOREIRA, 2004, p. 10) há a melhoria das seguintes vertentes da administração pública com o uso das TICs: “simplificação da prestação de muitos serviços aos cidadãos [...]”; “maior rapidez e facilidade na obtenção de informação[...]”; “elevação dos padrões de eficiência e redução de custos” e; “aumentar a capacidade de resposta[...]”.

Então, com esse levantamento bibliográfico, o estudo de caso buscará relacionar esse potencial do governo eletrônico da cidadania na era digital, com a política pública da PMP que usa o *WhatsApp* como tecnologia de informação e comunicação (em sua vertente pública) para a criação de um sistema de garantia de direitos das mulheres atendidas na cidade de Goiânia/GO.

ESTUDO DE CASO DISQUE DENÚNCIA *WHATSAPP* DA PATRULHA MARIA DA PENHA PMGO NA CIDADE DE GOIÂNIA (2020)

Antes de apresentar o caso, é notório mencionar que o Estudo de Caso Observacional foi escolhido como metodologia, pois, como descreve Triviños (1987), o método tem como sua principal técnica a observação participante, além da fase exploratória aliada aos levantamentos bibliográficos. Desta maneira a pesquisa foi baseada em documentos oficiais, entrevistas exploratórias e, sua principal coleta, a observação participante.

O pesquisador teve contato com o Batalhão Maria da Penha em três instâncias: a primeira, por meio de alguns de seus documentos oficiais; a segunda, por meio do contato com comandantes da PMP em entrevistas exploratórias; e por fim, por meio de uma observação participante em que acompanhou o trabalho de equipes policiais militares da PMP, nos dias 10 e 17 de dezembro de 2020, na cidade de Goiânia/GO, durante serviços de doze horas ininterruptas em cada serviço. Observou-se como o *WhatsApp* era utilizado no atendimento em comunicação pública com base nos direitos humanos.

Ao fazer uma análise dos documentos de criação da Patrulha Maria da Penha (Lei Nº 8.524/2016), da sua ampliação para Batalhão de Polícia Militar Maria da Penha (Lei Nº 20.869/2020) e do Procedimento Operacional Padrão da PMGO, POP 1401, (PMGO, 2017, p. 320), nota-se que este serviço da PMGO não está ligado às chamadas emergências do 190, ou seja, a unidade não tem atribuição direta para atender

¹³ Tradução literal do trecho: “Las TIC y la NT, han propiciado nuevas formas de ejercicio de los derechos y pueden contribuir a un reforzamiento del tejido participativo de las sociedades democráticas. La cibercidadanía y la teledemocracia constituyen el nuevo horizonte de los derechos” (LUÑO, 2013, p. 173).

ocorrências solicitadas pela população que liga ao Centro de Operações Policiais Militares (COPOM) e solicita atendimento em ocorrência de violência doméstica ou familiar, por exemplo.

Compreendeu-se também que o policiamento especializado na Lei Maria da Penha está diretamente ligado à Rede de Atendimento à Mulher em Goiás, especificamente ao poder judiciário do estado de Goiás e ao Ministério Público Estadual. Na cidade de Goiânia/GO e região metropolitana, local onde foi realizado o estudo, são quatro varas da justiça criminal que estão em contato direto com a PMP. Estas unidades judiciárias enviam por e-mail¹⁴ as MPUs das futuras assistidas à unidade policial militar da região.

Outra questão analisada na legislação foi perceber a prioridade que policiais femininas têm no atendimento das assistidas e no atendimento policial militar; independente da hierarquia militar, são as policiais femininas que conduzem as ocorrências e as conversas com as assistidas e demais mulheres vítimas de violência doméstica¹⁵. Por um lado, é positivo para a abertura e sororidade no atendimento, contudo, percebe-se haver uma sobrecarga, principalmente psicológica, da policial feminina ao final desses atendimentos. Outro ponto presente na legislação POP 1401 (PMGO, 2017, p. 320) é a preferência por uma policial feminina no comando da unidade Maria da Penha em Goiás. Desde sua criação, duas comandantes fizeram parte deste processo de política pública em Goiás.

Ao conversar com a Comandante 01¹⁶, primeira oficial à frente da Patrulha Maria da Penha em Goiás, foi constatado que a agenda, a elaboração e a formulação desta política pública funcionou da seguinte forma: a PMP foi criada em março de 2015, antes,

à época foi instituída uma comitiva, que, após realizarem visita na coirmã gaúcha [...] Patrulha Maria da Penha da Brigada Militar do Rio Grande do Sul [...], pioneira neste tipo de atendimento, implementaram o serviço na PMGO, tendo como projeto piloto a região Noroeste de Goiânia. [...] Neste ínterim, a PMP tornou-se um projeto de governo, e passou a integrar com o advento do Decreto Estadual nº 8.524, de 05 de janeiro de 2006, a rede pública de enfrentamento à violência doméstica contra a mulher. (COMANDANTE 01, 2020).

A agenda da política pública da PMP surgiu de uma movimentação nacional de criação de Patrulhas Maria da Penha como filosofia de policiamento comunitário para prevenção da violência e garantia do cumprimento de medidas protetivas de urgência previstas na Lei Nº 11.340/2006. Então, o Governo de Goiás **elaborou** uma legislação para criação da Patrulha Maria da Penha em 2016 (Lei Nº 8.524/2016) e assim, a PMGO **formulou** um procedimento operacional de atendimento (POP 1401) no ano de 2017, mesmo com o atendimento já sendo realizado desde 2015. Nesse procedimento, há a previsão para realização de visitas comunitárias presenciais para o cumprimento de medida protetiva de urgência.

A primeira comandante da PMP disse que: “[...] não foi abarcado nestes procedimentos uma padronização para o atendimento via *WhatsApp*, sendo esta pauta tratada informalmente com o efetivo lotado na PMP durante a implementação da ferramenta” (COMANDANTE 01, 2020). Apesar do uso do *WhatsApp* ter sido criado, segundo a Comandante 01 (2020): “ainda em 2015, cerca de 4 (quatro) meses após a criação [da

¹⁴ Na cidade de Goiás/GO, há o contato direto do poder judiciário local com a Patrulha Maria da Penha via *WhatsApp*, em que as medidas protetivas de urgência são enviadas por este aplicativo de mensagens instantâneas; mostra-se, assim, mais uma utilização deste objeto de estudo nas relações entre órgãos para a realização de uma política pública.

¹⁵ Em outros procedimentos operacionais da PMGO, é o policial com grau hierárquico mais elevado que realiza a condução da ocorrência, por exemplo.

¹⁶ Todas as pessoas entrevistadas, ou que expressaram opinião na observação participante não são identificadas no trabalho, apenas no Termo Consciente Livre e Esclarecido.

Patrulha]”. Essa tecnologia de informação e comunicação está neste policiamento, praticamente, desde sua criação, foi uma das formas de **implementação** da política pública e de colocá-la em prática. Então, considera-se que o Disque Denúncia é parte indissociável da **execução** da política pública. A Comandante 01 (2020) conclui em sua fala que:

À época as equipes possuíam dois números de atendimento, todos com *WhatsApp*, todavia, o número 62 99930-9778 foi o mais difundido e conhecido das assistidas da Patrulha Maria da Penha, tornando-se em pouco tempo o canal mais utilizado e acionado, recebendo ligações a respeito de desrespeito e descumprimento das medidas protetivas, bem como situação ‘flagrancial’ de violência doméstica contra a mulher. (COMANDANTE 01, 2020).

Ao conversar com a Comandante 02, segunda oficial à frente do policiamento estudado, compreende-se como a política pública é **acompanhada e avaliada**. Todo o processo sistemático de supervisão da execução do serviço prestado pela PMP “é feito através do preenchimento do Registro de Atendimento Virtual de Goiás (RAI)¹⁷, que é catalogado como produtividade” (COMANDANTE 02, 2020). Ou seja, todo atendimento feito pela PMP é catalogado como uma ocorrência policial militar que fica no sistema integrado de segurança pública do estado de Goiás e está disponível para **acompanhamento** de produtividade diária, semanal, mensal etc.

Todavia, segundo a mesma entrevistada, não há uma maneira específica de acompanhar o serviço prestado pelo *WhatsApp* do Disque Denúncia em Goiânia/GO. Somente quando este atendimento da plataforma midiática gera um outro atendimento presencial que ele pode ser considerado produtividade. Como muitos atendimentos via *WhatsApp* geram informação para as vítimas de violência, todo esse atendimento não é acompanhado e avaliado formalmente no sistema de segurança pública.

Ou seja, há uma mensuração e análise dos dados dos atendimentos prestados pela PMP somente dos atendimentos que geram ocorrências. Segundo a Comandante 02 (2020): “a mensuração é feita por meio do SIAE (Sistema Integrado de Atendimento a Emergências) do banco de dados integrado da Secretaria de Segurança Pública de Goiás”. Pelas respostas dela, compreende-se que não há um controle dos atendimentos que não geram ocorrências formalizadas no sistema, assim, nota-se que não há um acompanhamento e uma avaliação de como o serviço é realizado no *WhatsApp*.

Como a PMP está presente em uma Rede de Atendimento Integrado do estado para enfrentar a violência contra as mulheres, essas formas de acompanhamento e avaliação da política pública desenvolvida pela PMP geram, segundo a atual comandante da PMP, mudanças no atendimento e no serviço prestados, principalmente, em relação ao encaminhamento do atendimento da PMP para outros órgãos que integram essa rede, como assistência social e serviços de psicologia. Entretanto, como o atendimento específico do *WhatsApp* não é acompanhado e avaliado em sua totalidade (somente nos atendimentos registrados), esta parte do atendimento on-line da política pública continua acontecendo sem mudanças formais, apenas informais.

Como última forma de coletar dados para este Estudo de Caso, foi realizada uma observação participante. O pesquisador pode acompanhar o atendimento da PMP *in loco*, dentro da viatura, com o

17 “O RAI foi desenvolvido para que as instituições que compõem o Centro Integrado de Inteligência, Comando e Controle (CIICC) possam utilizá-lo, ou, caso possuam sistemas próprios, que esses interajam com o novo programa enviando e recebendo dados de maneira automática e em tempo real. Com o programa as forças policiais em todo o Estado terão um retrato em tempo real de todos os crimes praticados em Goiás, pois o RAI reúne, no mesmo local, registros de atendimentos e ocorrências”. Disponível em: <https://www.seguranca.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html>. Acesso em: 17 dez. 2020.

acompanhamento das visitas presenciais, com o foco de observar como o *WhatsApp* era utilizado nesta dinâmica de atendimentos presenciais, por telefone e por *chat* do aplicativo.

A primeira equipe acompanhada, no dia 10/12/2020, mostrou a seguinte logística: traçou no *Google Maps*¹⁸ uma rota com as visitas programadas para 11 assistidas na região norte de Goiânia/GO no período da manhã, período em que a equipe policial foi observada. Na parte da tarde do mesmo dia, o pesquisador ficou com a policial que estava trabalhando diretamente com o atendimento no Disque Denúncia do *WhatsApp*. A segunda equipe acompanhada, no dia 17/12/2020, recebeu uma denúncia de violência doméstica de uma gestante que não era assistida da Patrulha, mas pesquisou o número do *WhatsApp* pela internet. Nesta situação, foi interessante acompanhar desde a resposta via aplicativo de mensagens até todo o trâmite pelo qual passa uma vítima de violência doméstica assistida pela PMP.

Em Goiânia/GO, atualmente, a PMP funciona com quatro aparelhos celulares funcionais que acompanham as quatro viaturas, sendo um deles reservado para o Disque Denúncia *WhatsApp*¹⁹. As equipes só funcionam no período diurno, das 7h às 19h, e consiste no atendimento presencial, por chamadas telefônicas e por mensagens instantâneas presentes no aplicativo *WhatsApp*. Pela demanda ser presencial, por telefone e *WhatsApp*, às vezes o atendimento do aplicativo pode ficar sem resposta no período de trabalho e a próxima equipe se encarrega de fazer o atendimento.

Os(As) policiais relataram que muitas assistidas comentam não ter acesso móvel de internet no aparelho celular e por isso só respondem quando têm acesso de internet fixa via wi-fi de casa ou de algum lugar que podem acessar (horas ou até dias depois), o que dificulta uma comunicação rápida com a equipe. Contudo, os(as) policiais comentaram também que o mais comum é a resposta da vítima de violência doméstica ser realizada pelo *WhatsApp*. As assistidas, por exemplo, não costumam atender as ligações telefônicas, mesmo algumas tendo o acesso à internet limitado, preferem o contato por meio desta plataforma midiática social on-line.

Um outro fato observado é que o primeiro atendimento das assistidas, ou seja, quando chega o documento da MPU na unidade policial e é necessário fazer o contato, é realizado via ligação telefônica. Nela é confirmada o endereço que a assistida se encontra para começarem as visitas presenciais com a viatura. Contudo, foi visto que poucas assistidas atendem à chamada. Passada esta etapa, uma mensagem é enviada via *WhatsApp*, onde é realizada uma apresentação da PMP, geralmente via áudio ou texto. Após esta apresentação, quase todas assistidas respondem à mensagem do aplicativo e assim é feita a confirmação do endereço e do melhor horário para realizar a visita presencial. Nota-se que este atendimento traz traços da comunicação pública mencionados por Zémor (2003) sobre otimização do atendimento via comunicação.

O atendimento no *WhatsApp*, assim como todo o contato com as assistidas, é feito por uma policial feminina. Muitas vezes, a gravação deste áudio serve para a policial mostrar que do outro lado está uma mulher no atendimento, como já mencionado sobre a sororidade do atendimento. Ao escutar a voz da policial, a assistida se sente mais confiante em delatar e contar o que realmente aconteceu, gerando uma aproximação entre ela e a polícia. Dessa forma, nota-se um atendimento personalizado, motivo pelo qual talvez a unidade não tenha adotado o uso do *WhatsApp Business*²⁰.

18 Aplicativo de georreferenciamento on-line que também informa sobre trânsito, transporte público e lugares.

19 É o mesmo número desde a criação em 2015: (62) 99930-9778.

20 "O WhatsApp Business é um aplicativo gratuito que foi desenvolvido para atender às necessidades das pequenas empresas. O app ajuda sua empresa a se conectar com seus clientes, dar destaque a seus produtos e serviços, e responder a dúvidas durante o processo de compra de seus clientes. Crie um catálogo para exibir seus produtos e serviços e use ferramentas especiais para automatizar, classificar e responder rapidamente às mensagens dos clientes". Informação disponível em: https://www.whatsapp.com/business/?lang=pt_br. Acesso em: 8 fev. 2021.

Ou seja, o atendimento na PMP não ocorre no formato *WhatsApp Business*. Por um lado, o suporte comunicacional não tem uma padronização no formato das respostas e nem uma solução imediata para alguns casos, por exemplo, contudo, o atendimento acaba sendo personalizado e mais humanizado.

Para facilitar a explanação de algumas dimensões dos direitos humanos abarcadas no atendimento do *WhatsApp* Disque Denúncia PMP, criou-se três categorias, as quais não se excluem, pelo contrário, são partes de um sistema de direitos que se somam. O intuito foi mostrar a predominância de uma dimensão de direitos humanos abarcadas e suas interrelações. As categorias não serão colocadas na ordem cronológica das dimensões, até para mostrar o seu caráter híbrido e sistêmico.

DIMENSÃO TECNOLÓGICA/CIDADÃ (POSSIBILITA COMUNICAÇÃO, INFORMAÇÃO E CIDADANIA)

A dimensão do direito à informação e comunicação, neste caso a comunicação pública, está presente em todas as conversas do atendimento do Disque Denúncia. No entanto, em alguns atendimentos ela se torna mais evidente, como em um atendimento realizado em que a vítima relatou, com uma voz de choro, que sofreu uma tentativa de feminicídio, passou por algumas cirurgias e estava se recuperando das agressões do ex-companheiro. Ela contou também que estava com receio de fazer a denúncia, porque não acreditava na justiça e na medida protetiva de urgência. A vítima não era de Goiânia/GO, mas encontrou o telefone do *WhatsApp* Denúncia de Goiânia sendo divulgado na internet e assim resolveu tirar algumas dúvidas.

Em resposta, a policial do atendimento do *WhatsApp* PMP encorajou a senhora a realizar a denúncia assim que tivesse condições físicas para fazê-la, e também mencionou sobre a importância da medida protetiva. Ao observar o atendimento, notou-se que a policial explicou como funciona parte da rede de proteção da mulher em Goiás, sendo a Medida Protetiva de Urgência (MPU) parte da efetividade para não sofrer violência doméstica, contudo, reforçou que o primeiro passo é realizado com a denúncia para que o sistema de proteção possa salvar vidas.

Então, sobre a análise deste atendimento específico, depreendeu-se que houve um trabalho informativo, com diálogo presente na comunicação pública; o canal foi aberto com a intenção de escutar o relato de uma vítima de feminicídio. O papel do atendimento foi apoiar a mulher em situação de violência e incentivá-la a fazer a denúncia e acreditar na Medida Protetiva de Urgência, assim como no sistema de proteção às mulheres do estado de Goiás. Como esta vítima não mora em Goiânia/GO, e o funcional é desta cidade, houve também a informação de quais canais ela poderia acessar em sua localidade. Ressaltando que o canal ficaria aberto para qualquer outra dúvida que a vítima tivesse.

Assim como há o direito à informação de como denunciar, a Patrulha também auxilia na informação de como revogar uma MPU em vigência, pois o processo pode ser realizado totalmente via *WhatsApp*. Na solicitação de revogação de MPU, a assistida faz uma carta de próprio punho assinada e envia para o *WhatsApp* do Núcleo Especializado de Defesa e Promoção dos Direitos da Mulher (NUDEM)²¹, assim como uma cópia para a PMP. Pede-se que a assistida envie todos os documentos solicitados, assim como uma fotografia segurando o documento de identificação para comprovação de que a própria assistida é quem realiza a solicitação de revogação.

21 Núcleo criado pelo Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado de Goiás (CSDP), por meio da Resolução Nº 061/2018.

Vê-se que o uso da tecnologia facilita um processo que era realizado anteriormente pessoalmente. Por um lado, o governo eletrônico realizado por um aplicativo de mensagens instantânea gera agilidade e comodidade no atendimento, contudo, caso o agressor esteja forçando a assistida a fazer o processo de retirada da MPU, o controle on-line pode não ser eficiente.

DIMENSÃO DA IGUALDADE (ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITO À DEFENSORIA PÚBLICA)

Nesta dimensão, percebe-se a garantia social que o Estado precisa gerar para que uma mulher em situação de violência possa sobreviver em meio à violência patrimonial, por exemplo. Em alguns casos observados, o atendimento on-line do *WhatsApp* acolhe pedidos de doação de cesta básica.

O trabalho da PMP se confunde também um pouco com um trabalho de assistência social. Em uma das visitas observadas, a assistida relatou que estava passando necessidades por não ter alimentação e a Patrulha entregou uma cesta básica, procedimento comum nos atendimentos em que a assistida relata estar passando por esta situação. Em cada viatura há uma cesta básica, caso se observe que a assistida e seus(suas) filhos(as) não tenham o mínimo para sobreviver. A equipe observada relatou também que uma assistida teve seu aparelho celular quebrado pelo agressor; prontamente, os policiais realizaram uma campanha de arrecadação na própria unidade policial e presentearam a assistida com um novo celular para que ela continuasse se comunicando e denunciando os possíveis descumprimentos da MPU e violências.

Outro caso em que os direitos sociais são garantidos está na informação de que as assistidas têm direito à acesso jurídico gratuito pelo Estado por meio da Defensoria Pública Estadual. Em um atendimento observado, a assistida buscava seus direitos por pensão e relatava não ter condições de pagar um advogado. Desta maneira, a policial do atendimento comentou que há defensores públicos e, pelo *WhatsApp*, passou o contato e explicou por meio de um áudio como funciona o atendimento da Defensoria Pública, que também acontece on-line pelo mesmo aplicativo.

Então, depreende-se que os direitos coletivos das mulheres em situação de violência podem ser abarcados nestas condições, que a Patrulha faz um papel de assistência social e garante informação e contato das mulheres com a Defensoria Pública do estado.

DIMENSÃO DA LIBERDADE (VIDA, LIBERDADE, SEGURANÇA E PROPRIEDADE)

A dimensão do direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade como direitos civis é o objetivo final da atividade da Patrulha Maria da Penha, sendo ela um serviço em segurança pública. Então, esta dimensão é a razão de qualquer atendimento. Porém, em alguns casos via *WhatsApp*, essa dimensão dos direitos humanos foi mais latente.

Por exemplo, houve uma denúncia de violência doméstica observada feita por terceiros, ou seja, por uma pessoa que já presenciou a violência sofrida por uma vítima e fez uma denúncia de forma anônima. No atendimento, a policial feminina responsável por gravar os áudios disse que a denúncia seria formalizada de maneira anônima e pediu que fossem passados os dados como endereço completo e nome das partes

para formalizar a denúncia e a Patrulha fazer uma visita ao local. A policial explicou que a prisão poderia ocorrer somente em caso de flagrante delito e ressaltou a importância de a vítima representar contra o agressor na Delegacia da Mulher, que a PMP daria todo apoio acompanhando a vítima no procedimento. Nesse atendimento observado, percebe-se também que a violência doméstica é uma questão de enfrentamento coletivo de um conflito social, assim como demonstrado em Macedo (2015), pois o social é uma questão familiar e o familiar é social. A equipe acolheu a denúncia da anunciante de forma anônima, verificou o melhor horário para encontrar a suposta vítima na residência e assim prometeu fazer uma instrução para orientá-la a como proceder com a formalização do ato criminoso. De igual forma, a equipe fez a ressalva para a denunciante de que para proteger a vida e a segurança da suposta vítima, seria interessante fazer a denúncia do flagrante no horário exato em que este acontece, assim como seria importante também chamar o serviço emergencial 190.

Uma outra denúncia, desta vez realizada pela própria vítima de violência doméstica em flagrante via *WhatsApp*, ocorreu da seguinte forma: antes das equipes da PMP entrarem em serviço, às 7h da manhã do dia 17/12/2020, foi constatada no Disque Denúncia *WhatsApp* uma denúncia de violência doméstica de uma mulher grávida (não era assistida da PMP) que não conseguiu atendimento via 190 (COPOM) em Goiânia/GO na madrugada do próprio dia 17/12/2020. Ela disse que buscou na internet e descobriu o telefone do *WhatsApp* da PMP; como ela não tinha crédito para realizar a ligação, só tinha Wi-fi em sua residência, enviou a solicitação de emergência via mensagem no aplicativo citado.

A vítima recebeu várias ameaças do agressor, que quebrou vários móveis da área externa da casa. Ela enviou todas as imagens para o Disque Denúncia do *WhatsApp*. O suposto agressor tentou colocar fogo em um cobertor e o jogou dentro da casa, momento em que a suposta vítima teve que sair da residência e o suposto infrator da lei fez um corte superficial em sua barriga. A vítima estava grávida de quase seis meses.

Quando a PMP chegou ao local, o suposto autor já havia fugido, então a equipe prestou total apoio à vítima, fazendo o acompanhamento dela na DEAM para realizar a queixa-crime e posteriormente no Instituto Médico Legal (IML) para a realização do exame de corpo de delito. Finalizando o atendimento, os policiais a levaram para uma maternidade em Goiânia/GO para verificar se estava tudo bem com o bebê. Por fim, recomendou informações sobre a Casa Abrigo²² e sobre a Medida Protetiva de Urgência.

Dessa maneira, notou-se que por meio de uma denúncia via *WhatsApp* foi gerado um atendimento que auxiliou a preservação da vida da suposta vítima e do bebê que ela gerava, assim como ações que garantiram o distanciamento do suposto violentador, por meio de uma medida protetiva de urgência e informações sobre a Casa Abrigo, local onde ela poderia se abrigar/isolar por meio da ajuda estatal.

Outra forma de garantir os direitos humanos da liberdade das mulheres por meio do uso do *WhatsApp* é por intermédio da denúncia de descumprimento de MPU. Em um outro atendimento observado no *WhatsApp*, a assistida pela PMP relatou que tinha provas do descumprimento do distanciamento determinado pela justiça. Como resposta, a policial do atendimento disse para a vítima reunir a documentação comprobatória e realizar um registro de descumprimento. Outra forma estratégica para o enfrentamento da violência doméstica das assistidas pela PMP, via *WhatsApp*, é o monitoramento pelo Botão do Pânico. Esta tecnologia auxilia no monitoramento dos agressores em um sistema de georreferenciamento que dá a chance de a

22 Segundo a prefeitura de Goiânia/GO: "a Casa Abrigo da Mulher tem por finalidade garantir a integridade física e/ou psicológica de mulheres em risco de morte e de suas filhas e filhos – crianças e/ou adolescentes [...]. Informação disponível em: https://www.goiania.go.gov.br/estrutura/interna/id=2085?filtro_simplificado=secretarias. Acesso em: 15 jan. 2021. https://www.goiania.go.gov.br/sing_servicos/acolhimento-de-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica-e-ou-familiar/. Acesso em: 16 jan. 2023.

vítima denunciar com apenas um clique o descumprimento de medida protetiva de urgência. Mais uma vez, o *WhatsApp* é utilizado como ferramenta de denúncia. Neste referido atendimento observado, a PMP fez a checagem do sistema de monitoramento e verificou que procedia a denúncia da vítima e a orientou a voltar à DEAM para realizar a denúncia de descumprimento de MPU por meio do Botão do Pânico

Por último, é apresentado um atendimento em que a vítima pede auxílio à PMP para a retirada de seus pertences da casa do agressor. O direito à propriedade é garantido; neste atendimento, por meio de um agendamento do atendimento, a policial feminina ressaltou que se a residência é do agressor, é necessária uma autorização para a entrada na residência, que a própria equipe policial militar pode providenciar. Nesse caso, houve um acompanhamento para a retirada de pertences, que garante um dos direitos civis da vítima. Por mais uma vez, o atendimento via *WhatsApp* proporcionou a garantia de direitos das mulheres em situação de violência doméstica. Neste último caso, para a garantia da não violência patrimonial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho fez uma trajetória histórica e teórica para compreender o contexto do surgimento de uma política pública de enfrentamento da violência contra as mulheres por meio da Polícia Militar de Goiás. Para isso, foi necessário elencar as etapas da política pública da Patrulha Maria da Penha em Goiás com foco no uso de um aplicativo de mensagens instantâneas. O *WhatsApp*, uma tecnologia da informação e comunicação, foi notado como ferramenta de cidadania na era da informação e de comunicação pública para que a política pública fosse implementada e executada.

Aqui, principalmente com a observação participante, notou-se que o uso da tecnologia gerou um sistema de garantia de direitos humanos fundamentais para as mulheres em situação de violência doméstica, tais como: o direito à vida, à liberdade, à segurança, à propriedade, à informação, à cultura da denúncia da violência doméstica, ao acesso à justiça pública e gratuita, como alguns exemplos. Verificou-se também que a ferramenta tecnológica implementada no policiamento aproximou algumas assistidas e/ou vítimas de violência doméstica à Patrulha Maria da Penha. Criou-se também um ambiente mais aberto para a realizações de denúncias e quitação de dúvidas e geração de informação na luta contra a violência em ambiente doméstico em desfavor das mulheres.

Com base nos atendimentos observados, vê-se que as assistidas/vítimas encararam o *WhatsApp* como um ambiente mais “informal” para realizar as denúncias de violência e de descumprimento de MPU do que via chamada 190 ou presencialmente. Por terem um atendimento mais personalizado na plataforma on-line, as mulheres atendidas se sentiram mais à vontade para tirar dúvidas com as policiais e ter mais informações que permeiam a violência doméstica e os assuntos de toda a rede de enfrentamento.

Contudo, a falta de padronização e a não mensuração avaliativa do uso do aplicativo comprometeu novas diretrizes da política pública em vigência. Assim, por não ter um procedimento padronizado, muitos atendimentos não foram realizados da mesma maneira. Em outros casos, o tempo de resposta, tanto das policiais quanto das assistidas/vítimas, impediram que o atendimento fosse concluído em tempo hábil.

Ressaltou-se também neste artigo que parte da população que não tem acesso à internet e às tecnologias de informação e comunicação utilizadas na PMP, assim como pela falta de conhecimento para a utilização da ferramenta, ficou excluída desta possibilidade de cidadania na era da informação. No entanto, o

fenômeno observado já deu pistas para pensar políticas públicas que utilizam tecnologias da informação e comunicação em governos eletrônicos preocupados com a garantia de direitos humanos fundamentais, pois a maior parte das assistidas/vítimas na observação participante utilizava o *WhatsApp*, mesmo recebendo também ligações e visitas presenciais.

Por conseguinte, avaliou-se que o uso da tecnologia *WhatsApp* como parte da política pública da PMP é um canal de comunicação pública que otimizou o atendimento deste tipo de policiamento na garantia de um sistema de direitos humanos fundamentais. Por que o atendimento on-line garantiu um sistema de direitos? Primeiramente, na dimensão tecnológica/cidadã (possibilitou a comunicação, a informação e a cidadania) que, conseqüentemente, contribuiu para garantir a dimensão da igualdade social (possibilitou assistência social e direito à Defensoria Pública) e, por fim, garantiu a dimensão da liberdade (possibilitou a vida, a liberdade, a segurança e a propriedade) das mulheres em situação de violência doméstica na cidade de Goiânia/GO.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, S. S. Essa violência mal-dita. In: ALMEIDA, S. S. (Org.). **Violência de gênero e políticas públicas**. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2007.
- ALVES, A. A.; MOREIRA, J. M. **Cidadania Digital e Democratização Eletrônica**. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004.
- BENEVIDES SOARES, M. V. M. **Cidadania e Direitos Humanos**. São Paulo: USP, 2012. Disponível em: <http://www.iea.usp.br/publicacoes/textos/benevidescidadaniaedireitoshumanos.pdf/view>. Acesso em: 5 jan. 2021.
- BOBBIO, N. **A era dos direitos**. Tradução: Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- BONAVIDES, P. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2006.
- BRASIL. Lei Nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. **Lei Maria da Penha**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 22 de dez. de 2020.
- BRASIL. Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria de Políticas para as Mulheres. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres**. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 22 dez. 2020.
- CASTELLS, M. A sociedade em rede: do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Orgs.). **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Lisboa: Imprensa Nacional: Casa da Moeda, 2006, p. 17-30.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 11 ed. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2008.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2018**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2018/>. Acesso em: 15 abr. 2020.

DUARTE, J. Instrumentos de comunicação pública. *In*: DUARTE, J. (Org.). **Comunicação Pública**: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2009, p. 59-71.

FILHO, L. L. L. Comunicação Pública. **Enciclopédia do golpe**, Vol. 2, [s. l.], p. 27–32, 2019.

GOIÂNIA. Prefeitura de Goiânia. **Casa Abrigo - Sempre Viva**. Disponível em: https://www.goiania.go.gov.br/sing_servicos/acolhimento-de-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica-e-ou-familiar/. Acesso em: 16 jan. 2023.

GOIÁS. Governo do Estado. **Decreto Nº 8.524, de 05 de janeiro de 2016**. Institui, na Polícia Militar, a Patrulha Maria da Penha e dá outras providências. Goiânia: Governo do Estado de Goiás, 2016. Disponível no seguinte link: http://www.gabinetecivil.go.gov.br/pagina_decretos.php?id=13959. Acesso em: 17 mar. 2020.

GOIÁS. Assembleia Legislativa. **Lei Nº 20.869, de 07 de outubro de 2020**. Dispõe sobre a criação, na Polícia Militar do Estado de Goiás, dos Batalhões que especifica e dá outras providências. Goiânia: Governo do Estado de Goiás, 2020. Disponível em: https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/103466/lei-20869. Acesso em: 19 dez. 2020.

GOIÁS. Defensoria Pública do Estado de Goiás. **Resolução - CSDP Nº 061, de 15 de junho de 2018**. Disponível em: http://www.defensoriapublica.go.gov.br/depego/images/pdf/resolucoes-csdp-digitalizadas/Resolucao_061_2018.pdf. Acesso em: 16 jan. 2022.

GOIÁS. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social. **Superintendência da Mulher e da Igualdade Racial**. Disponível em: <https://www.social.go.gov.br/estrutura complementar/supracial complementar.html>. Acesso em: 16 jan. 2022.

GOIÁS. Secretaria de Estado de Segurança Pública. **Plataforma de Sistemas Integrados Inova Segurança Pública de Goiás**. Disponível em: <https://www.seguranca.go.gov.br/destaques/plataforma-de-sistemas-integrados-inova-seguranca-publica-em-goias.html>. Acesso em: 17 dez. 2020.

JESUS, D. **Violência contra a mulher**: aspectos da Lei n. 11.340/2006. São Paulo: Saraiva, 2010.

LIMA, G. M. Críticas à teoria das gerações (ou mesmo dimensões) dos direitos fundamentais. **Jus Navigandi**, Artigo, ano 8, n. 173, 26 dez. 2003. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/4666/criticas-a-teoria-das-geracoes-ou-mesmo-dimensoes-dos-direitos-fundamentais/2>. Acesso em: 19 jan. 2021.

LUÑO, A. E. P. Las Generaciones de Derechos Humanos. **Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global (REDESG)**, v. 2, n. 1, p. 163-196, 2013.

MACEDO, E. Violência e violências sobre as mulheres: auscultando lugares para uma democracia “outra” mais autêntica. *In*: BRABO, T. S. A. M. (Org.). **Mulheres, gênero e violência**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015. Disponível em: https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab_editorial/catalog/book/74. Acesso em: 28 mar. 2020.

MICHAUD, Y. **A violência**. Tradução de L. Garcia. São Paulo: Ática, 1989.

NEVES, B. B. Cidadania digital? Das cidades digitais a Barack Obama. Uma abordagem crítica. *In*: MORGADO, I. S.; ROSAS, A. (Org.). **Cidadania Digital**. LabCom Books, 2010.

OKIN, S. M. Feminism, Women’s Human Rights, and Cultural Differences. **Hypatia**, v. 13, n. 2, p. 32-52, 1998.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU MULHERES BRASIL. **Conferências Mundiais da Mulher**. 2013. Disponível em: <http://www.onumulheres.org.br/planeta5050-2030/conferencias/>. Acesso: 30 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Declaração Universal do Direitos Humanos**. Assembleia Geral das Nações Unidas, 1948. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2020.

POLÍCIA MILITAR DE GOIÁS – PMGO. **Procedimento Operacional Padrão/Polícia Militar de Goiás**. 3 ed. rev. e ver. Goiânia: PMGO, 2017.

RONCASOLANO, M. M.; SILVEIRA, V. O. **Direitos humanos: conceitos, significados e funções**. São Paulo: Saraiva, 2010.

SARAVIA, E. Introdução à teoria política pública. In: SARAVIA, E.; FERNANDES, E. (Orgs.). **Políticas Públicas**. v. I. Brasília: ENAP, 2006.

SARLET, I. W. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. Uma teoria Geral dos Direitos Fundamentais na Perspectiva Constitucional. 10 ed. Cidade: Livraria/Editora do Advogado, 2009.

SÃO PAULO. Ministério Público Estadual. **Medidas Protetivas**. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Violencia_Domestica/O_que_voce_precisa_saber/Mulheres_adultas/vd_mais/medidas_protetivas. Acesso em: 3 nov. 2020.

SILVEIRA, S. A. **Cidadania e redes digitais: citizenship and digital networks**. São Paulo: Casa da Cultura Digital, 2010.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WHATSAPP. **Business**. Disponível em: https://www.whatsapp.com/business/?lang=pt_br. Acesso em: 8 fev. 2021.

WHATSAPP. **Sobre**. Disponível em: <https://www.WhatsApp.com/about/>. Acesso em: 1 nov. 2020.

ZÉMOR, P. Comunicação pública. In: SILVA, L. M. (org.) **Algumas abordagens em comunicação pública**. Brasília: Casa das Musas, 2003, p 76-103. (Versão trad., res., com. pela Profa. Dra. Elizabeth Brandão, do livro *La Commucation publique*, de Zémor, P. Paris: PUF; Col. Que sais-je?, 1995).