



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 2111

TÍTULO

"FRIDA"- ATENDENTE VIRTUAL DA DELEGACIA DA MULHER (ACOLHIMENTO, SIMPLICIDADE, EFICIÊNCIA E AGILIDADE NO ATENDIMENTO DAS MENINAS E MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA)

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Polícia Civil do Estado de Minas Gerais

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

TEMÁTICA GERAL

Inovação em Políticas Públicas

ÁREA TEMÁTICA ESPECÍFICA

Segurança Pública

RESUMO

A atendente virtual denominada "FRIDA" tem como objetivo proporcionar um canal direto entre vítima de violência doméstica/familiar e Polícia Civil (Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher), tudo de forma ágil, desburocratizada, eficiente e discreta. Através da "FRIDA" foi obtido um elevado grau de satisfação das usuárias e dos policiais civis que utilizaram o serviço, até porque "FRIDA" operacionaliza a demanda da mulher, evitando deslocamentos desnecessários até a delegacia (acabando com filas) e realizando triagens dos atendimentos. "FRIDA" é



uma ferramenta que possibilita atendimento às vítimas de violência doméstica a partir de uma simples mensagem de "WhatsApp", quando então a mulher, por meio de um "chatbot" (programado para dar soluções às diversas solicitações, principalmente às mais urgentes e comuns), trava conversação com a atendente virtual, sendo que, em alguns casos, a mulher é direcionada para conversar diretamente com um policial civil.

PALAVRAS-CHAVE

ACOLHIMENTO EFICIÊNCIA FACILIDADE DESBUROCRATIZAÇÃO

CANVAS DE ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES

INSUMOS	O QUE? POR QUE?	FATORES IMPORTANTES
RECURSO NECESSÁRIOS	DESAFIO/PROBLEMA	PÚBLICO-ALVO
Policial capacitado	Ausência de Estrutura	Mulheres
API de integração	Dependência emocional e financeira	Idosos
Agenda	Distância	Crianças
Criação de sistema de relevância	Tolerância social à violência	Adolescentes
	Recursos esparsos	Deficientes-físicos
PARCERIAS	IDEIA/INICIATIVA	RISCOS E INCERTEZAS
Judiciário	Atendimento imediato e virtual	Aprovação junto ao WhatsApp
Ministério Público	Custo operacional baixo	
Polícia Militar	Uso ilimitado	
Instituto Maria da Penha	Acionamento de viatura em situações de flagrante	
Onífrica		
ANÁLISE FINANCEIRA	VALOR GERADO	ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO
Custo inicial estimado de R\$ 52.029,90	Serviço de atendimento 24h	Capacitação Remota e Presencial
Aparelhos celulares que atendem a instalação da ferramenta	Proteção	Criação de site e perfil no Instagram
Sem custo adicional para manutenção	Acolhimento	Divulgação em imprensa local
Economia de pessoal	Otimização	Criação de cartões
	Desburocratização	Parcerias

DETALHAMENTO DA IDEIA/INICIATIVA

O QUE? POR QUE?

DESAFIO/PROBLEMA

Sabemos que a violência está presente no cotidiano de muitas mulheres. Do assédio moral e sexual ao feminicídio, várias dimensões da violência de gênero marcam a experiência da vida de mulheres de todas as idades no país. Apesar do avanço na legislação que persegue e pune os agressores, as vítimas ainda enfrentam um tortuoso e longo caminho



para serem ouvidas: as dificuldades vão desde ausência de estrutura, como delegacias especializadas (em Minas Gerais existem apenas 73 Deam's), equipes qualificadas e horário de atendimento restrito (apenas uma Delegacia da Mulher em Minas Gerais atende em regime de plantão), até o controle exercido muitas vezes pelo agressor sobre a vítima, que pode ser emocional e financeiro. Em áreas rurais, esses fatores são agravados pela distância e tolerância social à violência doméstica. Os recursos são esparsos e a demanda e a urgência são intensas. A construção de infraestrutura para atendimento das vítimas e qualificação da mão de obra para lidar com casos delicados é um processo longo, mas as mulheres precisam de ajuda imediata. A subnotificação de registros de violência contra mulher torna ainda mais desafiador que sejam elaboradas políticas públicas para proteger mulheres vítimas de violência (bem como políticas públicas que atuem na prevenção). Um estudo especial publicado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) em maio deste ano mostrou que, enquanto os registros de lesão corporal nas delegacias caíram em torno de 25%, os feminicídios aumentaram em 22% no mesmo período. Esses números sugerem que as vítimas não estão conseguindo pedir ajuda pelos meios mais comuns. Em contrapartida, as denúncias por telefone aumentaram 27% entre março e abril - considerando apenas o mês de abril, quando muitos locais já adotavam o isolamento, esse aumento foi de 37,6%. Os desafios interpostos pelas principais formas de denunciar podem estar relacionados aos baixos índices de registro desses casos. O acesso a direitos é dificultado por diversas situações comuns à realidade mineira, sobretudo na situação de vulnerabilidade posta em um contexto de violência doméstica, as quais se tornam verdadeiros obstáculos à denúncia e busca por auxílio: 1- A necessidade do deslocamento físico até uma delegacia, especializada ou não; 2- O atendimento por telefone; 3- Baixa inclusão digital, como acesso a computador ou telefone com internet; 3- Falta de familiaridade com a tecnologia (aplicativos complexos, por exemplo).

IDEIA/INICIATIVA

A "Frida" é uma assistente virtual que realiza atendimento imediato à vítima acolhe a denúncia, esclarece dúvidas, faz uma avaliação preliminar do risco e aciona a polícia em situações de flagrante, inclusive enviando uma viatura (quando a vítima não consegue acionar o 190). Além disso, faz uma triagem do que a vítima precisa, oferecendo aconselhamentos e agendando um horário para que a vítima vá até a delegacia fazer as medidas protetivas. A "Frida" tem se mostrado eficiente no seu objetivo e tem potencial para ser expandida a outros locais e inspirar outras delegacias especializadas no atendimento à mulher, pois seu custo operacional é baixo. Vivemos em uma época de popularização dos smartphones, existindo atualmente quase dois aparelhos por cidadão no Brasil e uma significativa presença do acesso à internet, ainda que limitado e de baixa qualidade. Por isso um aplicativo leve é uma solução viável para levar maior facilidade de atendimento às mulheres mineira. Mais de 400 atendimentos foram realizados desde o início da implementação da "FRIDA" (se somarmos o número de atendimento de todas as mulheres que buscaram "FRIDA" nas cidades que já contam com a ferramenta"). Além dos problemas já citados, os quais dificultam o pedido de ajuda por parte das mulheres vítimas de violência doméstica, foi verificado que, especialmente no contexto do isolamento social imposto pela pandemia do "COVID-19", o telefone celular passou a ser uma janela - às vezes, a única - para o mundo. Percebeu-se que os únicos canais de ajuda disponíveis tendem a ser digitais, muitas vezes via smartphone, aparelho já popularizado e amplamente utilizado. Essa tecnologia tem penetração mesmo nas camadas mais vulneráveis da população. Ao mesmo tempo, a maior parte das operadoras oferece algum plano ou condição para uso ilimitado do WhatsApp - assim, muitas pessoas conseguem se comunicar mesmo quando não tem um plano pós-pago ou créditos de um plano pré-pago. O objetivo da "FRIDA", quando idealizado, era facilitar a vida das mulheres (fazendo triagem e evitando filas) ao atendimento na Delegacia da Mulher, todavia, "FRIDA" se mostrou eficiente em outras questões, já que conseguiu evitar até desfechos trágicos em situações de urgência, com efetivação de prisões em flagrante (3 prisões em flagrante feitas em decorrência da "FRIDA", isso no período de 5 meses). Importante salientar que "FRIDA" foi criada em 06 de Abril deste ano e, até o momento, mais de 400 atendimentos



foram realizados.

ESTUDOS PRELIMINARES

A adoção de tecnologias comunicacionais digitais inauguram também novas possibilidades de acesso aos serviços públicos. Há um movimento contínuo de adaptação de órgãos governamentais para a oferta de atendimento ao cidadão através de ferramentas das redes, como aplicativos e sites. No entanto, o oferecimento de um canal digital de atendimento não é uma garantia de sua utilização ou satisfação do público atendido: frequentemente, as burocracias se reproduzem no ambiente digital, tornando essas ferramentas labirintos de difícil navegação pelo cidadão comum e fomentando a sensação de desamparo e confusão. Foi percebido o potencial da "FRIDA" como plataforma de combate à violência doméstica porque ela se diferencia das alternativas institucionais muitas vezes intimidadoras, como as delegacias, e formais, como formulários e planilhas: ela é simples, está ao alcance das mãos e funciona onde a vítima estiver.

GRAU DE NOVIDADE

É sabido que "chatbots" com propostas de orientação às vítimas de violência doméstica são uma realidade, até mesmo na iniciativa privada. Recentemente, a "ONU MULHERES" criou a ISABOT, a qual acolhe e orienta mulheres nessas situações, o que demonstra que a iniciativa de tratar violência doméstica com tal ferramenta tem amparo até mesmo de instituições de renome internacional. Desconheço iniciativa de criação de "chatbots" por parte de outra instituição policial no país. É claro que várias outras instituições policiais investiram em aplicativos, como por exemplo a própria Polícia Civil de Minas Gerais, que oferta às usuárias o "MG MULHER" (o qual se difere totalmente da proposta da "FRIDA"). "MG MULHER" é um app de caráter mais informativo, enquanto "FRIDA" operacionaliza as demandas da mulher diretamente na Delegacia, sendo verdadeira "ponte" entre vítima e Delegacia.

VALOR GERADO

"FRIDA" oferece às usuárias do serviço:

- 1- O acionamento de uma viatura (em casos em que a vítima não consiga acionar o 190);
- 2- Informações sobre a Lei Maria da Penha;
- 3- Orientações sobre procedimentos legais e proteção;
- 4- Instruções sobre medidas necessárias em caso de violência;
- 5- Agendamento de horário para efetivação da medida protetiva (que nunca ultrapassa o prazo legal);
- 6- Agendamento e encaminhamento para exame de corpo de delito (com envio da guia de requisição);



7- Obtenção da cópia da medida protetiva, a qual é enviada pelo celular;

8- Serviço de atendimento 24h; de maneira discreta, fácil e rápida.

Portanto, a vida da usuária melhora ao otimizar seu tempo, encurtar distâncias e desburocratizar atendimentos que, por si só, levam a revitimização. No mais, as delegacias poderão contar com atendimento 24 horas sem a necessidade de recursos humanos e físicos.

RESULTADOS MENSURADOS

Antes da implementação da "FRIDA" na Delegacia da Mulher de Manhuaçu, Governador Valadares e Abre Campo (Caratinga ainda está em fase inicial de implementação), percebia-se que mulheres se deslocavam da zona rural (ou até mesmo não vinham até a delegacia, tamanha a dificuldade encontrada), para solicitar ajuda, saber informações e, até mesmo, conseguir um documento. As vítimas se deparavam com problemas de distância, falta de recursos financeiros, dependência financeira e até mesmo dificuldade para deslocamento em razão de filhos. Atualmente o problema está minimizado, já que a mulher pode contar com o atendimento virtual "FRIDA". Outro ponto que percebia-se é que as vítimas que procuram a Delegacia da Mulher, em grande parte, possuem baixa escolaridade, sendo que então não conseguiam tirar dúvidas de forma simples ("FRIDA" possui linguagem acessível e as vítimas conseguem entender bem as soluções apresentadas);

Outro ponto que merece ser destacado é que as vítimas possuem medo e vergonha de procurar a delegacia, sendo que por atendimento virtual tais impedimentos são superados;

Anteriormente a implementação da "FRIDA", as mulheres chegavam a Delegacia da Mulher sem horários marcados, sendo que o número de policiais é limitado, o que, conforme já dito, gerava filas de espera. Ademais, as mulheres passavam por atendimento via plantão e se sentiam expostas no ambiente policial. Agora, com "FRIDA", a mulher já chega a unidade policial com uma equipe a aguardando, sendo então acolhida de forma especial, já que será atendida pela equipe especializada no trato de violência doméstica. É possível, com organização, realizar atendimentos pontuais para cada vítima, trazendo sensação de que são especiais (pois são) e de que o Estado as tratam com dignidade e respeito. Não é correto submeter tais vítimas, que já chegam as delegacias vulneráveis, um atendimento automatizado.

"FRIDA" foi elaborada a partir da experiência obtida em 8 anos de trabalho em Delegacias da Mulher, sendo que suas soluções são todas baseadas nas demandas mais comuns apresentadas pelas mulheres que buscam atendimento nas DEAM'S.

FATORES IMPORTANTES

PÚBLICO ALVO



O público alvo que se pretende atingir é o da região da circunscrição departamental regional de cada Delegacia, por exemplo, cada "FRIDA" atende sua área específica, ou seja, atende a população de competência de sua unidade policial. "FRIDA" pretende abraçar a população da zona rural de suas regiões atendidas, pois acredita-se que o Estado deve se fazer presente na vida dessas mulheres, as quais, muitas das vezes, vivem em situação de desamparo e de esquecimento. Para tanto, foram realizadas visitas nas zonas rurais das cidades que contam com a ferramenta, onde cartões com o número da atendente virtual foram distribuídos, cartazes foram afixados em postos de saúde, CREAS, CRAS, Conselhos Tutelares, Hospitais, etc. Foram feitas reuniões com representantes do Ministério Público e Judiciário, sendo que a recepção foi excelente: na comarca de Abre Campo, por exemplo, as medidas protetivas são entregues para as vítimas, já com informações do número da "FRIDA" na própria decisão judicial.

RISCOS E INCERTEZAS

Aprovação junto ao WhatsApp:

Antes mesmo de iniciar o desenvolvimento da API é necessário executar um processo que visa o compliance (agir em sintonia com as regras) entre o ESTADO e o próprio WhatsApp. Atualmente, toda empresa ou ÓRGÃO GOVERNAMENTAL que deseja utilizar a API do WhatsApp deve passar por uma aprovação do próprio Facebook. Nesse sentido, necessário estabelecer uma parceria com FACEBOOK, através da assinatura de um termo de cooperação técnica entre governo do Estado, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Associação de Juízes. Visa-se a aplicação e efetividade de uma plataforma que ofereça um novo mecanismo de atendimento policial que democratize e amplie o acesso à Justiça e aos direitos da parcela feminina da sociedade, ampliando as possibilidades de exercerem sua cidadania.

ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO

- 1- A Atendente virtual "FRIDA" pode ter suas soluções adaptadas para a realidade de qualquer delegacia. "FRIDA" pode ser instalada com facilidade;
- 2- Oferecimento de capacitação remota ou presencial fundamentada nas regras e nos procedimentos da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais, com abordagem em conceitos de gênero, de violência doméstica e familiar contra a mulher e a atuação policial para os policiais civis que utilizarão a ferramenta;
- 3- Foi criado um site para divulgação da ferramenta, o qual explica como é o atendimento, dentre outras informações: <https://chameafrida.com/como-funciona/>;
- 4- Foi criada página no instagram para popularizar a ferramenta;
- 5- Foi solicitado apoio de padarias para que o número da atendente virtual saia impresso nas sacolas de pão, multiplicando o alcance da ferramenta e tornando a demanda mais alta;
- 6- Os números "FRIDA" foram divulgados na imprensa de cada cidade.



INSUMOS

RECURSOS NECESSÁRIOS

RECURSOS HUMANOS

Policial capacitado através de cursos remoto ou presencial fundamentada nas regras e nos procedimentos da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais, com abordagem em conceitos de gênero, de violência doméstica e familiar contra a mulher e a atuação policial. No mínimo 4 policiais para atendimento ininterrupto.

INFRA-ESTRUTURA

Atualmente "FRIDA" é um chatbot que atende a comandos específicos, para os quais espera receber dados em determinado formato e só dará respostas previamente estabelecidas e mapeadas. Nesse sentido, é necessário desenvolver uma API de integração para Android/IOS com inteligência artificial, pois, apresentam recursos mais complexos. Entre eles, podemos citar o aprendizado de máquina e sistemas que possibilitam a compreensão da linguagem humana. Naturalmente, como são binários e exatos, precisam aprender as diversas maneiras como uma mesma dúvida pode ser feita. Além disso, criar um sistema de relevância, por "Full-text Search" através de alguma biblioteca com intuito de corrigir palavras erradas. Outra possibilidade é transformar texto em áudio com voz natural visando melhor atendimento para pessoas analfabetas, promovendo inclusão. Por fim, recursos que otimizarão o atendimento presencial, tais como uma Agenda - com calendário e horário para agendamento dos serviços devem ser criados.

ANÁLISE FINANCEIRA

CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO

Desenvolvedor mobile (Developer web mobile) - elaboração do projeto; utilização plena, se necessário, reparação de código, a solução decorrente da prestação de serviços contratada, incluindo, entre outros, com código fonte documentado, relatórios de execução do projeto, diagramas e documentação de suporte às várias fases do projeto (análise requisitos, desenho, implementação e testes). Estima-se 320 horas para iOS e 300 horas para android, aproximadamente R\$150,00 (CENTO E CINQUENTA REAIS) por hora, totalizando R\$48.000,00. (UX DevelopPer) - experiência do usuário Profissional que visa melhorar a experiência do usuário a partir das vivências de uma pessoa ao utilizar seu serviço e isso inclui também a parte emocional. Pensar na usabilidade, acessibilidade e funcionalidade em parceria com desenvolvedor mobile. Estima- se 100 horas IOS E 120 horas Android , aproximadamente R\$ 35,00 , totalizando R\$4.200,00 (QUATRO MIL E DUZENTOS REAIS) valor de cunho social.



RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Para implementar a "FRIDA" foram necessários 4 aparelhos celulares, um para cada cidade que já conta com a ferramenta. Ademais, foi necessário comprar uma licença do app que, atualmente, desenvolve o "chatbot" "FRIDA". Cada licença custou 29,90. Todos os chips usados foram corporativos, ou seja, da Polícia Civil. Os celulares foram conseguidos por meio de doações de empresas locais.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Para implementar a "FRIDA" foram necessários 4 aparelhos celulares, um para cada cidade que já conta com a ferramenta. Ademais, foi necessário comprar uma licença do app que, atualmente, desenvolve o "chatbot" "FRIDA". Cada licença custou 29,90. Todos os chips usados foram corporativos, ou seja, da Polícia Civil. Os celulares foram conseguidos por meio de doações de empresas locais.

PARCERIAS

Foi realizada parceria com o Ministério Público, Judiciário, CREAS e Polícia Militar (PPVD), prova disso é a recente matéria divulgada no site oficial do TJMG, conforme matéria "Atendente virtual no combate à violência contra a mulher" que pode ser conferida no link:

<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/atendente-virtual-otimiza-combate-a-violencia-contra-a-mulher-8A80BC E67470D8F101749894DB03571B.htm>;

O projeto foi encaminhado para apreciação do Instituto "Maria da Penha" e está sob análise.

Parceria com a empresa de marketing e gestão "ONÍRICA", a qual vem ajudando a promover campanhas de publicidade para o projeto.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

A ideia nasceu da realidade do contexto de isolamento social causado pelo "COVID-19", sendo que então foi tudo idealizado e implementado de forma sucessiva. A ideia surgiu na terceira semana de março e, no dia 06 de abril de 2020, a atendente virtual estava funcionando em Manhuaçu, com ampla divulgação.

CRONOGRAMA

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS	ENTREGA
Idealização	16/03/2020	01/04/2020	Concluído	



Governo do Estado de Minas Gerais

Preparo para Execução

02/04/2020

05/04/2020

Concluído