



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**

LÍVIA ZANATTA RIBEIRO

**ACESSO À JUSTIÇA E USO DE TECNOLOGIAS NO**  
**ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR:**  
O caso do aplicativo Salve Maria em Teresina-PI

BRASÍLIA  
2022

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**

LÍVIA ZANATTA RIBEIRO

**ACESSO À JUSTIÇA E USO DE TECNOLOGIAS NO**  
**ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR:**

O caso do aplicativo Salve Maria em Teresina-PI

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do Título de Mestra em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Brasília – UnB, na área de concentração “Direito, Estado e Constituição”, linha de pesquisa “Criminologia, Estudos étnico-raciais e de gênero”.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Cristina Maria Zackseski

BRASÍLIA

2022

LÍVIA ZANATTA RIBEIRO

**ACESSO À JUSTIÇA E USO DE TECNOLOGIAS NO ENFRENTAMENTO DA  
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR:  
O CASO DO APLICATIVO SALVE MARIA EM TERESINA-PI**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Cristina Maria Zackseski  
Orientadora - Faculdade de Direito – UnB

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Janaína Lima Penalva da Silva  
Membro Interno - Faculdade de Direito/UnB

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Tânia Mara Campos de Almeida  
Membro Externo - Departamento de Sociologia/UnB

Brasília, 31 de agosto de 2022.

## AGRADECIMENTOS

A forma final dessa dissertação resulta da valiosa colaboração de algumas pessoas a quem dedico este trabalho. Como mulher feminista, acredito que não há conhecimento produzido de forma solitária, nem sob um único ponto de vista. Em coletivo, falaremos e resistiremos.

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Brasília pela oportunidade de estudar em uma instituição *pública, plural, democrática e aberta*, assim sonhada pelas pessoas que a idealizaram e construíram.

A minha orientadora, Cristina Zackseski, por apostar na pesquisa desde o primeiro projeto, por compartilhar conhecimentos, apoiar e garantir o desenvolvimento desse trabalho especialmente nos momentos mais desafiadores de sua realização.

À Raíssa Nothafft pelo apoio e contribuição imprescindíveis desde as primeiras linhas escritas. *Gracias* por ler, revisar, editar, sugerir, questionar e pensar juntas caminhos para a dissertação!

À Eugênia Villa pelo convite para o estudo da política pública no Piauí, por incentivar a pesquisa acadêmica e pela gestão pública comprometida com um mundo menos violento para as mulheres.

À Thais, Losane, Suely, Soares, Gilmar e Maria Vitória, pelo acolhimento em Teresina e pelos mais diversos auxílios na realização da pesquisa de campo.

Às pessoas entrevistadas pelo tempo disponibilizado, pelas percepções compartilhadas e por contribuir com a pesquisa.

À Manuela Melo pelo apoio imprescindível durante todo o mestrado. Apesar da distância física, estivemos conectadas afetivamente.

À Anyelle Amarante que me auxiliou com o tratamento do banco de dados.

Ao Guilherme de Queiroz Stein pelo apoio afetivo durante a escrita da dissertação e com a análise e produção das estatísticas do banco de dados.

Ao Raí Nunes dos Santos pela produção dos mapas da dissertação.

A minha família, especialmente ao Augusto e à Cecília, que me aguardavam para brincar depois de um dia exaustivo em frente à tela e que me inspiram a construir um futuro melhor.

## RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar os alcances e limites do uso de tecnologias no acesso à justiça para mulheres em situações de violência doméstica e familiar em Teresina-PI a partir do estudo de caso do aplicativo Salve Maria. O aplicativo é uma ferramenta criada pelo Estado do Piauí em março de 2017 e possui três funcionalidades executadas por meio de acionamento de botões, que são: informativo, pânico e denúncia. A partir de uma abordagem qualitativa, utilizei como métodos de coleta de dados a observação das instituições visitadas, registrada em diário de campo, e conduzi doze entrevistas semiestruturadas com profissionais predominantemente da área da segurança pública que ocupam lugares de gestão ou execução da política pública em Teresina. Também utilizei como fonte para a análise dados quantitativos coletados pelo aplicativo e fornecidos pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí. A partir da pesquisa realizada foi possível identificar que em um contexto nacional de retração do financiamento público nas políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar, o Estado do Piauí implementou diversas iniciativas, especialmente no campo da segurança pública, entre os anos de 2015 e 2018, dentre as quais se destacam o Plantão Policial Civil Metropolitano de Gênero, o Núcleo Investigativo de Femicídio, no âmbito do qual foi desenvolvida uma metodologia para investigação desses crimes, e o aplicativo Salve Maria. Este estudo conclui que o uso de tecnologias pode facilitar o acesso às instituições do sistema de segurança pública em contextos de restrição da locomoção como a pandemia de covid-19 e a crise de transporte público vivenciada pela capital piauiense. Entretanto, esse uso de tecnologias possui um alcance situacional, sendo diversos os limites para que a política perdure ao longo do tempo. Os dados impedem uma análise interseccional da política, diante da impossibilidade de serem identificadas a identidade de gênero e o perfil étnico racial das pessoas que utilizaram a ferramenta. Também não foi possível analisar o fluxo no sistema de justiça criminal dos casos acionados no aplicativo Salve Maria, pois o sistema do aplicativo não foi integrado aos sistemas padrão das polícias, impedindo o mapeamento do seu processamento e de eventual conclusão no âmbito judicial. Por fim, também se identifica que o uso das tecnologias como mecanismo de acesso à justiça nos casos de violência doméstica e familiar tem privilegiado uma leitura punitivista da Lei Maria da Penha, recaindo em velhas questões do debate sobre a implementação da lei.

Palavras-Chave: Acesso à justiça; Aplicativo; Violência doméstica e familiar; Botão do pânico; Salve Maria.

## ABSTRACT

Since 2015, Brazil has faced decreased public funding for policies to confront domestic and family violence. Despite this context, the State of Piauí, in the Brazilian northeast, implemented some innovative actions such as creating the Investigative Nucleus for Femicide, the 24 hours police station for gender crimes (Plantão Policial Metropolitano de Gênero), and the Salve Maria app. The present research aimed to analyze the scope and limits of the use of technology to promote access to justice in situations of domestic and family violence. For this purpose, I studied the case of the “Salve Maria” app, a tool created in March 2017, analyzing its implementation in Teresina city. The essential feature of the “Salve Maria” app is that the complainant can activate it by pressing two buttons, panic or denunciation, activating the police service. I based my analysis on twelve semi-structured interviews with professionals from the public security sector who occupy either management or operational roles in implementing this security policy. Also, I triangulated the qualitative data with quantitative information registered by the app. The study concludes that technologies can facilitate access to institutions of the public security system in contexts like the covid-19 pandemic and the public transportation crisis experienced by the capital of Piauí. However, the use of technologies has a situational scope, and there are several limits for the policy to endure over time. It was not possible to carry out an intersectional analysis of the policy since data about gender identity, ethnicity, and race of the victims were unavailable. It was also not possible to analyze the flow in the criminal justice system of the cases activated in the Salve Maria application since the application system was not integrated into the standard police systems, preventing the mapping of its processing and eventual conclusion in the judicial sphere. Finally, the use of technology as a mechanism to access justice in cases of domestic and family violence has favored a punitive application of the Maria da Penha Law, an old issue in the debate about the law’s implementation.

Key words: Access to justice; App; Domestic and family violence; Panic Button; Salve Maria.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 1 – Fachada do Departamento Estadual de Proteção à Mulher da Polícia Civil
- Figura 2 – Fachada da DEAM Norte
- Figura 3 – Sala da delegada titular da DEAM Centro
- Figura 4 – Fachada Centro Social Urbano do Parque Piauí
- Figura 5 – Porta de entrada da DEAM Sul
- Figura 6 – Fachada e sala de espera da DEAM Sudeste
- Figura 7 – Comando-Geral da Polícia Militar do Estado do Piauí
- Figura 8 – Porta da sala da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado do Piauí
- Figura 9 – Mural da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado do Piauí
- Figura 10 – Prédio onde está localizada Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres do Piauí
- Figura 11 – Portas de salas da Coordenadoria Estadual
- Figura 12 – Áreas Circunscricionais das delegacias de Defesa dos Direitos da Mulher de Teresina – PI
- Figura 13 – Marca Salve Maria
- Figura 14 – Interface do aplicativo Salve Maria
- Figura 15 – Processo destinado ao acesso do aplicativo Salve Maria
- Figura 16 – Material publicitário do aplicativo Salve Maria
- Figura 17 – Processo para o acionamento do botão do pânico do aplicativo Salve Maria
- Figura 18 – Alertas do botão do pânico do aplicativo Salve Maria
- Figura 19 – Processo para o acionamento do botão denúncia do aplicativo Salve Maria
- Figura 20 – Interface dos campos do botão denúncia do aplicativo Salve Maria
- Figura 21 – Outdoor Salve Maria
- Figura 22 – Card para Redes Sociais do Aplicativo Salve Maria
- Figura 23 – Post para Redes Sociais Aplicativo Salve Maria
- Figura 24 – Jogo americano Salve Maria para restaurantes
- Figura 25 – Panfleto Salve Maria
- Figura 26 – Localização e circunscrição de competência das DEAMs
- Figura 27 – Aplicativo Salve Maria - Pedido já enviado

Figura 28 – Cartografia dos acionamentos do botão denúncia sigilosa e circunscrição das DEAMs

Figura 29 – Mapa Racial de Teresina

Figura 30 – Cartografia dos acionamentos do botão do pânico

Figura 31 – Central de Atendimento 190 - COPOM/PMPI

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Perfil das pessoas entrevistadas

Quadro 2 - Principais Características da Rede de Enfrentamento e da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência

Quadro 3 - Rede de enfrentamento e rede de atendimento - Principais características

Quadro 4 - Distribuição dos serviços que compõem a rede de atendimento em Teresina

Quadro 5 - Fases da política pública com base no número de acionamentos

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Banco de dados do estudo - Tipo de denúncia

Gráfico 2 - Série histórica de acionamentos - botão do pânico e denúncia sigilosa

Gráfico 3 - Série histórica de acionamentos do botão denúncia sigilosa

Gráfico 4 - Série histórica de acionamentos do botão do pânico

Gráfico 5 - Série histórica de acionamentos - botão do pânico e denúncia sigilosa - fase de resultados

Gráfico 6 - Formas de violência do botão denúncia sigilosa

Gráfico 7 – Identificação do gênero da vítima a partir do nome

Gráfico 8 – Identificação do gênero da pessoa autora a partir do nome

Gráfico 9 - Faixa etária da vítima do botão denúncia sigilosa

Gráfico 10 - Faixa etária da pessoa autora do fato do botão denúncia sigilosa

Gráfico 11 - Série histórica da situação das denúncias do botão denúncia sigilosa

Gráfico 12 - Porcentagem da situação das denúncias sigilosas na data de download do banco de dados em outubro de 2021

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATI Agência de Tecnologia da Informação  
CAPS Centro de Atendimento Psicossocial  
CCOM Coordenadoria de Comunicação Social do Estado do Piauí  
CEDAW Convenção para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres  
CEPM Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres do Piauí  
CMPM Coordenadoria Municipal de Políticas Públicas para Mulheres de Teresina  
COPOM Centro de Operações Policiais Militares  
CRAS Centro de Referência da Assistência Social  
CREAS Centro de Referência Especializado da Assistência Social  
CVLI Crimes Violentos Letais e Intencionais  
DEAM Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher  
DEPM Departamento Especial de Proteção à Mulher da Polícia Civil  
DPS Dispositivo de Prevenção e Segurança  
FBSP Fórum Brasileiro de Segurança Pública  
GSM Sistema Global para Comunicações Móveis  
IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
LGPD Lei Geral de Proteção de Dados  
MPU Medidas Protetivas de Urgência  
NUEPEVIGE Núcleo de Pesquisa em Violência de Gênero da Polícia Civil do Piauí  
NUPEVID Núcleos das Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher vítima de violência doméstica e familiar  
OPM Organismo de Políticas para as Mulheres  
PC Polícia Civil  
PLP Promotoras Legais Populares  
PM Polícia Militar  
SAVVIS Serviço de Atenção às Mulheres Vítimas de Violência Sexual  
SECOM Secretaria de Comunicação do Estado do Piauí  
SINESP PPe Sistema Nacional de Segurança Pública - Procedimentos Policiais eletrônicos

SMPM Secretaria Municipal de Política para as Mulheres

SPM Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres

SSP/PI Secretaria de Segurança Pública do Piauí

SUGRIS Superintendência de Gestão de Riscos

SYSPM Sistema da Polícia Militar

TIC Tecnologias de Informação e Comunicação

UnB Universidade de Brasília

UniCEUB Centro Universitário de Brasília

UNWomen United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

UPR Unidades Portáteis de Rastreamento

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I – RELATOS EM PRIMEIRA PESSOA: PESQUISA EMPÍRICA NO DIREITO EM TEMPOS DE PANDEMIA</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Percurso da pesquisa qualitativa e perfil das pessoas entrevistadas</b>	<b>18</b>
<b>1.2 Decisões metodológicas sobre o banco de dados do aplicativo Salve Maria</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO II – USO DE TECNOLOGIAS PARA ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: O CASO DO APLICATIVO SALVE MARIA</b>	<b>43</b>
<b>2.1 As redes de enfrentamento e atendimento à violência doméstica e familiar em Teresina</b>	<b>46</b>
<b>2.2 Aplicativo Salve Maria para enfrentar o feminicídio no Piauí</b>	<b>62</b>
<b>CAPÍTULO III - NOVAS TECNOLOGIAS, VELHAS QUESTÕES: ACESSO À JUSTIÇA NOS CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR</b>	<b>87</b>
<b>3.1 Estatísticas de acionamento do aplicativo Salve Maria: impossibilidade de análises interseccionais</b>	<b>90</b>
<b>3.1.1 Série histórica dos acionamentos e tipos de violência</b>	<b>91</b>
<b>3.1.2 Repetições de acionamentos</b>	<b>107</b>
<b>3.1.3 A invisibilidade por meio dos números: a ausência das informações sobre identidade de gênero e autoidentificação étnico-racial no banco de dados</b>	<b>110</b>
<b>3.2 Sistema de justiça criminal e o aplicativo Salve Maria: fluxos de atendimento</b>	<b>121</b>
<b>3.2.1 Fluxo do botão do pânico</b>	<b>123</b>
<b>3.2.2 Fluxo do botão de denúncia sigilosa</b>	<b>133</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>152</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>163</b>

## INTRODUÇÃO

A aprovação da Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) e das convenções internacionais sobre o tema pelo Brasil<sup>1</sup> representaram um marco histórico na consolidação de garantias formais de acesso à justiça e a direitos para as mulheres em situação de violência a partir da perspectiva de gênero (PASINATO, 2015b). Considerada inovadora pelo amplo processo de mobilização dos movimentos feministas brasileiros na sua formulação (PRÁ, 2010; BARSTED, 2011), ainda há muitos obstáculos para a sua efetiva implementação, em especial no tocante ao acesso à justiça das mulheres em situação de violência doméstica e familiar e nas possibilidades de prevenção dessa violência (PASINATO, 2015b).

Essa Lei promoveu mudanças paradigmáticas no enfrentamento à violência contra as mulheres no Brasil e no mundo (UNITED NATIONS, 2011), consolidou e reformulou políticas públicas pré-existentes – como as Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM) no âmbito da Polícia Civil – e inaugurou um novo marco jurídico e de políticas públicas no tema, com a criação do instituto das Medidas Protetivas de Urgência (MPU) e dos centros de atendimento multidisciplinar para mulheres, por exemplo. Além de introduzir o paradigma da violência de gênero no ordenamento jurídico brasileiro, de reconhecer a violência contra as mulheres como uma violação de direitos humanos e de ampliar a sua caracterização normativa para além da violência física, a lei promove um giro paradigmático no âmbito jurídico, ao excluir os crimes de violência doméstica do rol daqueles considerados de menor potencial ofensivo e ao criar juizados especializados com competência cível e criminal (CAMPOS, 2017). Ela também inaugura uma política pública intersetorial e multidisciplinar a ser executada por meio de políticas, programas e serviços de prevenção, proteção e punição articulados no âmbito dos três poderes - Judiciário, Executivo e Legislativo - e nas esferas federal, estadual e municipal (PASINATO, 2015a).

A legislação específica também contribuiu para fortalecer a Política Nacional de Enfrentamento à Violência Doméstica construída pelo Governo Federal em 2003. A noção de enfrentamento à violência utilizada no texto da Lei Maria da Penha é delineada na Política

---

<sup>1</sup> Destacam-se as aprovações, nos anos 1990, no âmbito da legislação interna brasileira da Convenção para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) de 1979 e a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção Belém do Pará de 1994.

Nacional de 2003 e, após sua promulgação, no Pacto Nacional pelo Enfrentamento da Violência contra as Mulheres (BRASIL, 2007). Conforme estabelecem os documentos, o enfrentamento à violência compreende os eixos da prevenção, do combate, da assistência e da garantia de direitos. Em 2011, a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM)<sup>2</sup> estabeleceu uma distinção entre os conceitos de “rede de enfrentamento” e “rede de atendimento”, sendo aquela responsável contemplar todos os eixos da Política Nacional (combate, prevenção, assistência e garantia de direitos) e incluir os órgãos responsáveis pela gestão e controle social das políticas de gênero, e esta por prover os serviços de atendimento (especializados e não-especializados) (BRASIL, 2011).

A despeito dos avanços no reconhecimento formal da violência e das políticas públicas decorrentes da sua implementação, a literatura aponta como obstáculos bastante comuns: a falta de investimento técnico e financeiro nos serviços da rede de atendimento, de especialização dos profissionais, de protocolos de atendimentos e de encaminhamentos, de respostas céleres e efetivas no âmbito intersetorial, bem como a ausência de conhecimento das mulheres em situação de violência sobre o conteúdo da lei, os serviços e os mecanismos de proteção e assistência disponíveis na rede (OBSERVE 2011; CEPIA, 2013; PASINATO, 2015b; PASINATO, 2016). Buscando contribuir para modificar este cenário, percebe-se a recente incorporação de tecnologias como forma de viabilizar o acesso à justiça e à informação nos casos de violência contra as mulheres<sup>3</sup>. Iniciativas de utilização de aplicativos para acesso aos

---

<sup>2</sup> Quando criada, em 2003, a SPM era órgão vinculado diretamente à Presidência da República. Em 2015, após reforma ministerial, a SPM, a Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial e a Secretaria de Direitos Humanos foram reunidas em uma única pasta. Atualmente, na estrutura governamental do Governo Federal determinada pelo Decreto nº 10.883, de 6 de dezembro de 2021, a Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres está diretamente vinculada ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Cecília Sandenberg (2018) analisa as mudanças no status da Secretaria após o *impeachment* da ex-presidenta Dilma Rousseff e o que chama de “processo de desmonte” das políticas de enfrentamento à violência no âmbito federal a partir do governo de Michel Temer (SANDENBERG, 2018, p. 3).

<sup>3</sup> Em 2017, quando trabalhei na organização não-governamental Themis - Gênero, Justiça e Direitos Humanos, tive contato com o projeto do aplicativo PLP 2.0. Tratava-se de um aplicativo de celular fornecido às mulheres com Medidas Protetivas de Urgência indicadas pelo Juizado de Violência Doméstica do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), as quais possuíam um grau de risco elevado no ciclo da violência determinado pelo próprio órgão jurisdicional. Além de servir como botão do pânico para acionamento da Polícia Militar pela mulher que havia recebido a chave de acesso, o aplicativo também vinculava as mulheres usuárias ao acompanhamento por uma ativista comunitária, denominada Promotora Legal Popular (PLP). Essa vinculação entre a mulher em situação de violência e a PLP visava oferecer suporte por meio do acolhimento e da disponibilização de orientações sobre como proceder em caso de descumprimento da MPU. Essa experiência me motivou a pensar na minha prática profissional sobre o uso de tecnologias no campo de estudo da violência doméstica e familiar. O tema atravessou novamente a minha vida e reflexões na pesquisa do mestrado. Grande parte dos trabalhos empíricos encontrados

serviços dos órgãos de segurança pública e do Judiciário em casos envolvendo violência doméstica e familiar já foram implementadas pelo Poder Executivo e Judiciário em municípios do Rio Grande do Sul (THEMIS, 2017), Espírito Santo (TAVARES; CAMPOS, 2018; CAMPOS, 2021b), Maranhão<sup>4</sup>, Brasília<sup>5</sup>, Piauí, Rio de Janeiro<sup>6</sup> e Minas Gerais<sup>7</sup>. É o caso, por exemplo, do botão do pânico em Vitória/ES, fruto de uma parceria entre o Judiciário e a Prefeitura Municipal, que consiste na oferta de um equipamento para mulheres com Medida Protetiva de Urgência, cujo acionamento gera um alerta para a Central de Videomonitoramento da Guarda Municipal e o eventual deslocamento de uma guarnição vinculada a Patrulha Maria da Penha (SENA; LIMA, 2019). Há ainda iniciativas criadas por organizações da sociedade civil e empresas privadas, como é o caso das assistentes virtuais Frida<sup>8</sup> e Ângela<sup>9</sup>, que funcionam por meio do aplicativo *WhatsApp*.

Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa foi analisar os alcances e limites do uso de tecnologias no acesso à justiça em situações de violência doméstica e familiar em Teresina-PI a partir do estudo de caso do aplicativo Salve Maria. O aplicativo é uma ferramenta criada pelo Estado do Piauí em março de 2017 e possui três funcionalidades executadas por meio de acionamento de botões, que são: informativo, pânico e denúncia. O botão informativo contém informações sobre como utilizar o aplicativo; o botão do pânico, que realiza chamado à Polícia Militar (PM), serve para casos em que a violência esteja ocorrendo; já o botão denúncia é uma

---

na revisão de literatura estudam o aplicativo do Rio Grande do Sul (DALL'IGNA, 2017; THEMIS, 2017; TAVARES; CAMPOS, 2018; CAMPOS; ROEHE, 2021; CAMPOS, 2021a; CAMPOS, 2021b).

<sup>4</sup> O aplicativo Salve Maria foi expandido para o Maranhão por meio de um termo de cooperação com o Estado do Piauí. Para saber mais: <https://www.ssp.ma.gov.br/ssp-ma-lanca-aplicativo-salve-maria-maranhao-para-combater-a-violencia-contra-a-mulher/>.

<sup>5</sup> Em Brasília, o aplicativo Viva Flor é voltado para mulheres em situação de violência doméstica que já possuam medida protetiva de urgência e é fruto de uma parceria entre o Tribunal de Justiça, Ministério Público, Secretaria da Mulher, Secretaria de Segurança Pública, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros do Distrito Federal e Territórios. Para saber mais: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/marco/aplicativo-possibilita-socorro-emergencial-as-vitimas-de-violencia-domestica>.

<sup>6</sup> O aplicativo Maria da Penha Virtual é um *web app* para solicitação de medida protetiva de urgência de forma online diretamente para o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Para saber mais: <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/observatorio-judicial-violencia-mulher/aplicativo-maria-da-penha-virtual>.

<sup>7</sup> Há uma versão do aplicativo Salve Maria em funcionamento na cidade de Uberlândia/MG. Para saber mais: <https://www.uberlandia.mg.gov.br/2021/03/08/salve-maria-completa-dois-anos-de-apoio-as-mulheres/>.

<sup>8</sup> A Frida é uma assistente virtual que atende por meio do *WhatsApp*, disponível nas cidades mineiras de Betim, Caratinga, Coronel Fabriciano, Governador Valadares, Ipatinga e Manhuaçu. Disponível em: <https://chameafrida.com.br/>.

<sup>9</sup> Ângela é uma assistente virtual que funciona por meio do *WhatsApp*. Após adicionar um número de telefone a sua lista de contatos, a pessoa pode obter auxílio psicológico e jurídico. Também oferece apoio às mulheres com câncer de mama. Disponível em: <https://institutoavon.org.br/angela/>.

forma de registro de ocorrência na Polícia Civil sobre crimes já ocorridos. Como objetivos específicos, tem-se: 1) conhecer as motivações para a criação do aplicativo Salve Maria no contexto do Piauí; 2) caracterizar o desenho e o processo de implementação do aplicativo Salve Maria, assim como o seu protocolo de funcionamento e o fluxo de atendimento; 3) verificar a sua utilização no contexto da pandemia; 4) identificar o perfil sócio territorial dos casos e os tipos de violência denunciadas; e 5) analisar a resposta do sistema de justiça criminal (o fluxo de atendimento e a relação com a rede de atendimento) ao acionamento do aplicativo a partir de entrevistas com os operadores da política.

A escolha de analisar essa iniciativa se justifica por se tratar de iniciativa estatal, manejada pelo poder executivo, em uma conjuntura de desinvestimento em políticas públicas para mulheres e precarização dos serviços públicos de atendimento multidisciplinar previstos na Lei Maria da Penha (PASINATO; COLARES; 2020). Além disso, poucos estudos empíricos se debruçam sobre a relação entre o uso de tecnologias e o enfrentamento à violência doméstica e familiar (DALL'IGNA, 2017; THEMIS, 2017; TAVARES; CAMPOS, 2018; SENA; LIMA, 2019; CAMPOS; ROEHE, 2021; CAMPOS, 2021a; CAMPOS, 2021b; KNOBLAUCH, 2021), e nenhum desses trabalhos aborda o tema a partir da perspectiva teórica do acesso à justiça. É, também, de se destacar que não foi encontrado nenhum trabalho que analisasse a experiência do aplicativo Salve Maria no Piauí, independentemente da área de conhecimento ou da abordagem teórica.<sup>10</sup>

Esta pesquisa parte da perspectiva teórica dos trabalhos mais recentes na América Latina sobre acesso à justiça que têm ampliado o conceito formalista e monista das primeiras formulações teóricas, as quais se referem especialmente ao acesso ao poder judicial, para reconhecer formas autônomas e distintas concepções do direito, como é o caso dos estudos sobre pluralismo jurídico (IGREJA; RAMPIN, 2021). Apesar de partir dessa perspectiva ampliada, é preciso reconhecer que o acesso ao sistema de justiça formal ainda é um obstáculo para a completa aplicação dos direitos previstos na Lei Maria da Penha (PASINATO, 2015) e que as tecnologias criadas para contribuir no enfrentamento à violência doméstica e familiar têm privilegiado o acesso às instituições de segurança pública e judiciário. Esta pesquisa,

---

<sup>10</sup> Em busca realizada no acervo do Portal de Periódicos da Capes utilizando as palavras-chaves “violência doméstica”, “aplicativo” e “Salve Maria”, não encontrei nenhum registro. Do mesmo modo resultaram as buscas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações e no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes.

portanto, conjuga os esforços teóricos críticos sobre acesso à justiça com as práticas empíricas no tema para refletir sobre o alcance dessas iniciativas como forma de promover o acesso à justiça.

Durante a pandemia de covid-19, houve uma maior dificuldade para as mulheres denunciarem casos de violência (FBSP, 2020a; 2020b; 2020c), de modo que aplicativos como o Salve Maria se tornam ainda mais relevantes para refletir sobre o acesso à justiça em contextos de restrição da locomoção, seja por questões sanitárias e de saúde pública ou mesmo por falta de acesso ao transporte público de qualidade, gratuito e eficiente para mulheres em vulnerabilidade socioeconômica. A pandemia também impactou a viabilidade de execução desta pesquisa empírica, cujo tema foi reformulado em julho de 2021. Em setembro de 2021, após receber a segunda dose da vacina contra a covid-19, desloquei-me ao Piauí, a convite de uma gestora local, para analisar a política pública implementada naquele estado.

Para alcançar os objetivos da pesquisa, optei pela abordagem qualitativa, com o intuito de obter uma compreensão mais aprofundada, complexa e detalhada do fenômeno estudado com enfoque nas subjetividades (motivações e percepções dos atores envolvidos) e particularidades do caso. A pesquisa se baseou no método de estudo de caso, no qual se reúne uma quantidade grande e detalhada de informações com o objetivo de apreender a situação em sua totalidade e complexidade (GOLDENBERG, 2004). Apesar de ser um aplicativo com alcance estadual, esta pesquisa se restringiu ao estudo da sua utilização na capital. Utilizei como métodos de coleta de dados a observação das instituições envolvidas na execução da política, que foi registrada em diário de campo, e a condução de doze entrevistas semiestruturadas com profissionais predominantemente da área da segurança pública, que ocupam lugares de gestão ou execução da política pública em Teresina, entre 13 de setembro e 10 de outubro de 2021.

Também utilizei como fonte para a análise dados quantitativos coletados pelo aplicativo e fornecidos pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí, com o objetivo de cruzar informações e obter maior confiança nos dados (GOLDENBERG, 2004). O banco de dados apresentou incongruências nos registros, de modo que realizei o seu tratamento, como explico na parte metodológica. As entrevistas contabilizaram 11 horas e 30 minutos de gravação, foram transcritas na sua integralidade - resultando em aproximadamente 260 páginas - e posteriormente analisadas a partir do método indutivo.

Essa pesquisa está dividida em três capítulos. No primeiro, apresento a abordagem metodológica do estudo, especificando a justificativa, o objetivo e o contexto de desenvolvimento da pesquisa, especialmente com relação aos impactos da pandemia no percurso da pesquisadora. Também descrevo os instrumentos de coleta e análise de dados do material empírico. Apresento, por fim, o perfil das pessoas entrevistadas e as escolhas metodológicas no tratamento dos dados quantitativos coletados.

No segundo capítulo, contextualizo o cenário da rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar em Teresina e os serviços especializados na área de segurança pública implementados dentre os anos de 2015 e 2018. No tópico seguinte, descrevo o processo de criação do aplicativo Salve Maria, notadamente os motivos que levaram a sua criação, a forma como foi desenvolvido e o processo de negociação e sensibilização das polícias para implementação de fluxos de atendimento na Polícia Civil e Militar.

A partir dessa problemática e dos dados obtidos com a pesquisa, no terceiro capítulo analiso como o aplicativo foi implementado e quais os resultados alcançados desde a sua criação em março de 2017. Demonstro, a seguir, as estatísticas do aplicativo por meio das quais descrevo e analiso as fases e as características da utilização do aplicativo entre 2017 e 2021. Neste tópico também abordo a impossibilidade de análise interseccional do perfil das pessoas que acionaram os botões em razão das ausências de informações sobre identidade de gênero e perfil étnico-racial. No segundo tópico analiso os fluxos de atendimento de cada um dos botões nas polícias civil e militar.

Por fim, concluo sintetizando os alcances e limites da política pública estudada. Esta pesquisa busca contribuir para o aperfeiçoamento deste tipo de política pública, à luz das discussões sobre acesso à justiça nos casos de violência contra as mulheres a partir de uma perspectiva interseccional e crítica.

## **CAPÍTULO I – RELATOS EM PRIMEIRA PESSOA: PESQUISA EMPÍRICA NO DIREITO EM TEMPOS DE PANDEMIA**

No dia 9 de março de 2020, assisti a primeira e única aula presencial do curso de Mestrado em Direito na Universidade de Brasília (UnB). No meio da semana de recepção às novas pessoas pós-graduandas, fomos informadas de que as aulas seriam suspensas em razão da pandemia de covid-19.<sup>11</sup> Àquela altura, várias instituições públicas também anunciaram a transição geral para a sistemática de teletrabalho. Em abril, todos os estados do país já haviam adotado algum tipo de medida para enfrentamento da pandemia (FBSP, 2020b). O Piauí, por exemplo, declarou estado de calamidade pública em 19 de março de 2020 e, no dia 23 de março, por meio do Decreto Estadual nº 18.902/2020 (PIAUI, 2020a), determinou a suspensão das atividades comerciais e de prestação de serviços em todo o estado.<sup>12</sup>

A pandemia tem ocupado grande parte de nossas preocupações em âmbito pessoal e profissional, impactando tanto a experiência da execução da pesquisa no Mestrado, quanto o tema estudado. A pergunta que me fiz enquanto estudante da pós-graduação foi de como desenvolver a pesquisa empírica com o devido cuidado coletivo e individual nestas circunstâncias. É evidente que, àquela altura, a preocupação com a saúde pessoal, dos familiares e da sociedade demandava muito das nossas energias e cuidados. No entanto, com a retomada das aulas de forma remota na UnB em agosto de 2020, também me inquietavam as possibilidades metodológicas de desenvolvimento dessa pesquisa.

Algumas pessoas na pós-graduação migraram suas propostas de pesquisa para análise de documentos, análise de discursos na internet, dentre outras metodologias cujas técnicas de pesquisa não demandassem a presença física. O meu projeto de pesquisa inicial, cujo tema era a atuação das Promotoras Legais Populares no enfrentamento à violência doméstica e familiar durante a pandemia de covid-19, envolvia o acompanhamento de reuniões virtuais e a realização

---

<sup>11</sup> No dia 11 de março de 2022, a Organização Mundial de Saúde declarou oficialmente o status de pandemia da infecção pelo coronavírus (Sars-Cov-2).

<sup>12</sup> O Decreto determinou que o comércio de produtos alimentícios, farmácias, postos de combustíveis, hotéis, distribuidoras, serviços de segurança e vigilância privada, serviços de alimentação preparados apenas para entrega, bancos e outros serviços financeiros, além de serviços de telecomunicação não estavam abrangidos pela suspensão das atividades.

de entrevistas por plataformas de videoconferência. No entanto, em julho de 2021, fui informada pela instituição na qual eu já desenvolvía a pesquisa desde janeiro daquele ano de que a continuidade do estudo não era mais possível. Essa mudança resultou na necessidade de construir novo projeto de pesquisa e redefinir todo o meu planejamento.

No mês de julho de 2021, após um ano do meu ingresso no mestrado, e diante da impossibilidade de realizar a pesquisa anterior, fui apresentada pela minha orientadora para a Delegada de Polícia Civil Eugênia Villa<sup>13</sup>, que, à época, ocupava o cargo de Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí (SSP/PI) e fazia parte Grupo de Pesquisa Direito e Políticas Públicas da UnB e da UniCEUB, ao qual eu também estava vinculada. Além de ter demonstrado previamente interesse em realizar parceria com a Universidade, a Superintendente havia concluído o seu doutorado em Direito e Políticas Públicas na área da violência de gênero, no qual pesquisou o tema do feminicídio no Piauí. Realizei, em conjunto com a Cristina, minha orientadora, uma reunião com a Superintendente sobre a possibilidade de desenvolver minha pesquisa sobre uma política pública executada no estado do Piauí. Nessa primeira reunião, foi apresentado o aplicativo Salve Maria, idealizado pela Dra. Eugênia na época em que ocupava o cargo de Diretora Interna da Secretaria de Segurança Pública do Piauí, por meio do compartilhamento de alguns documentos informativos sobre a iniciativa. Uma segunda reunião foi realizada com a presença da Superintendente, da minha orientadora e de um servidor da área de tecnologia do Estado do Piauí, na qual ficou acordado que seria possível acessar os dados sobre o aplicativo Salve Maria e que também seria possível eu me deslocar até Teresina para entrevistar profissionais envolvidos com a implementação da iniciativa. O pertencimento à mesma rede de pesquisadores foi de fundamental importância para a realização do trabalho, porque Eugênia estava pessoalmente engajada em viabilizar o acesso aos dados e aos profissionais que entrevistei durante o mês que visitei Teresina. Como pude perceber na minha estadia na capital do Piauí, ela possui amplo reconhecimento pelos seus pares em razão de sua trajetória profissional na Polícia Civil e nos

---

<sup>13</sup> Eugênia Villa é Superintendente de Gestão de Riscos da Secretaria de Segurança Pública do Piauí e Doutora em Direito e Políticas Públicas pela UniCEUB. Sua tese de doutorado teve como objetivo a construção de contornos jurídicos estáveis para a qualificadora penal do feminicídio a fim de fornecer bases objetivas para auxiliar o trabalho prático dos profissionais do sistema de justiça criminal nesses casos (VILLA, 2020b). Para tanto, analisou a série histórica dos feminicídios consumados no Piauí ocorridos desde a vigência da lei, em 10 de março de 2015, até 31 de dezembro de 2018, totalizando 109 processos.

cargos de gestão que tem ocupado na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí, motivo pelo qual o trabalho empírico foi facilitado pela sua intermediação com os profissionais locais. Na Polícia Civil piauiense, foi a primeira mulher a ocupar o cargo de Corregedora da instituição em 2004 e foi responsável por criar a primeira delegacia de investigação de feminicídios no Brasil em 2015. Eugênia ocupou o cargo de Secretária de Segurança Pública interina entre janeiro de 2015 e março de 2015 e, a partir de abril de 2015 até abril de 2019, foi Diretora de Gestão Interna da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí. Pela sua atuação no tema dos direitos das mulheres, recebeu o Prêmio Destaque Laranja da ONU Brasil em 2018.

Uma vez realizado o contato com a gestora da SSP/PI e servidor da Agência de Tecnologia da Informação (ATI) e obtendo o aceite para realizar a pesquisa, não vislumbrei a possibilidade de realizar trabalho de campo, mesmo com uso de equipamentos de proteção individual até eu estar completamente vacinada e imunizada contra a covid-19. Foi somente depois de completar o esquema vacinal, com a segunda dose da vacina em agosto de 2021, que me senti segura para viajar para Teresina e realizar o trabalho de campo da pesquisa. Neste capítulo, relato como foi essa experiência, quais os instrumentos de pesquisa utilizei e de que forma foram construídos os dados que irei analisar nos capítulos seguintes.

### 1.1 Percurso da pesquisa qualitativa e perfil das pessoas entrevistadas

Essa pesquisa iniciou muito antes da minha chegada em Teresina, Piauí. As relações acadêmicas já estabelecidas com a gestora do estado foram fundamentais para a realização do trabalho empírico, pois o acesso aos dados e aos profissionais responsáveis pela execução da política pública foi viabilizado por meio da sua intermediação. Como a pesquisa envolveu o meu deslocamento do sul do Brasil para o nordeste, tais arranjos foram imprescindíveis para que eu pudesse realizar a pesquisa na circunstância da pandemia.

Nesse sentido, saliento logo de início que a análise que produzo nesta dissertação também está atravessada pelo meu lugar social: mulher branca de classe média do sul do Brasil, pesquisadora da Universidade de Brasília, que se desloca para o nordeste para conhecer e compreender uma política pública local de enfrentamento à uma questão sobre a qual tenho me debruçado na minha trajetória profissional, acadêmica e militante, que é a violência contra as mulheres. Explicito a subjetividade que influencia o meu olhar, porque parto do pressuposto de que a pesquisa não é neutra, está sempre situada a partir de um lugar social e subjetivo da pessoa pesquisadora (HARDING, 1995; HARAWAY, 1997).

Após delineado o objeto de estudo, optei por realizar pesquisa qualitativa a fim de compreender de forma subjetiva e singular o fenômeno estudado dentro do contexto no qual está inserido, partindo da premissa de que esses aspectos não poderiam ser captados pelo método quantitativo (GOLDENBERG, 2004). Entretanto, a pesquisa de campo também possibilitou analisar dados quantitativos coletados pelo aplicativo e fornecidos pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí e pela Agência de Tecnologia da Informação. Neste sentido, optei por incorporá-los à descrição e análise do estudo com o objetivo de cruzar informações e obter maior confiança nos dados (GOLDENBERG, 2004).

A pesquisa foi construída com base no método de estudo de caso, por se tratar de uma análise que permite apreender a totalidade e a complexidade da unidade social estudada por meio de técnicas de pesquisa diversas (GOLDENBERG, 2004). Assim, a pesquisa envolveu a realização de visitas às Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, à Agência de Tecnologia da Informação, ao Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) e à Superintendência de Gestão de Riscos (Sugris) e a observação de reunião sobre o aplicativo na

sede do governo do Estado do Piauí, registradas em diário de campo. Além disso, foram conduzidas doze entrevistas semiestruturadas com profissionais predominantemente da área da segurança pública que ocupam lugares de gestão ou execução da política pública pesquisada, entre 13 de setembro e 10 de outubro de 2021. Permaneci apenas um mês em Teresina em razão de limitações econômicas, pois eu não recebi auxílio financeiro para a execução da pesquisa, e porque usufruí de três semanas de férias do trabalho. Eu estava trabalhando em regime de teletrabalho, no entanto, as férias nas primeiras três semanas em Teresina me permitiram maior liberdade para agendar entrevistas e me dedicar às observações e visitas. Apesar de ter proposições iniciais, esforcei-me ao máximo para que o campo contasse a sua história primeiro, a seu próprio modo (YIN, 2016).

Cheguei na capital do Piauí no dia 13 de setembro de 2021, em um período conhecido como “B-R-O-BRÓ”. A sigla faz uma alusão à sílaba final dos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro, período no qual o calor e a seca são intensos. É um fenômeno consolidado na meteorologia do estado, de modo que merece uma expressão própria. Saí de uma temperatura aproximada de 16°C em Porto Alegre para 37°C no dia em que cheguei em Teresina. Foi a minha primeira viagem à capital do Piauí. Eu não conhecia ninguém na cidade que pudesse me sugerir onde me hospedar e essa busca foi realizada de forma rápida e intuitiva. Busquei uma hospedagem por uma plataforma de locações por temporada que se enquadrasse nas minhas possibilidades financeiras e que fosse próxima do centro, local onde, pelas minhas pesquisas, se localizava a maior parte das repartições públicas, e optei por me hospedar no bairro Marquês de Paranaguá.

Na chegada em Teresina fui recebida pelo policial civil Soares, que trabalha na Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos e me deu carona até a hospedagem. Na manhã seguinte à minha chegada, participei de reunião agendada pela delegada Eugênia com servidores da ATI da SSP/PI localizada no Centro Administrativo do Estado do Piauí. Em conversa com o policial Soares no caminho para a reunião, ele comentou que em Teresina os ônibus “estavam parados”. No momento eu não compreendi a real dimensão do que ele havia me dito, mas no transcorrer da minha estadia na cidade, assistindo aos noticiários locais e conversando com as pessoas, compreendi se tratar de uma séria crise no transporte público municipal iniciada antes da pandemia, mas intensificada após março de 2020. Essa informação

me levou a pensar sobre os impactos dessa situação na vida das mulheres em Teresina e de que forma isso se atravessava na minha pesquisa, de modo que incluí a pergunta sobre os impactos da paralisação dos ônibus na vida das mulheres no roteiro de algumas entrevistas. Essa informação também influenciou para que eu optasse por me deslocar por aplicativos de transporte para as instituições que visitei ao longo da realização da pesquisa.

A reunião com os profissionais da ATI ocorreu porque são eles os responsáveis pelo desenvolvimento tecnológico e pela atualização do aplicativo Salve Maria. O objetivo desta reunião era conhecê-los, apresentar a pesquisa e iniciar o processo de acesso ao campo. Na ocasião, fui informada de que o aplicativo coletava informações das pessoas usuárias, as quais compunham um banco de dados em formato de tabela do Excel, que poderia ser disponibilizado após solicitação por ofício via Lei de Acesso à Informação. Também me sugeriram ir até o COPOM para conversar com o major Coordenador do Centro sobre o fluxo de recebimento e atendimento dos casos do botão do pânico por parte da PM. Após essa reunião, ficou ajustado com servidora da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos que seria enviado um ofício à PM solicitando a realização de visita e entrevista com a coordenação do COPOM. O ofício foi assinado pela Superintendente Eugênia Villa e continha, enquanto documento anexo, uma carta de apresentação da pesquisa.

Não determinei previamente quais seriam as pessoas entrevistadas, mas busquei identificar as envolvidas com a execução da política pública desde o meu primeiro dia em Teresina. Meu objetivo era realizar o máximo de entrevistas possíveis durante o período de minha estadia no Piauí. A primeira semana em campo foi um período de adaptação, de compreensão da dinâmica institucional e mapeamento de pessoas e agendamento de possíveis entrevistas, as quais, apesar de ter o acesso facilitado, dependiam de inúmeros fatores para que de fato ocorressem. Nesse sentido, a reunião na ATI foi de fundamental importância para compreender que os principais serviços vinculados ao aplicativo eram na Polícia Militar e na Polícia Civil, por meio do atendimento das Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, de modo que eu decidi começar por essas entrevistas antes de expandir para a rede de atendimento às mulheres em situação de violência no município e no estado, o que acabou não ocorrendo em razão do tempo exíguo para o trabalho de campo. Buscando ampliar o meu conhecimento sobre as políticas públicas daquele governo, desloquei-me, ainda na primeira

semana, até o Palácio de Karnak, sede do governo do estado, na tentativa de entrevistar a vice-governadora Regina Sousa, o que ocorreu na semana seguinte.

Ainda na primeira semana identifiquei em Teresina quatro Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher<sup>14</sup> e iniciei a busca para entrevistar as delegadas titulares. Todas as delegadas foram muito solícitas, marcando entrevistas para a semana seguinte. A única da qual não obtive resposta por *WhatsApp* foi a delegada titular da DEAM do Centro, de modo que fui pessoalmente até a delegacia na tentativa de contatá-la.

Assim, a primeira DEAM que visitei foi a do Centro. Essa é a Delegacia mais antiga de Teresina, inaugurada em julho de 1989. O atual prédio da delegacia, que conta com a melhor infraestrutura dentre as quatro, foi inaugurado durante a pandemia, em novembro de 2020. Cheguei no local sem agendamento prévio para me apresentar e verificar a possibilidade de agendar uma entrevista com a delegada titular. No dia que cheguei, a delegada estava de saída, mas pude combinar com ela nova data e horário para a realização da entrevista, que ocorreu no dia 22 de setembro de 2021. Na primeira visita, fui recebida pela assistente social, que me explicou o fluxo de atendimento, cuja triagem é realizada pelas profissionais do serviço social, que, segundo ela, fazem uma escuta qualificada, orientam e averiguam se a demanda é pelo registro de ocorrência policial ou se são demandas de encaminhamentos para a rede de saúde mental e proteção social ou para a Defensoria Pública. A profissional relatou que muitas vezes as mulheres procuram a delegacia porque querem solicitar a pensão alimentícia para os filhos ou buscar reconhecimento de paternidade, e que a delegacia se configura como uma porta de entrada para outras demandas das mulheres. Ela também me conduziu até a sala do escrivão, que estava bastante envolvido com uma pilha de processos em sua mesa, para conversar comigo sobre o aplicativo. A impressão que ficou dessa visita à delegacia é que a imagem pública do aplicativo que eu até então havia recebido destoava do que os profissionais vivenciavam na realidade.

---

<sup>14</sup> Após a realização do trabalho de campo, em dezembro de 2021, foi inaugurada nova sede da Coordenadoria Estadual de Política para as Mulheres no bairro Aeroporto, na zona norte de Teresina, a qual também passou a abrigar as instalações da DEAM/Norte, da Patrulha Maria da Penha, do Conselho Estadual dos Direitos da Mulher, além do Centro de Referência Francisca Trindade. Para mais informações, ver: <https://portalpiaui.com/noticia/2064/mulheres-do-piaui-tem-servicos-integrados-em-nova-sede-inaugurada-na-capital.html>.

Também contatei a delegada coordenadora do Departamento Especial de Proteção à Mulher da Polícia Civil (DEPM), que acabou se tornando a primeira entrevistada, no dia 20 de setembro de 2021. Decidi incluir essa entrevista devido à atribuição legal do DEPM no monitoramento do aplicativo Salve Maria e do trabalho realizado pelas DEAMs (art. 3º, III, e, da Lei nº 7.116/2018). A Figura 1, a seguir, é uma fotografia da fachada do local onde está localizada a sala do órgão.

**Figura 1 - Fachada do Departamento Especial de Proteção à Mulher da Polícia Civil**



Fonte: foto da autora.

No dia seguinte, entrevistei a delegada da DEAM Norte (21/09/2021), seguida pelas delegadas da DEAM Centro (22/09/2021), Sul (23/09/2021) e Sudeste (24/09/2021). Em razão do pouco tempo que pude ficar em Teresina, só estive uma vez em cada delegacia, todas de forma agendada, momento em que entrevistei as delegadas titulares. A exceção foi a delegacia do Centro, na qual estive duas vezes, a primeira de forma espontânea para agendar a entrevista e conhecer o local e a segunda de forma agendada para entrevistar a delegada titular.

Visitei a DEAM Norte no dia 21/09/2022 mediante agendamento prévio. Essa delegacia foi instalada em Teresina no ano de 2002, e é responsável pela zona norte de Teresina e por parte da zona leste. As mulheres que chegam na DEAM Norte são atendidas por uma assistente

social ou por um policial na triagem e não há psicóloga. É possível registrar um boletim de ocorrência na delegacia, que funciona 24 horas. É a única das quatro delegacias com funcionamento ininterrupto. Os casos de flagrante, no entanto, são diretamente encaminhados pela Polícia Militar e atendidos pela Central de Flagrantes. Se o flagrante for um caso da circunscrição da delegacia, o procedimento é posteriormente encaminhado para a unidade policial. Na Figura 2, a seguir, é possível visualizar a fachada da DEAM Norte.

**Figura 2 - Fachada da DEAM Norte**



Fonte: foto da autora.

Ao chegar no local, por volta das 9h30min, contabilizei sete mulheres esperando atendimento. Dessas, duas aguardavam para testemunhar no caso de sua mãe que tramitava naquela delegacia, conforme esclareceram para um policial que parecia organizar, conjuntamente com outra funcionária, os atendimentos. Essa foi a única Delegacia em que vi um policial com um distintivo e uma arma à vista, que ficava circulando na recepção e conversando em voz alta com a funcionária da recepção. Fiquei imaginando as razões para que o policial portasse a arma dessa forma. Ainda que fosse um local com potencial perigo e que demandasse um policial armado na sala de espera da delegacia, tive a sensação de que o uso de arma aparente transmitia uma mensagem de medo e autoridade pela força, o que afastava a ideia de acolhimento esperado em um espaço como este.

A DEAM Norte e a DEAM Centro possuem as maiores salas de recepção, com capacidade para acomodar várias pessoas. No entanto, como todas as outras delegacias, com exceção da DEAM Centro, a Norte possui instalações antigas, salas escuras e nenhuma privacidade no local onde as mulheres são ouvidas pelos escrivães. Enquanto aguardava a delegada, observei que não havia cartaz do aplicativo Salve Maria nas paredes ou qualquer material informativo sobre ele disponível na recepção. Um cartaz na parede informava: “em razão da gravidade da Covid-19, nosso atendimento de serviço social será segunda, terça e quarta, das 9h00 às 12h00”. Descobri, portanto, que havia atendimento por profissional do serviço social naquela delegacia, assim como na DEAM Centro. Antes de entrar na sala da delegada, passei pela sala onde estavam os escrivães e outros dois funcionários. Um deles, fiquei sabendo depois, é um assessor jurídico disponibilizado pela Secretaria de Segurança Pública para auxiliar no trabalho cartorário da delegacia. Havia duas mulheres sendo ouvidas ao mesmo tempo naquela sala. Primeiro, notei a ausência de sigilo para que as mulheres pudessem ser ouvidas e pensei o quanto a realidade se distancia dos propósitos da letra da lei. Todos estavam usando máscara, mas senti um desconforto por estar numa sala fechada com tantas pessoas ao mesmo tempo em uma pandemia.

A segunda delegada que entrevistei foi a titular da DEAM do centro de Teresina. Na segunda visita à DEAM centro, pude entrar na sala da delegada titular, que se diferenciava em grande medida dos espaços anteriormente visitados - e dos posteriores também - pelas melhores condições de infraestrutura e espaço, em razão da nova sede ter sido inaugurada em novembro de 2020. As cores do local tornavam esse espaço mais aconchegante, conforme se observa na Figura 3, se diferenciando da imagem dos espaços policiais tradicionais.

**Figura 3 - Sala da delegada titular da DEAM Centro**



Fonte: foto da autora.

A visita à DEAM Sul ocorreu no dia 23/09/2021. A DEAM Sul foi inaugurada em junho de 2016 e está localizada no Centro Social Urbano do Parque Piauí, um local criado nos anos 1970 e no qual estão situados diversos serviços públicos como um posto do Instituto de Identificação do Piauí, delegacias da Polícia Civil e, também, o Comando de Policiamento Metropolitano II da Polícia Militar. No dia em que fui até o local, verifiquei uma fila grande de pessoas aguardando atendimento no Posto de Identificação, possivelmente para registro de identificação civil, uma das demandas atendidas no local. A Figura 4, a seguir, mostra a fachada parcial do Centro Social Urbano visto do portão de entrada.

**Figura 4 - Fachada Centro Social Urbano do Parque Piauí**



Fonte: foto da autora.

Ao entrar no espaço do Centro Social, procurei pela entrada da DEAM Sul, o que demandou alguns minutos, pois a porta de entrada é pequena, não muito bem identificada e se localiza no final de um corredor, conforme se pode visualizar na Figura 5 a seguir. Quando entrei pela porta que indicava ser a delegacia, verifiquei, ao contrário do que havia encontrado nas outras DEAMS, que não havia nenhuma mulher aguardando na sala de espera. Identifiquei quatro salas na DEAM: a brinquedoteca, que não foi identificada nas demais delegacias, a recepção e outras duas salas que somente eram acessadas a partir da recepção. A sala seguinte à recepção é ocupada pelo escrivão e na última sala localiza-se o espaço da delegada. Enquanto aguardava a delegada na sala do escrivão, notei um cartaz no qual eram elencadas as situações familiares em que se aplicava a Lei Maria da Penha (filho (a) contra mãe, pai contra filha, irmão contra irmã, genro contra sogra, nora contra sogra, dentre outras). Esse único cartaz disponível na delegacia, que também não visualizei nas outras, me fez pensar se era comum as mulheres que frequentavam aquele espaço relatarem dúvida quanto à extensão da aplicabilidade da lei ao âmbito familiar.

**Figura 5 - Porta de entrada da DEAM Sul**

Fonte: foto da autora.

A última delegacia visitada foi a DEAM Sudeste, no dia 24/09/2021, uma sexta-feira pela manhã. Essa DEAM foi inaugurada em 2009 e possui a mesma infraestrutura e conta com a mesma delegada titular desde a sua inauguração. Ao chegar no local, observei que algumas cadeiras estavam situadas do lado externo da delegacia. A delegada titular me informou que as cadeiras foram colocadas ao ar livre no período da pandemia de covid-19 como uma medida sanitária para permitir o afastamento das pessoas. Apesar da iniciativa contribuir para prevenção à contaminação pelo vírus, imaginei que a exposição do lado externo de uma delegacia da mulher poderia causar algum constrangimento para as vítimas que procurassem aquele local. Havia dois homens e duas mulheres aguardando sentados no banco de concreto da pequena sala de espera. Não havia ventilador ou qualquer outra ventilação mecânica a não ser o ar quente de um dia com temperatura de 37°C. Além da porta de entrada, havia apenas outra porta, que estava trancada por uma mesa, e que levaria a outras salas da delegacia.

Quando cheguei, um funcionário distribuía um papel, que depois fiquei sabendo ser um formulário para preenchimento pelas mulheres que aguardavam atendimento. Ele perguntou a uma das mulheres, na frente de todas as pessoas, como tinha sido a agressão física por ela sofrida, se teve “murro, tapa, mão aberta, mão fechada”, dentre outras opções que lia no formulário. Ao longo dessa série de perguntas feitas em voz alta pelo funcionário, a mulher informou que o marido havia ameaçado matá-la; ela e as crianças. Esse relato tão íntimo e dolorido na frente de todas as pessoas, inclusive de homens, me deixou bastante desconfortável e imaginei o quanto aquela mulher estava se sentindo exposta naquele momento. Observei que não havia espaço reservado para as mulheres aguardarem e o quanto aquela configuração espacial era inadequada, impedindo o sigilo dos relatos como o que eu havia acabado de ouvir. Outra mulher que chegou naquela delegacia informou que não possuía nenhum documento consigo, que saiu de casa às pressas e que, inclusive, precisaria de escolta para retornar à sua residência para buscar suas coisas. Enquanto isso, podia ouvir trechos dos relatos de um casal que estava com a delegada em alguma sala após a porta que separava a sala de espera das demais salas.

Conforme me relatou posteriormente a delegada, aquele era um dia tranquilo em comparação com a movimentação usual daquela delegacia. Um homem que acompanhava uma das mulheres atendidas falou sozinho: “gente, está mais movimentado do que eu pensava, que triste!”. Na figura 6, a seguir, há três imagens: a primeira demonstra a placa de identificação da delegacia, a segunda mostra a grade da porta de entrada e as três cadeiras para aguardar atendimento e a terceira foi retirada de dentro da sala de espera em direção à porta de entrada.

**Figura 6 - Fachada e sala de espera da DEAM Sudeste**



Fonte: fotos da autora.

De maneira geral, notei que em nenhuma das delegacias visitadas havia cartazes ou *flyers* do Salve Maria disponíveis para o público. Também percebi que, com exceção da delegacia do centro, todas as delegacias estavam localizadas em prédios antigos e com pouca infraestrutura em termos de espaço de recepção, isolamento acústico e espaço reservado para oitivas individuais. Apenas a DEAM da região sul possuía uma brinquedoteca. A delegacia norte era a que possuía menos privacidade para a coleta dos depoimentos das vítimas, que ocorriam em apenas uma sala onde trabalhavam quatro servidores. Na delegacia sudeste, a delegada dividia a sala com o assessor jurídico e era possível ouvir os relatos da sala de espera.

Na segunda semana em Teresina, protocolei um pedido de acesso à informação com o objetivo de obter os dados quantitativos do aplicativo Salve Maria, que me foi concedido apenas no dia 29/09/2021, na terceira semana da minha estadia, quando eu já havia realizado nove das doze entrevistas. Além da Polícia Civil, visitei as dependências da Polícia Militar. Durante o

trabalho de campo em Teresina, estive três vezes presencialmente no COPOM, localizado no Comando-Geral da Polícia Militar, para entrevistar os responsáveis pela execução da política pública relacionada ao aplicativo Salve Maria. O COPOM, criado no ano de 1977, é responsável pelo atendimento e processamento de chamadas de urgência e emergência realizadas por meio do número telefônico 190. O agendamento da visita ao COPOM foi o mais difícil e burocrático e se deu por meio de ofício. Em paralelo, como fruto dos contatos estabelecidos por ocasião da entrevista à vice-governadora do Estado, também agendei entrevista com a capitã comandante da Patrulha Maria da Penha que forneceu entrevista no Comando-Geral, onde está localizada a sala do programa. O objetivo da entrevista, que ocorreu no dia 27/09/2021, foi compreender se havia alguma relação entre o trabalho da Patrulha e os atendimentos do aplicativo Salve Maria. Na figura 7, é possível visualizar a fachada de entrada do Comando-Geral da Polícia Militar onde estão localizados o COPOM e a sala da Patrulha Maria da Penha.

**Figura 7 - Comando-Geral da Polícia Militar do Estado do Piauí**



Fonte: foto da autora.

A Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado do Piauí foi inaugurada em fevereiro de 2020 para acompanhamento e monitoramento das mulheres que possuem medidas protetivas de urgência em casos de violência doméstica e familiar. No entanto, como será explicitado adiante, a Patrulha não atende casos do aplicativo Salve Maria. Na figura 8 pode ser

visualizada a porta de entrada da sala da Patrulha Maria da Penha que também está localizada dentro do prédio do Comando-Geral.

**Figura 8 – Porta da sala da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado do Piauí**



Fonte: foto da autora.

Na Figura 9 é possível visualizar o painel de recados e informações sobre ações da Patrulha Maria da Penha, no qual também há um espaço destinado para informações sobre atualizações na Lei Maria da Penha e estatísticas sobre feminicídio no Estado do Piauí.

**Figura 9 - Mural da Patrulha Maria da Penha da Polícia Militar do Estado do Piauí**



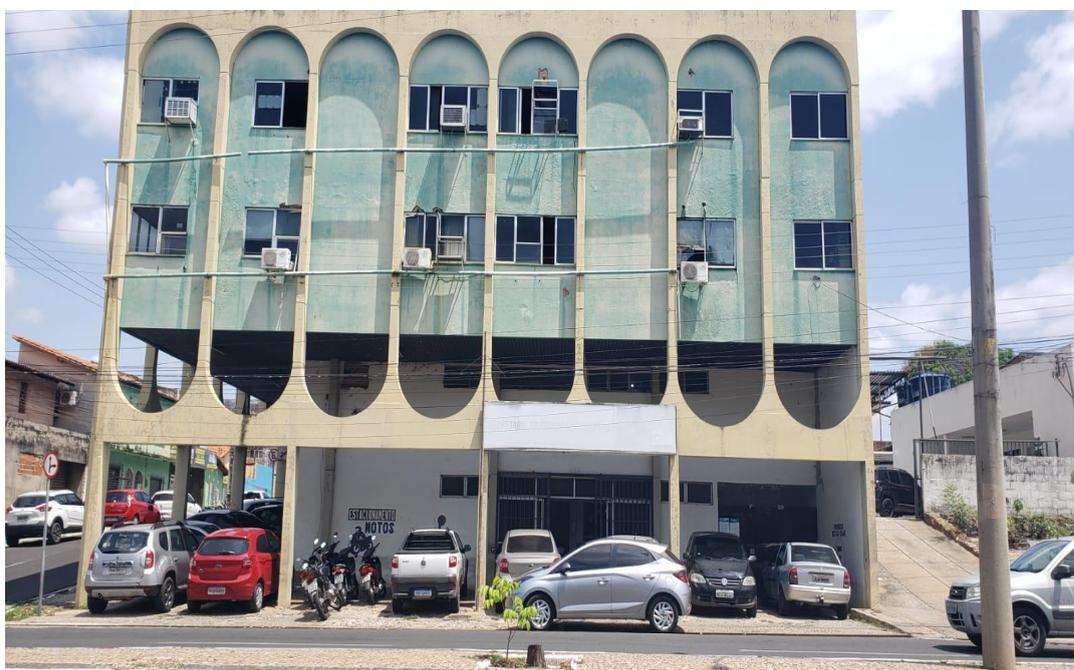
Fonte: foto da autora.

Na segunda visita ao Comando-Geral fui acompanhada por uma gestora da SSP e participei de reunião agendada previamente com o major Coordenador, a capitã Subchefe e outros policiais militares responsáveis pela gestão do Centro de Operações. Nesta ocasião, não foi realizada entrevista, apenas anotações no diário de campo sobre a reunião que aconteceu dentro do COPOM. Optei por realizar a entrevista com a capitã Subchefe do COPOM em uma terceira visita realizada no dia 30/09/2021, por ser uma mulher dentro de uma corporação predominantemente formada por homens<sup>15</sup> e por se mostrar muito disposta a contribuir para a pesquisa. Além disso, antes de atuar como Subchefe, função que desempenha desde 2019, ela atuou como coordenadora da Central de Atendimento do 190, função-chave dentro do fluxo de atendimento do botão do pânico na Polícia Militar, conforme será descrito posteriormente.

<sup>15</sup> No Estado do Piauí, assim como em outros estados do Brasil, há uma reserva de até 10% nas vagas para mulheres no concurso para ingresso na corporação, conforme consta no Estatuto dos Policiais Militares do Estado do Piauí (Lei Estadual nº 3.808, de 16 de julho de 1981).

Além do contato com os profissionais dos serviços especializados da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, entrevistei, no dia 8 de outubro de 2021, a Coordenadora de Estado de Política para as Mulheres, na sede da Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres do Piauí (CEPM). Cheguei ao local sem agendamento prévio, embora tenha enviado previamente uma mensagem de *WhatsApp* para a Coordenadora, apresentando a pesquisa e o interesse em entrevistá-la. Na Figura 10, é possível visualizar a fachada de um prédio no qual estavam localizadas repartições públicas do governo do Estado do Piauí, dentre as quais a Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres. Desde dezembro de 2021, a Coordenadoria está situada em uma nova sede, onde também foram reunidos outros serviços como o Centro de Referência Francisca Trindade, o Conselho Estadual de Políticas para as Mulheres, a Patrulha Maria da Penha e a DEAM Norte.

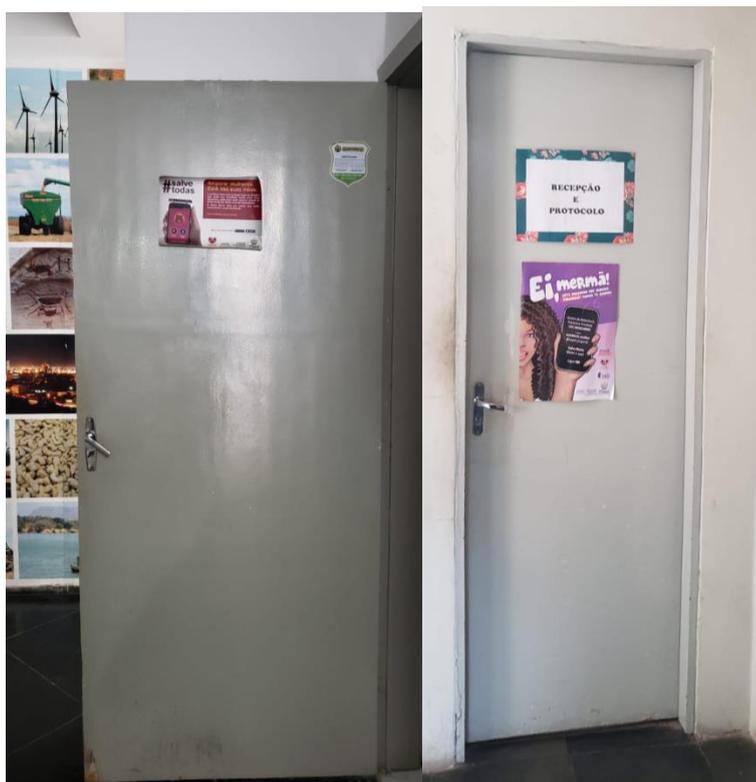
**Figura 10 - Prédio onde está localizada Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres do Piauí**



Fonte: foto da autora.

O prédio onde se localizava o órgão foi o espaço com a menor acessibilidade dentre todos os serviços visitados. Não era possível subir até o andar onde as salas se localizavam de elevador e a escada era estreita e escura. No entanto, a recepção pelas funcionárias do local foi muito acolhedora e foi possível entrevistar a Coordenadora mesmo sem ter agendado previamente. Na Figura a seguir é possível visualizar, à esquerda, uma porta onde estava aficcionado o cartaz sobre o Salve Maria. Este foi o único cartaz visualizado sobre o aplicativo em todos os locais visitados. À direita, está a porta da sala onde estava situada a recepção e protocolo na qual há um cartaz sobre a campanha “Ei, Mermã, Você Não Está Sozinha” criada pela CEPM para informar a população do funcionamento dos serviços específicos de combate à violência contra as mulheres na pandemia do covid-19, na qual há a logo do aplicativo Salve Maria.

**Figura 11 - Portas de salas da Coordenadoria Estadual**



Fonte: foto da autora.

Por fim, realizei duas entrevistas na Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos da SSP/PI. A primeira entrevistada foi a Dra. Eugênia Villa, Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos da SSP/PI, que consentiu com a identificação do seu nome e cargo nesta pesquisa. Optei por identificá-la pelo cargo que ocupava quando realizei a entrevista, embora seja necessário esclarecer que as pessoas entrevistadas por vezes se referem a ela como “Delegada Eugênia”, o que foi mantido, e que o cargo ocupado por ela quando da idealização e primeiros anos de implementação do aplicativo era na qualidade de Diretora de Gestão Interna da SSP/PI. Ela é a única pessoa identificada pelo nome e cargo na dissertação, em razão da sua concordância, colaboração para a realização da pesquisa, bem como por ser a idealizadora do aplicativo Salve Maria.

Na ocasião, também entrevistei a Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos, porque ela foi a primeira delegada coordenadora do DEPM na época em que o aplicativo Salve Maria foi criado e pela sua prévia atuação no Plantão de Gênero e nas delegacias especializadas na capital. A Assessora também é identificada como idealizadora do aplicativo, pois participou ativamente nas reuniões de debate sobre a criação do Salve Maria e definições técnicas, especialmente do botão denúncia sigilosa, pela sua experiência como delegada de DEAM.

Por último, entrevistei um servidor da Agência de Tecnologia do Estado do Piauí responsável pelo desenvolvimento e manutenção tecnológicos do aplicativo. Em razão do contexto de pandemia e inexistência de acesso direto às usuárias, não incluí na pesquisa suas percepções sobre as funcionalidades da ferramenta e o atendimento recebido por parte dos serviços do Estado. Por questões éticas, não foi feita a busca ativa das pessoas cujos dados pessoais estavam disponíveis no banco de dados do aplicativo. Todavia, reconheço que a percepção das usuárias seria informação relevante para uma compreensão mais ampla dos alcances e limites do uso da tecnologia nesses casos.

Ao todo, foram onze mulheres entrevistadas e um homem entrevistado para a pesquisa. A fim de caracterizar o perfil das pessoas entrevistadas, questionei nas entrevistas os seguintes dados: nome, idade, naturalidade, autodeclaração étnico-racial, identidade de gênero, sexualidade, religião e escolaridade. Todas as pessoas entrevistadas autorizaram a utilização

das entrevistas mediante termo de consentimento livre e esclarecido. Por questões éticas, optei por não utilizar os nomes das pessoas entrevistadas, que serão identificadas pelo cargo. Entretanto, uma das delegadas titulares das delegacias especializadas não me autorizou citá-la por meio do seu nome ou cargo, de modo que, na análise de perfil, omiti a identificação das delegacias das quais as delegadas são titulares. Não há citação direta às falas dessa delegada no texto e sua entrevista é utilizada de modo contextual por meio de afirmações genéricas sobre as delegacias. O quadro abaixo apresenta o perfil das pessoas entrevistadas:

**Quadro 1 - Perfil das pessoas entrevistadas**

Cargo	Idade	Autodeclaração étnico-racial	Naturalidade	Escolaridade
Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos	58	Branca	Teresina (PI)	Pós-graduação
Subchefe do COPOM	47	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação
Comandante da Patrulha Maria da Penha	49	Parda	Canindé (CE)	Pós-graduação
Delegada titular DEAM 1	50	Branca	Teresina (PI)	Pós-graduação
Delegada titular DEAM 2	44	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação
Delegada titular DEAM 3	46	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação
Delegada titular DEAM 4	Não informada <sup>16</sup>	Negra	Teresina (PI)	Pós-graduação
Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos	41	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação
Vice-governadora	71	Preta	União (PI)	Ensino Superior
Coordenadora de estado de política para as mulheres	58	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação
Coordenadora do Departamento Estadual de Proteção a Mulher da Polícia Civil	37	Branca	Teresina (PI)	Não questionado <sup>17</sup>
Programador sênior	52	Parda	Teresina (PI)	Pós-graduação

Fonte: elaborado pela autora.

No Estado do Piauí, 80,5% da população se autodeclara negra (preta e parda), sendo que 79,1% das mulheres se autodeclararam pretas (13,4%) e pardas (65,7%) (IBGE, 2019). Dentre as quatro delegadas das delegacias especializadas, duas se autodeclararam como pardas e apenas uma delegada se identificou como mulher negra. A identificação étnico-racial foi autodeclarada pelas próprias pessoas entrevistadas de forma oral na entrevista, no formato de

<sup>16</sup> A entrevistada optou por não informar a sua idade.

<sup>17</sup> Em razão da dinâmica da entrevista, esta informação não foi questionada.

resposta aberta, de modo que a cor indicada pela delegada titular da DEAM centro não segue a classificação utilizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que distingue pessoas negras em pretas e pardas. Destaca-se que esta delegada foi a única que abordou a experiência pessoal de identidade étnico-racial espontaneamente na entrevista. Questionada sobre sua trajetória profissional, a delegada relatou o constrangimento sofrido por ser uma mulher negra ocupando um espaço de poder em órgão público:

[Delegada titular DEAM Centro]: Eu sou constrangida todo dia. Porque nós sabemos que a mulher negra ela sofre mais do que o homem negro. Sempre os dois são “o outro”, o homem negro, as penitenciárias estão cheias só de homens negros, e as mulheres negras você sabe, né, era naquela época e continua sendo empregada doméstica. Quando você vê uma mulher negra subir numa área pública, ela vai ser olhada de todos os jeitos, então todos os olhares que você pensar de alguém contra a minha pessoa já vem. Estou tão acostumada que eu nunca me senti diminuta, pequenininha, no cantinho, porque eu me amo, eu sou neta de baiana, esta baiana minha avó me ensinou primeiro que a gente tinha que estudar, tanto que os netos dela todos são formados, e eu me orgulho disso, e que se amassem. Então eu me amo, não tem problema se alguém olha para mim com olhar reverso, como eu digo, isso não me afeta, porque eu não posso tirar a minha cor para agradecer essa pessoa e vivo porque Deus quer assim.

O único homem entrevistado trabalha na área de tecnologia. Todas as pessoas entrevistadas as quais obtive informação sobre escolaridade possuíam pós-graduação, categoria que pode ser tanto a pós-graduação *stricto sensu* quanto *lato sensu*. Quanto à faixa etária, a maior parte das pessoas entrevistadas possuía idade entre 40 e 59 anos.

As entrevistas contabilizaram 11h30min de gravação, foram transcritas na sua integralidade - resultando em aproximadamente 260 páginas - e posteriormente analisadas a partir do método indutivo. Reli todas as transcrições, selecionei trechos de interesse e os registrei em uma planilha, agrupando-os em subtemas comuns a todas as entrevistas. Os trechos utilizados nessa dissertação eventualmente foram tratados a fim de adaptá-los à norma culta portuguesa e, em alguns casos, foram suprimidas repetições que não alteram o conteúdo da entrevista. As partes em negrito dizem respeito às minhas falas durante a entrevista.

As conclusões a que chego neste estudo resultam da triangulação das diversas fontes utilizadas - entrevistas, dados quantitativos, documentos oficiais e as informações observadas em campo -, a fim de aumentar a credibilidade e a confiança da pesquisa (YIN, 2016).

Os primeiros dados qualitativos foram construídos à medida em que foram sendo realizadas as entrevistas e visitas ainda em Teresina, momento em que também multiplicaram as perguntas e as anotações no diário de campo. No final do trabalho de campo obtive acesso ao banco de dados e fiz uma análise exploratória sobre quais as variáveis estavam disponíveis para análise, ficando evidente a ausência da informação sobre a identidade de gênero e o perfil étnico-racial das pessoas usuárias no conjunto dos dados. Nesse momento, limitei as análises sobre o conteúdo do banco a essas constatações.

Após a realização do campo, iniciei o trabalho pela transcrição das entrevistas, cuja tarefa se estendeu por um tempo maior do que o esperado, motivando-me a iniciar em paralelo a análise estatística descritiva do banco de dados quantitativo. Os primeiros resultados que obtive foram sobre a quantidade de acionamentos, a faixa etária das vítimas e das pessoas autoras e os tipos de violência. Entretanto, mesmo a distribuição de frequência das variáveis demandou decisões metodológicas de tratamento, conforme explicarei no tópico a seguir. Após o tratamento do banco, obtive as frequências finais do total de acionamentos do aplicativo, inclusive desagregados por tipo de denúncia na cidade de Teresina, faixa etária das vítimas e pessoas autoras e tipos de violência. Depois, apesar das limitações metodológicas que analiso no tópico 3.1.3, realizei a heteroidentificação de gênero das vítimas e autores indicados no banco de dados.

A visualização do banco também trouxe dúvidas sobre o significado de algumas variáveis disponíveis na base de dados, cuja resposta esperava encontrar na análise das entrevistas. No entanto, isso não foi possível, porque as entrevistas foram realizadas em sua maioria após o acesso ao banco e essas respostas demandavam perguntas objetivas. A exceção foi a variável “situação”, pois foi possível questionar objetivamente uma entrevistada, cuja resposta foi complementada por informações de outras entrevistas.

A análise da série temporal foi a última descrição estatística a ser produzida, quando todas as entrevistas já haviam sido transcritas, e a dissertação já possuía forma. Neste momento, as entrevistas serviram como importante aporte para a interpretação das fases da política pública identificadas a partir dos dados quantitativos.

Por vezes, no entanto, o trabalho empírico apresentou limitações para as análises e outras estratégias metodológicas foram adotadas. Por exemplo, desde o início pretendia identificar a identidade de gênero e étnico-racial e outros dados de perfil social e demográfico

das pessoas que utilizaram o aplicativo. Diante da ausência dessas informações, inspirei-me na pesquisa de doutorado da Raíssa Nothafft (NOTHAFT, 2020), na qual o Mapa Interativo de Distribuição Racial é utilizado como estratégia metodológica de critério de seleção dos núcleos nos quais buscou pessoas participantes para a sua pesquisa no Distrito Federal. O Mapa é produzido pela organização não-governamental Pata Data e as informações provêm dos dados do Censo do IBGE de 2010<sup>18</sup>. Assim, o Mapa com os dados georreferenciados sobre a raça declarada no referido Censo em Teresina foi comparado à projeção cartográfica dos chamados de cada botão do aplicativo. Desse modo, foi possível verificar o perfil racial dos bairros em que o aplicativo foi mais acionado, o que contribuiu para o objetivo de problematizar se o acesso às tecnologias está perpassado pelas dimensões de raça e classe em um momento que a escrita do trabalho já se encontrava mais avançada.

De forma geral, as entrevistas permitiram evidenciar resistências e conflitos que não seriam possíveis somente com os dados quantitativos. O acesso em maior profundidade às tramas econômicas e sociais do contexto e o seu nexos com o tema estudado foi possível pelo cotejamento das impressões do vivido no campo com o relatado pelas pessoas entrevistadas. Isso se expressa, por exemplo, nas análises sobre as dificuldades na implementação da política pública e nas outras problematizações que custuro ao longo do trabalho.

## **1.2 Decisões metodológicas sobre o banco de dados do aplicativo Salve Maria**

Para melhor ilustrar a utilização do aplicativo pela população, também analiso o banco de dados gerado pelo Salve Maria. Os dados foram obtidos por meio de requisição com base na Lei de Acesso à Informação à Secretaria Estadual de Segurança Pública do Piauí em setembro de 2021. Após autorização de acesso aos dados, a ATI me forneceu um login de usuário e senha para utilização do aplicativo na versão web. A partir desse acesso, foi gerada uma planilha de Excel com um total de 2.346 linhas que refletem o número de acionamentos do aplicativo em todo o Estado do Piauí no período dentre 08/03/2017 (data de lançamento do aplicativo) e 30/09/2021 (fim da pesquisa de campo no Piauí).

---

<sup>18</sup> O Mapa Interativo de Distribuição Racial do Brasil pode ser acessado em: <https://patadata.org/>.

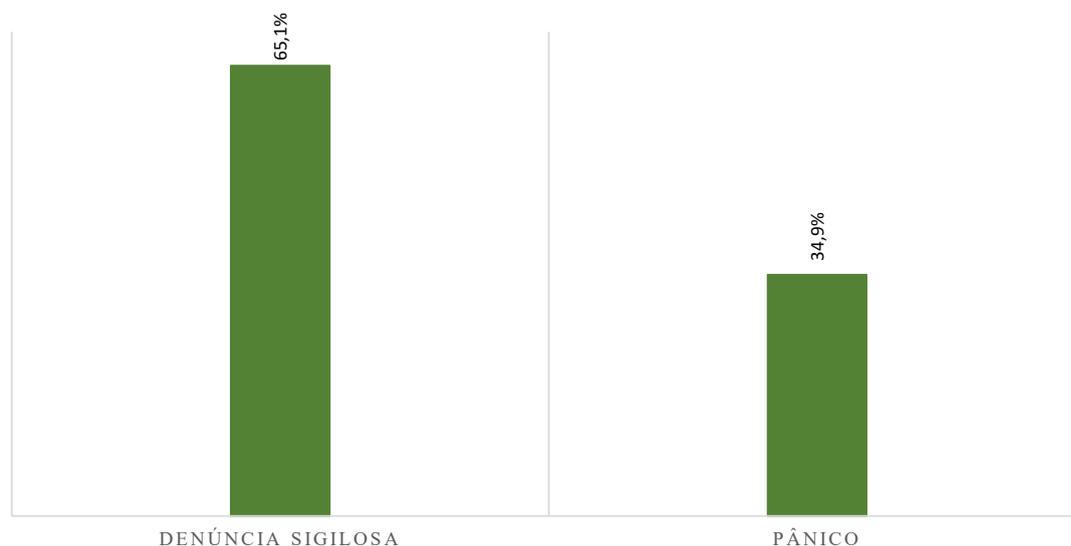
O banco de dados contém informações sobre cada acionamento dos botões denúncia sigilosa e botão do pânico coletadas no aplicativo e cada botão pode ser filtrado na opção “tipo”. As variáveis disponíveis na planilha são: data da denúncia, mês/ano, hora da denúncia, endereço, bairro, cidade, vítima, idade vítima, agressor, idade agressor, forma de violência, tempo atendimento (min), tempo de encerramento (min), tipo e situação. Nem todas essas informações são de preenchimento obrigatório pela pessoa que aciona o botão denúncia sigilosa e, portanto, muitas vezes elas estavam ausentes na planilha. Para acionar o botão denúncia sigilosa é obrigatório informar o endereço com CEP, cidade e estado. Para acionar o botão do pânico não é necessário informar nenhum dado. Isso ocorre porque o botão do pânico funciona por meio de acionamento que coleta apenas a geolocalização da pessoa quando ela o aperta, não sendo necessário nenhum preenchimento ou relato para o registro do chamado.

Para análise dos dados, primeiramente filtrei na planilha apenas os casos referentes à cidade de Teresina, primeiro recorte do estudo, resultando em um total de 1.955 acionamentos, o que representa 83,3% do banco. Do total de acionamentos em Teresina, 761 (39%) correspondem ao botão do pânico e 1.194 (61%) ao botão denúncia sigilosa. A escolha pela cidade de Teresina apenas se deu em razão do trabalho de campo ter se restringido à entrevista de profissionais, ao menos dentro da Polícia Civil, cuja atribuição se delimita à capital. Sendo assim, não analiso neste trabalho os dados referentes ao interior do estado.

Ao analisar a planilha Excel, percebi inconsistências nos 1.955 acionamentos de ambos os botões, pois havia duplicatas, ou seja, casos de repetição de informações em que todas as variáveis eram iguais, inclusive o horário, indicando possível erro na própria ferramenta. Deste modo, para evitar sobre representação dos dados, realizei um primeiro tratamento excluindo os casos de repetição de informações do botão denúncia sigilosa em que todas as variáveis eram idênticas (nome da vítima, nome do agressor, idade, endereço, tipo de violência) e, em ambos os botões, em que o horário da denúncia desses casos não ultrapassava uma diferença de 15 minutos, o que resultou em um novo total de 1.634 casos que chamei de banco de dados do estudo. Desse total, 1.064 casos se referiam ao botão denúncia sigilosa (65,1%) e 570 ao botão do pânico (34,9%)<sup>19</sup>, conforme o gráfico abaixo:

---

<sup>19</sup> No caso do botão do pânico, as variáveis idênticas eram endereço e horário da denúncia, no qual também utilizei o critério dos 15 minutos, porque este acionamento não coleta as demais informações.

**Gráfico 1 - Banco de dados do estudo - Tipo de denúncia**

Fonte: elaborado pela autora.

A escolha do período de até 15 minutos se justifica na medida em que entendo que esses casos indicam erro de acionamento e não voluntariedade em realizar uma nova denúncia ou chamado. Os casos que considere erro representaram 16,42% do banco original.

Quando apresento e analiso os dados da série histórica de ambos os botões utilizo o banco de dados do estudo, por entender que ele representa de forma mais fidedigna a realidade dos acionamentos. Assim, a série histórica de acionamentos compreende os 1.064 casos do botão denúncia sigilosa e os 570 do botão do pânico.

Para traçar os tipos de violência informados, utilizo somente os 1.064 casos do botão denúncia sigilosa, pois essa informação somente consta nesse tipo de acionamento. No botão denúncia sigilosa, cada acionamento só permite a indicação de um tipo de violência sofrida, de modo que se uma mesma vítima quiser registrar dois ou mais tipos de violência, precisará registrar nova ocorrência. Portanto, há casos em que a mesma pessoa denunciou no mesmo horário formas diferentes de violência e que, portanto, são contabilizados como dois casos na análise do tipo de violência.

Para a análise dos perfis das vítimas e autores também foi utilizado o banco de dados do botão denúncia sigilosa, contudo foi feito um segundo tratamento dos dados: optei por excluir todas as repetições em que a vítima e a pessoa agressora indicadas no acionamento eram as mesmas, independentemente das outras variáveis, de modo a evitar sobre representação de perfil. Assim, ao considerar apenas uma vez os casos em que a vítima e agressor eram os mesmos, na cidade de Teresina, obtive 826 registros. Importante enfatizar que o perfil é traçado somente a partir dos dados do botão denúncia sigilosa, porque o botão do pânico não registra informações tais como nome e idade da vítima e autora da violência, como já explicitado anteriormente. Não existe opção de preenchimento sobre a identidade de gênero da vítima e do agressor. Apesar de poder ser informado o nome da pessoa vítima e autora da agressão, que constam com bastante frequência no banco, julguei problemática uma heteroidentificação de gênero a partir dos nomes, como será relatado no terceiro Capítulo, impossibilitando uma análise sobre o gênero das vítimas e autores da violência. A informação sobre o perfil étnico-racial é de preenchimento opcional no aplicativo. No entanto, mesmo quando a informação é preenchida pela pessoa usuária, ela não consta no banco de dados disponibilizado pela Agência de Tecnologia da Informação. Ao questionar informalmente o servidor da ATI sobre a razão da lacuna dessa informação na planilha, fui informada que o dado nunca foi solicitado pelos gestores. Assim, o dado sobre perfil racial das vítimas e agressores não consta nos resultados desta pesquisa, questão que será discutida no Capítulo III. Nesse sentido, a única informação fidedigna sobre perfil possível de extrair do banco de dados são as idades da pessoa vítima e autora.

Outro registro importante se relaciona à ausência de informação no banco de dados sobre se a pessoa que acionou o aplicativo também era a vítima. A utilização do aplicativo por terceiros ficou evidente nas entrevistas com as delegadas, as quais narraram que por diversas vezes quem acionava o aplicativo era um vizinho da vítima. Com os dados obtidos no banco de dados, no entanto, não é possível fazer essa diferenciação.

## CAPÍTULO II – USO DE TECNOLOGIAS PARA ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: O CASO DO APLICATIVO SALVE MARIA

Em âmbito nacional, a noção de “enfrentamento” foi definida na Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres elaborada em 2003 pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres e diz respeito a ações de combate às discriminações de gênero e à violência contra as mulheres, bem como as de caráter preventivo, assistencial e de garantia de direitos (BRASIL, 2003). A distinção entre “rede de enfrentamento” e “rede de atendimento” no âmbito das políticas públicas para as mulheres em situação de violência doméstica e familiar foi definida pela SPM em 2011. Enquanto a primeira é responsável por articular, projetar, formular, programar, implementar, monitorar e avaliar a política, compete à segunda executar, implantar, aplicar, atender e encaminhar os casos de violência contra as mulheres (BRASIL, 2011). O quadro a seguir esclarece as competências de cada rede:

**Quadro 2 - Principais Características da Rede de Enfrentamento e da Rede de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência**

<b>Rede de Enfrentamento</b>	<b>Rede de Atendimento</b>
Contempla todos os eixos da Política Nacional (combate, prevenção, assistência e garantia de direitos).	Refere-se somente ao eixo da Assistência/Atendimento.
Inclui órgãos responsáveis pela gestão e controle social das políticas de gênero, além dos serviços de atendimento.	Restringe-se a serviços de atendimento (especializados e não-especializados).
É mais ampla que a rede de atendimento às mulheres em situação de violência.	Faz parte da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres.

Fonte: BRASIL, 2011.

Segundo Wânia Pasinato (2015a), ambas as redes devem possuir como características a intersetorialidade, a interseccionalidade, a transversalidade de gênero em suas etapas e a capilaridade de suas ações e instituições. A autora esquematizou a conceituação das redes conforme disposto no Quadro 3:

**Quadro 3 - Rede de enfrentamento e rede de atendimento - Principais características**

<b>Rede de Enfrentamento</b>	<b>Rede de Atendimento</b>
Articular a política	Executar
Formular projetos, políticas, programas, ações e serviços	Implantar
Implementar	Aplicar
Monitorar e Avaliar	Atender e Encaminhar
<----->	
<b>Intersetorialidade</b> <b>Transversalidade de Gênero</b> <b>Interseccionalidade (Raça/Etnia, Geração, Orientação Sexual, Deficiências, Naturalidade)</b> <b>Capilaridade</b>	

Fonte: reproduzido de Pasinato (2015a, p. 537)

No âmbito do enfrentamento à violência doméstica e familiar, o uso de tecnologias tem se tornado cada vez mais frequente. Sua utilização se configura por meio de tipologias das mais diversas, as quais geralmente envolvem a utilização de dispositivos de proteção pessoal para mulheres. Durante a pandemia, iniciativas nacionais e internacionais para auxílio, acolhimento e orientação profissional (jurídica e psicológica) online para mulheres em situação de violência ganharam maior visibilidade por propiciar que os serviços fossem realizados sem que as mulheres precisassem sair de casa.<sup>20</sup>

De forma geral, essas iniciativas envolvem a utilização de três mecanismos: a) unidades portáteis de rastreamento (UPR), que envolvem o uso da tornozleira eletrônica pelo autor da

<sup>20</sup> A polícia italiana, por exemplo, utilizou um aplicativo já existente para permitir que casos de violência doméstica e familiar fossem reportados por meios de mensagens e envio de imagens. Para saber mais, ver: <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-italy-violence-idUSKBN21M0PM>.

agressão, também chamado de monitoramento dual<sup>21</sup>; b) botões do pânico; e c) assistentes virtuais, que auxiliam nesses casos por meio de troca de mensagens instantâneas em aplicativos *web* ou de celular largamente utilizados pela população.

No entanto, mesmo as iniciativas do mesmo mecanismo apresentam nuances distintas como formato, público-alvo, abrangência territorial, tecnologia empregada e fluxo de funcionamento. No caso do botão do pânico, há casos como o do Espírito Santo e do Rio Grande do Sul em que o público é formado apenas por mulheres com medida protetiva de urgência indicadas pelos Juizados de Violência Doméstica e Familiar dos tribunais estaduais. No entanto, as iniciativas se distinguem no formato: enquanto no Rio Grande do Sul o botão do pânico é acessado por meio de um aplicativo de celular, no Espírito Santo ele consiste em um dispositivo próprio, chamado de dispositivo de prevenção e segurança (DPS), que funciona por meio de tecnologia de micro transmissão GSM (CAMPOS, 2021b). No caso do aplicativo Salve Maria, analisado nesta pesquisa, o acionamento do botão do pânico também ocorre por meio de aplicativo de celular, mas é disponibilizado para a população em geral. As iniciativas podem ainda variar em abrangência territorial, pois algumas funcionam apenas nas capitais, outras em alguns municípios, e há, ainda, as que funcionam na circunscrição de todo o estado ou nacionalmente.

Com relação ao fluxo de funcionamento, os botões do pânico e as UPR priorizam o acesso aos serviços dos órgãos de segurança pública e do Judiciário. Nesses casos, algumas iniciativas acionam guarnições da Polícia Militar e outras da Guarda Municipal (SENA; LIMA, 2019). Também são diversas as vinculações ou não com a Patrulha Maria da Penha. De outro modo, as assistentes virtuais, como é o caso das plataformas Frida, Ângela e Penhas<sup>22</sup>, enfocam no acolhimento e no fornecimento de orientações por meio de informações sobre serviços e direitos. O app Frida funciona por meio de orientações fornecidas por profissionais da área de

---

<sup>21</sup> O monitoramento dual funciona por meio do controle simultâneo da localização de agressores e vítimas. Para saber mais, ver: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Modelo de Gestão para Monitoração Eletrônica. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/09/Modelo\\_Monitoracao\\_miolo\\_FINAL\\_eletronico.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/09/Modelo_Monitoracao_miolo_FINAL_eletronico.pdf). Sobre o monitoramento dual na Argentina, ver: ZACKSESKI, Cristina. Pulseiras e botões: o universo dos controles eletrônicos de liberdade na Argentina. *Nueva Crítica Penal*, v. 2, n. 4, p. 67-92, jul-dez 2020.

<sup>22</sup> Os aplicativos Frida, Ângela e Penhas foram desenvolvidos por Institutos privados. Para saber mais, ver: <https://chameafrida.com.br/> e <https://institutoavon.org.br/angela/>.

segurança pública que podem acionar uma viatura policial até o local informado e, no caso do aplicativo Penhas, além da assistente virtual, há ainda um botão do pânico que aciona uma rede de contatos pessoais de até cinco pessoas em casos de emergência.

A análise de estudos sobre as iniciativas de botão do pânico permite observar que, em geral, os atores que possuem centralidade na política são vinculados ao atendimento pelas polícias, impactando na concepção da política local sobre a Rede de Enfrentamento à Violência contra a Mulher (SENA; LIMA, 2019). O caso de Vitória/ES, por exemplo, fruto de uma parceria entre o Judiciário e a Prefeitura Municipal, consiste na oferta de um equipamento para mulheres com medida protetiva de urgência, cujo acionamento gera um alerta para a Central de Videomonitoramento da Guarda Municipal e o eventual deslocamento de uma guarnição vinculada a Patrulha Maria da Penha (SENA; LIMA, 2019). Ao analisar essa iniciativa, Flora Moara Lima e Lúcia Sena concluem que se trata de uma concepção do fenômeno da violência contra a mulher e forma do seu enfrentamento que prioriza a “judicialização da proteção” em detrimento de uma concepção multidimensional da rede (SENA; LIMA, 2019, p. 240).

A partir dessas discussões, na primeira seção identifico e contextualizo alguns dos serviços que compõem a rede de enfrentamento e atendimento em nível estadual e municipal em Teresina. Na segunda seção, descrevo o contexto de criação do aplicativo Salve Maria considerando o histórico das políticas e os serviços da rede de enfrentamento e atendimento apresentados previamente.

## **2.1 As redes de enfrentamento e atendimento à violência doméstica e familiar em Teresina**

Em Teresina, no ano de realização da pesquisa, havia os seguintes órgãos da rede de enfrentamento à violência que não compõem a rede de atendimento: a Coordenadoria Estadual de Política para as Mulheres, a Secretaria Municipal de Política para as Mulheres, o Departamento Estadual de Proteção à Mulher da Polícia Civil e diversas organizações da sociedade civil. No caso da rede de atendimento, a capital do Piauí possuía os seguintes serviços especializados e não especializados em âmbito municipal e estadual: Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS), Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), Conselho Tutelar, Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), quatro Delegacias de

Proteção dos Direitos da Mulher, Serviço de Atenção às Mulheres Vítimas de Violência Sexual (SAVVIS), Plantão de Gênero, Núcleos das Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher vítima de violência doméstica e familiar (NUPEVID), Núcleo de Defesa da Mulher em Situação de Violência, Centro de Referência da Mulher Vítimas de Violência Esperança Garcia, Serviço de Atendimento Integral às Mulheres e suas Crianças: Amor de Tia, Casa de Zabelê, Casa Abrigo Mulher Viva (JOHAS, 2020) e também a Patrulha Maria da Penha.

Com relação aos órgãos da rede de enfrentamento, a Coordenadoria Estadual de Política para as Mulheres<sup>23</sup>, órgão de assessoramento imediato do governo do estado, foi criada pela Lei nº 6.465 em 19 de dezembro de 2013 (PIAUÍ, 2013). Atualmente, a Coordenadoria possui como atribuições o planejamento, a coordenação, a articulação e a execução das políticas públicas para as mulheres no âmbito do estado (PIAUÍ, 2013). Dentre suas ações, a Coordenadoria está fomentando a criação do Organismo de Políticas para as Mulheres (OPM) nos municípios, cuja atribuição é a gestão da política pública em nível local, conforme exposto pela Coordenadora Estadual no trecho de entrevista que segue:

[Coordenadora Estadual de Política para as Mulheres do Estado do Piauí]: O município hoje, se os municípios não tiverem esse papel e assumir essa responsabilidade dificilmente a gente vai poder transformar essa realidade. Por quê? Porque a mulher quando sofre com violência física ou psicológica ela procura o CRAS, o CREAS, ela procura as unidades de saúde, a UBS, então assim, se o município não interage com esses instrumentos de atendimento às mulheres, se não desempenha esse papel de fazer a capacitação dentro da própria rede estadual, como é que esses profissionais vão fazer essa tratativa? Então o Organismo, ele tem um pouco esse papel de acompanhamento do município, de, além de articular, de acompanhar também as mulheres. Por exemplo, nós temos uma Rede Estadual, mas quem que dialoga com essa rede estadual? É nesse diálogo a gente tem que ter essa organização e é através desse organismo, dessa estrutura, que vai possibilitar que a gente instrumentalize, que a gente possa executar as ações.

A Coordenadora Estadual, em entrevista, ressalta a importância da existência de um órgão articulador em nível municipal, especialmente no interior do estado, a fim de garantir a intersetorialidade no enfrentamento à violência contra as mulheres. A Coordenadoria também possui a função de difundir o aplicativo Salve Maria e sensibilizar a população sobre sua

---

<sup>23</sup> Antes de 2013, o estado possuía uma Diretoria de Unidade Política para as Mulheres vinculada à Secretaria de Assistência Social (BRASIL, 2013).

existência. Nas campanhas de prevenção à violência elaboradas pelo órgão, a logo marca e o *QR Code* para fazer o download do aplicativo são informados<sup>24</sup>.

No município de Teresina, o órgão de gestão das políticas é a Secretaria Municipal de Política para as Mulheres (SMPM), criada em 2011. Originalmente chamava-se Coordenadoria Municipal de Políticas Públicas para Mulheres de Teresina (CMPM)<sup>25</sup>, passando ao status de Secretaria em 2017, quando teve seu nome alterado. A Secretaria tem como finalidades, dentre outras, elaborar, executar e promover projetos na temática de sua atuação; prestar serviços de apoio, promover parcerias, convênios e contratos com outras organizações, sejam elas da sociedade civil ou do setor público, que atuem em áreas correlatas<sup>26</sup>. Além disso, são competências do órgão: “a elaboração e implementação de políticas públicas para as mulheres, a articulação com outras instituições que compõem a rede de atendimento, estabelecimento de mecanismos para garantir a transversalidade de gênero nas políticas públicas do município” (JOHAS, 2020, p. 10), o apoio ao Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Mulher, entre outras.

Em maio de 2018 foi criado o Departamento Estadual de Proteção à Mulher da Polícia Civil do Estado do Piauí (DEPM)<sup>27</sup>, unidade de execução da polícia civil diretamente subordinada ao Delegado(a)-Geral, cuja sede foi instalada em julho de 2018. Ao DEPM compete acompanhar e monitorar o andamento de inquéritos policiais instaurados e concluídos pelas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher, pela Delegacia Especializada em Femicídio, bem como de outros órgãos<sup>28</sup> com competência específica para investigação de crimes relacionados à violência de gênero no estado do Piauí (PIAÚ, 2018).

---

<sup>24</sup> É o caso, por exemplo, da Campanha pelos 16 dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra a Mulher disponível no site do órgão. Para saber mais, ver: PIAÚ. Site oficial da Coordenadoria Estadual de Política para as Mulheres. Disponível em: <https://portal.pi.gov.br/cepm/>.

<sup>25</sup> A criação da Coordenadoria Municipal de Política para as Mulheres ocorreu por meio da Lei Complementar n. 4.197/2011. (PIAÚ. Lei Complementar n.º 4.197, de 2011. Altera dispositivos da Lei Complementar n.º 2.959, de 26 de dezembro de 2000 (Organização administrativa do Poder Executivo Municipal) – com modificações posteriores –, para criar a Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária e a Coordenadoria Municipal de Políticas Públicas para Mulheres, e dá outras providências. Disponível em: <http://200.23.153.37/acervodigital/norma/lei-4197-2011>)

<sup>26</sup> Informações obtidas no site da SMPM: <https://smpm.pmt.pi.gov.br/institucional/>.

<sup>27</sup> O DEPM foi criado pela Lei n.º 7.116, de 15 de maio de 2018. (PIAÚ. Lei Estadual n.º 7.116, de 15 de maio de 2018. Disponível em:

[https://sapl.al.pi.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2018/4302/4302\\_texto\\_integral.pdf](https://sapl.al.pi.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2018/4302/4302_texto_integral.pdf))

<sup>28</sup> O DEPM é responsável pela coordenação do trabalho das DEAMS em Teresina e das outras 12 DEAMs no interior do estado, da Delegacia Especializada em Femicídio, da DEAM do Campo, da Floresta e das Águas, da Delegacia de Mulheres Desaparecidas (DMD), da Central de Flagrantes Metropolitana de Gênero (CFMG), da

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: O Departamento passou a existir justamente para legalizar, normatizar todas as políticas que foram engendradas a título de projeto piloto. Delegacia do Femicídio, Plantão de Gênero, não é? A metodologia investigatória. Tudo aquilo nós tivemos a preocupação de legalizar, sob pena de tudo ruir. E mesmo com a lei, mesmo a gente colocando tudo isso em lei, normatizando, nós vimos o que, que foi uma política que foi mitigada, desidratada. Mesmo com a lei ela foi desidratada. Não foi suficiente. A gente sabe que a lei não é suficiente, mas... uma lei... auxilia, né? auxilia... quem tiver vontade política, ela pode desenvolver políticas lá dentro do departamento. É lindo a lei do departamento. É uma lei espetacular. Que coloca a política de mulheres no mais alto patamar da Polícia Civil. Mas eu penso que até as delegadas não compreenderam essa lei, assim como na época não compreenderam a delegacia do feminicídio, não compreenderam o departamento. O departamento... não existe no Brasil. (...) na polícia civil não existe nenhum departamento, só existe o da mulher.

Assim, o DEPM foi criado para exercer a função de gestão de serviços e políticas criados entre os anos de 2015 e 2018, conforme será descrito adiante. Dentre as suas atribuições está a de coordenar o trabalho das DEAMs de Teresina e do interior, incluindo a monitoração dos casos do aplicativo Salve Maria, a fim de fomentar a total efetivação da política pública (art. 3º, III, e, da Lei nº 7.116/2018). A lei também estabelece que a direção do Departamento será exercida preferencialmente por Delegado(a) de Polícia Civil que possua pós-graduação em nível de *lato sensu* ou *stricto sensu* na temática de violência de gênero ou segurança pública (PIAUÍ, 2018), demonstrando a intenção de que o trabalho de gestão seja tecnicamente qualificado.

Segundo a Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos, a criação do DEPM contribuiu para sensibilizar os profissionais da Polícia Civil quanto à questão de gênero e a violência contra as mulheres, cujas pautas são menosprezadas dentro daquela corporação. Ela reconhece que, mesmo após a aquisição do status legal do DEPM, houve desinvestimento em pessoal e estrutura, o que tem impactado na plena execução das atribuições do órgão.

---

Divisão de Estudos Especializados em Violência de Gênero e da Delegacia Especializada na Investigação da Violência Cibernética na Perspectiva de Gênero (PIAUÍ, 2018). Até a realização deste trabalho, as DEAMS no interior do Estado do Piauí eram: DEAM da Planície Litorânea, com sede em Parnaíba; DEAM do Vale dos Rios Piauí e Itaueiras, com sede em Floriano; DEAM do Vale do Rio Guaribas, com sede em Picos; DEAM da Serra da Capivara, com sede em São Raimundo Nonato; DEAM da Chapada das Mangabeiras, com sede em Bom Jesus; DEAM de COCAIS, com sede em Esperantina; DEAM de Carnaubais, com sede em Campo Maior; DEAM do Vale do Canindé, com sede em Oeiras; DEAM do Vale do Sambito, com sede em Valença; DEAM do Tabuleiros do Alto Parnaíba, com sede em Uruçuí e, por fim, DEAM da Chapada do Vale do Rio Itaim, com sede em Paulistana.

Ainda compondo a rede de enfrentamento, destaca-se a atuação da sociedade civil. Segundo dados de pesquisa sobre a rede realizada em 2013<sup>29</sup>, existiam no estado as seguintes organizações:

Fórum Estadual de Mulheres Piauienses, Coletivo de Mulheres Negras Esperança Garcia, Federação das entidades Comunitárias do Piauí – FECEPI, Federação das Associações de Moradores e Conselhos Comunitários – FAMCC, Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Piauí – FETAG, MP+ Rede Nacional de Pessoas Vivendo com HIV/AIDS, Rede de Mulheres Cidadãs Soropositivas, Grupo Matizes, Central Única dos Trabalhadores – CUT, Gênero Mulher Desenvolvimento e Ação Cidadã, Associação de Mulheres Organizadas de Teresina, Centro Afro-Cultural Coisa de Negro, Associação de Cadeirantes de Teresina, União de Mulheres Piauienses, Associação de Produção Mulheres Perseverantes, Associação de Mulheres do Bairro São Joaquim, Associação de Mulheres do Bairro Parque Alvorada, Associação das Prostitutas do Piauí, Grupo Mulheres do Promorar e Coletivo de Mulheres Trabalhadoras Rurais do Piauí. Frente Popular de Mulheres contra o Femicídio (FPMF), movimento organizado na cidade de Teresina-PI, constituído em maio de 2018. (BRASIL, 2013, p. 584)

A rede de atendimento, por sua vez, é composta por serviços especializados de atendimento à mulher em situação de violência - DEAMs, Centros de Referência de Atendimento à Mulher, Casas Abrigo, Central de Atendimento à Mulher 180 etc - e não especializados - Centros de Referência de Assistência Social, Ministério Público, Defensorias Públicas etc (BRASIL, 2011). Partindo dos conceitos delineados pela SPM para delimitar as atribuições de cada rede, Bárbara Johas (2020, p. 17) sistematizou os serviços que compõem a rede de atendimento às mulheres em situação de violência na cidade de Teresina, cuja representação pode ser visualizada por meio do Quadro 4 a seguir:

**Quadro 4 - Distribuição dos serviços que compõem a rede de atendimento em Teresina**

Rede de Atendimento	Esfera de Competência/Setor
Centro de Atendimento Psicossocial (CAPS)	Municipal/Saúde
Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)	Municipal/Assistência Social
Conselho Tutelar	Municipal/Sociedade Civil

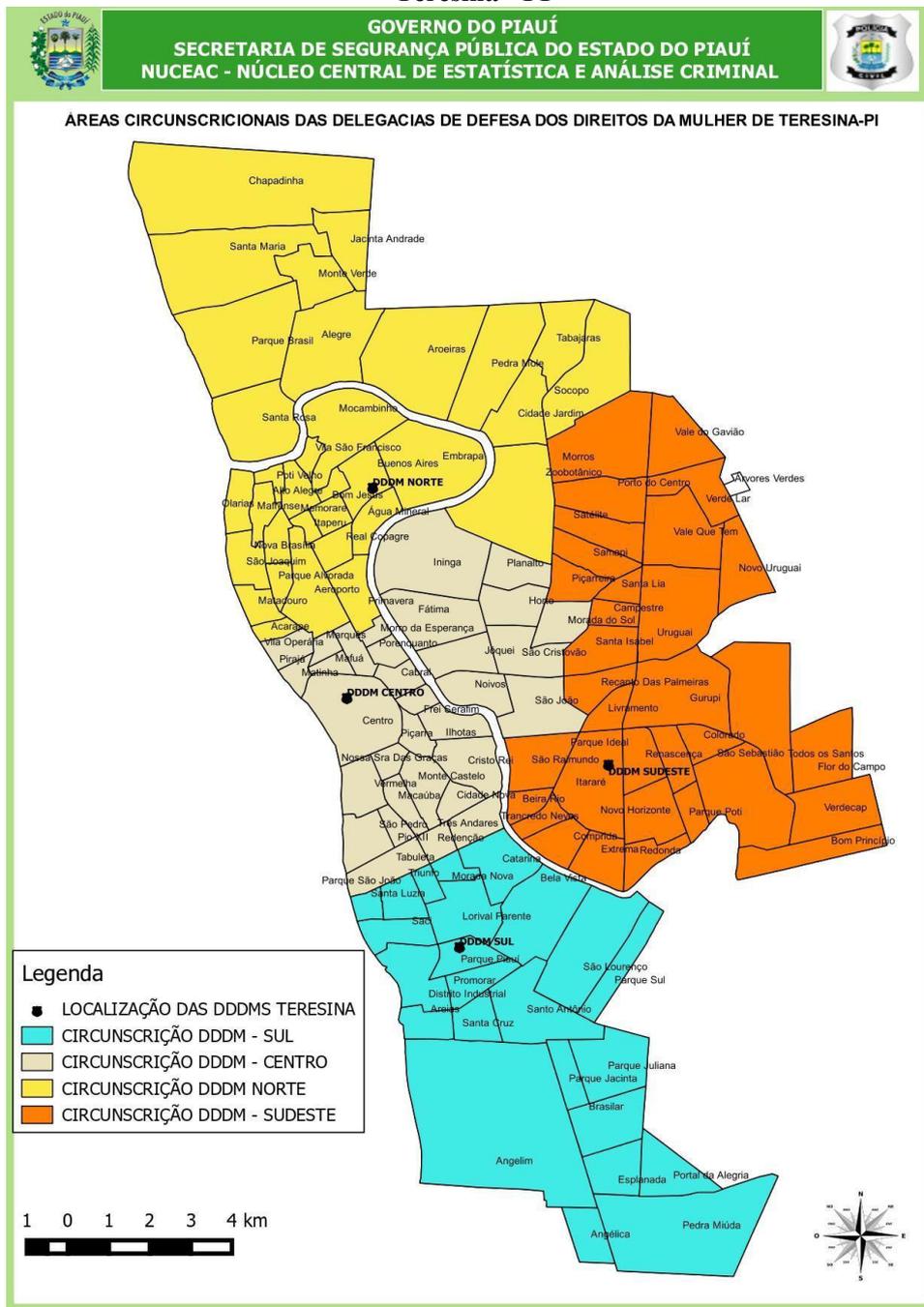
<sup>29</sup> Essas organizações podem ter sofrido modificações em razão do tempo entre a coleta daqueles dados e o término desta dissertação, no entanto citá-las contribui para compreender suas características e amplitude.

Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS)	Estadual/Assistência Social
Delegacia de Proteção dos Direitos da Mulher	Estadual/Segurança Pública
Serviço de Atenção às Mulheres Vítimas de Violência Sexual (SAMVIS)	Estadual/Segurança Pública
Delegacia de Plantão de Gênero	Estadual/Segurança Pública
Ministério Público - Núcleos das Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher vítima de violência doméstica e familiar (NUPEVID)	Estadual/Sistema de Justiça/Ministério Público
Defensoria Pública - Núcleo de Defesa da Mulher em Situação de Violência	Estadual/Sistema de Justiça/Defensoria Pública
Centro de Referência para Mulheres Vítimas de Violência Francisca Trindade	Estadual/OPMs
Centro de Referência da Mulher Vítimas de Violência Esperança Garcia	Municipal/SMPM
Serviço de Atendimento Integral às Mulheres e suas Crianças: Amor de Tia	Municipal/SMPM
Casa de Zabelê	Municipal/SEMCASPI
Casa Abrigo Mulher Viva	Estadual/Sasc e CEPM

Fonte: Reproduzido parcialmente de JOHAS, 2020, p. 17.

Esta pesquisa enfocou especialmente nos serviços da área de segurança pública da rede de atendimento às mulheres em Teresina. Até a finalização do trabalho de campo em outubro de 2021, a capital do Piauí possuía quatro Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs): centro, sul, sudeste e norte. Para compreender como funciona o fluxo de recebimento e atendimento dos casos originados pelo aplicativo na Polícia Civil, visitei e entrevistei as quatro delegadas titulares das DEAMs de Teresina. A circunscrição de competência de cada DEAM está definida na Lei nº 7.116, de 15 de maio de 2018 e pode ser observada no mapa abaixo elaborado pela SSP/PI:

**Figura 12 - Áreas Circunscricionais das delegacias de Defesa dos Direitos da Mulher de Teresina - PI**



Fonte: Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí.

A lei que estabelece a competência territorial também disciplina a competência temática das delegacias:

Art. 6 Às Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher compete:

I - a investigação dos casos de violência doméstica e familiar contra meninas e mulheres, definidos no art. 5, I a III, da Lei Federal n. 11.340, de 7 de agosto de 2006, que causem qualquer das consequências descritas no art. 7, I a V, do mesmo diploma legal;

II - a investigação de toda e qualquer violência perpetrada contra a mulher caracterizada por qualquer ato ou omissão baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada;

III - receber e dar imediato andamento à apuração das notificações compulsórias dos casos de violência de que trata a Lei n. 10.778, de 24 de novembro de 2003, as quais têm caráter sigiloso, obrigando nesse sentido as autoridades sanitárias que as tenham recebido;

IV - adotar protocolo apto à caracterização das ações previstas na Lei n. 13.239, de 30 de dezembro de 2015, que dispõe sobre a oferta e a realização, no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS, de cirurgia plástica reparadora de sequelas de lesões causadas por atos de violência contra a mulher, informando à mulher vítima de violência grave que necessitar de cirurgia que realize o registro oficial de ocorrência de agressão;

V - agir com o devido zelo para prevenir, investigar e punir a violência contra a mulher, dotando medidas jurídicas junto aos órgãos competentes que exijam do agressor que se abstenha de perseguir, intimidar e ameaçar a mulher ou de fazer uso de qualquer método que cause dano ou ponha em perigo sua vida ou integridade ou danifique sua propriedade podendo inclusive expedir ordem de recolhimento da mulher e prole em casas de abrigo temporário;

VI - identificar violência de gênero a ser apurada observando os ditames das convenções e acordos internacionais ratificados pelo Brasil, que disponham sobre prevenção, punição e erradicação da violência contra a mulher;

VII - encaminhar as mulheres e seus filhos, sempre que necessário, ao acolhimento na Casa Abrigo e/ou utilização dos serviços disponibilizados pelos Centros de Referências Municipal, Estadual e demais instituições que compõem a rede de proteção às mulheres (PIAUÍ, 2018).

Em Teresina, a primeira DEAM foi inaugurada no centro da cidade em 14 de julho de 1989, quatro anos depois da primeira DEAM brasileira, que foi criada em São Paulo em 1985. As DEAMs são a primeira resposta institucional para o combate à violência contra as mulheres implementada no Brasil e passaram a ser a principal política pública dos governos para enfrentamento à violência contra as mulheres (SANTOS, 2010). Ainda que os movimentos feministas demandassem a expansão desses serviços, exigiam a sua implementação em

conjunto com a alocação de recursos físicos e materiais e capacitação das equipes com a perspectiva de gênero (PASINATO; SANTOS, 2008)<sup>30</sup>.

Por muitos anos Teresina contou com apenas uma delegacia da mulher no centro da cidade. Em 2002 foi instalada a segunda DEAM na zona norte, seguida pela inauguração da DEAM na região sudeste em 2009 e da DEAM na zona sul em 2016. Como pude perceber no percurso da pesquisa empírica, foi no ano de 2015 que a Polícia Civil do Piauí incorporou diversas iniciativas com a perspectiva de gênero na sua atuação, as quais repercutiram na criação do Plantão de Gênero em 2016, do aplicativo Salve Maria em 2017 e do Departamento Estadual de Proteção à Mulher em 2018.

No dia 02 de março de 2015, dias antes da alteração do Código Penal para inserção da qualificadora do feminicídio, foi inaugurado, pela SSP/PI, o Núcleo Policial Investigativo de Feminicídio na Polícia Civil com competência exclusiva para investigação desses crimes em todo o estado (PIAÚÍ, 2015a). O crime de feminicídio, antes do contorno legal advindo da lei federal, foi delimitado na referida Portaria “como sendo o assassinato de meninas, mulheres, travestis, e mulheres transexuais baseados em relações de gênero” (PIAÚÍ, 2015a). Os profissionais atuantes no Núcleo criaram uma metodologia de investigação que privilegiasse a perspectiva de gênero em detrimento da metodologia tradicional utilizada nos casos de assassinato de mulheres (VILLA; MACHADO, 2018). A atuação da Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos que, dentre janeiro de 2015 a março de 2015, assumiu interinamente a Secretaria de Segurança Pública do Estado, foi fundamental na formulação e implementação de várias políticas no período, inclusive por meio da edição de atos normativos, como relatado em entrevista:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Em 2015, eu assumi interinamente a Secretaria de Segurança, a titularidade. A primeira mulher a assumir aqui e até hoje a única a ser Secretária de Segurança no Piauí. Assumi por três meses. As pautas imediatas eram: reduzir homicídio, reduzir crime violento contra o patrimônio, a violência patrimonial, e aí foram muitas estratégias. O governador decretou estado de emergência no Piauí na segurança pública, nós tivemos que tomar muitas deliberações imediatas. E aí quando eu respirei, aí eu disse...agora vai o meu contributo para o movimento feminista. Aí eu instituí a primeira delegacia de feminicídio no Brasil, no

---

<sup>30</sup> Nesta década, o tema da violência doméstica já ocupava um local de centralidade nas pautas dos movimentos feministas, que desde os anos 1970 vinham se articulando e mobilizando a sociedade para um novo olhar com relação à violência no âmbito conjugal e das relações afetivas. No entanto, a iniciativa de criação da primeira DEAM no Brasil partiu do governo do estado de São Paulo, embora o movimento feminista não tenha se oposto à sua criação (SANTOS, 2010).

dia 2 de março. Peguei a minha dissertação de mestrado, copiei e coleí na portaria e criei. Não tinha um tipo incriminador, e eu delineeí o que era feminicídio. E nessa época eu já coloquei as mulheres transgênero como passíveis de serem vítimas de feminicídio, já um avanço em relação à então lei que ia vigor no dia 10 de março.

O mesmo ato normativo que inaugurou o Núcleo Investigativo de Feminicídio criou o Núcleo de Pesquisa em Violência de Gênero da Polícia Civil do Piauí (NUEPEVIGE) instituído no âmbito das Diretorias de Ensino da Polícia Militar, do Corpo de Bombeiros e da Academia de Polícia Civil composto por representantes daquelas instituições, dos respectivos setores de estatísticas e da Secretaria de Segurança Pública. Em setembro de 2015, foi criada uma Comissão destinada à elaboração de um Plano de Trabalho<sup>31</sup> na Polícia Civil do Piauí para implementação das Diretrizes Nacionais para investigação com perspectiva de gênero das mortes violentas de mulheres (PIAUI, 2015b), que foram adotadas pelo estado em abril de 2016 (VILLA; MACHADO, 2018). Todas essas iniciativas têm relação com o engajamento pessoal da gestora, mas também se somam ao ambiente político favorável para implementação das políticas pelo governo do estado, a histórica mobilização do movimento feminista piauiense (ALBUQUERQUE, 2020) e ao contexto nacional de mobilização de atores do Judiciário e do Ministério Público para a implementação de mecanismos de identificação, processamento e julgamento dos crimes de feminicídio (WIECKO, 2017).

A inserção da qualificadora do feminicídio na legislação penal brasileira em 2015, somada aos protocolos de investigação implementados pela Polícia Civil do Piauí, viabilizaram a criação e disponibilização das estatísticas criminais do estado com a perspectiva de gênero, inclusive com a caracterização e quantificação dos crimes de feminicídio (VILLA; MACHADO, 2018; ALBUQUERQUE, 2020). Foi possível perceber o impacto dessas ações no Anuário produzido pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), divulgado em 2017<sup>32</sup>, em que o Piauí figurou como o estado com a maior taxa de feminicídios do país

---

<sup>31</sup> As Diretrizes Nacionais foram adaptadas à realidade brasileira a partir do “Modelo de Protocolo Latino-Americano de Investigação de Mortes Violentas de Mulheres por Razões de Gênero” elaborado pelo Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH) em colaboração com a Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres (ONU Mulheres) com o objetivo de contribuir para que a investigação, processo e julgamento desses crimes ocorram com a perspectiva de gênero (BRASIL, 2016).

<sup>32</sup> Em consulta ao Anuário Brasileiro de Segurança Pública do ano de 2017, verifica-se que o Piauí se encontra classificado no grupo de estados que fornece informações estatísticas com maior qualidade, permitindo a comparação apenas entre os estados que pertencem a esse grupo. Assim, naquele ano, o Piauí figurou em primeiro

(ALBUQUERQUE, 2020). Essa questão surgiu na entrevista com a Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: O Piauí em 2015 mapeou logo os feminicídios, foi aí que nós conseguimos dizer pro Brasil onde é que estavam essas mulheres, como é que elas eram, houve um mapeamento muito antes de todos os outros estados, eu tive que explicar quando saíram as primeiras estatísticas nacionais...o Piauí ficou em primeiro lugar no número de feminicídios do Brasil. Aí eu tive que explicar o que é que era, porque é que era. Na Câmara dos Vereadores, você acredita? Pra entenderem que nós fizemos um recorte epistemológico, né, que nós individualizamos o feminicídio e o Piauí era pioneiro nisso e logo, logo o Piauí ia ser passado pra trás. Eu achava, né.

Segundo a entrevistada, o Piauí ter figurado enquanto estado com maior proporção de feminicídios dentre os crimes violentos intencionais de mulheres em 2017 tem relação direta com a pioneira produção de estatísticas desses crimes no estado. Segundo Albuquerque (2020), foi somente a partir de 2015, com a qualificação jurídica do crime de feminicídio, que houve uma mobilização para que as investigações policiais incluíssem essa informação nos seus registros. Assim, apesar de nem todos os estados da federação apresentarem notificações precisas sobre as quantidades de feminicídios a partir de 2015, o estado do Piauí produz esse dado desde a alteração legislativa (ALBUQUERQUE, 2020). Por fim, são diversas as “lacunas hermenêuticas e operacionais” (VILLA; MACHADO, 2018, p. 91) que dificultam a classificação do feminicídio pela polícia. Desse modo, não há uma padronização nacional na classificação policial que se expressa na dificuldade de identificação dos casos de feminicídio dentre os homicídios de mulheres, ainda que essa diferenciação seja “um aspecto importante na promoção de mudanças culturais que possam incidir em um enfrentamento e redução dessas mortes” (ALBUQUERQUE, 2020, p. 85).

O mapeamento dos casos de feminicídio no Piauí permitiu algumas constatações sobre o fenômeno no estado no período entre 2015 e 2016, quando foram identificados 84 registros de crimes violentos letais e intencionais (CVLI) femininos. Destes, 50 foram tipificados como feminicídio e 27 ocorreram na capital Teresina (VILLA; MACHADO, 2018). Dos casos ocorridos na capital, todas as vítimas eram mulheres cisgênero, 74% eram negras (pretas e pardas), metade possuía idade entre 30 e 59 anos, 38% dos crimes ocorreu na residência das

---

lugar do grupo por apresentar a maior proporção de feminicídios (57,4%) em relação aos crimes violentos intencionais de mulheres no ano de 2016 (FBSP, 2017).

vítimas e em 59% dos casos o agressor era conhecido da vítima (VILLA; MACHADO, 2018). O Núcleo de Pesquisa em Violência de Gênero da Polícia Civil e Investigativo do Femicídio também identificou que em mais de 80% dos casos as mulheres não haviam registrado previamente notícia de crime na polícia e que os crimes ocorriam predominantemente nas noites e madrugadas dos finais de semana (PIAUI, 2018). O diagnóstico das características dos casos de feminicídio motivou a criação do Plantão Policial Civil Metropolitano de Gênero de Teresina em julho de 2016:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: (...) um plantão formado só por delegadas e escritãs, acolhedor, um Plantão de Gênero que recebia as meninas, as mulheres e as crianças, (...) foi uma política muito bonita muito acolhedora eu sinceramente eu não entendo como é que se deixou isso esvaziar aqui, porque eu acho que isso aí é a cereja do bolo aqui das nossas políticas (...) eu considero uma honra ser coordenadora desse Plantão de Gênero, então eu fazia as escalas, eu dizia quem é que vai ficar, quem é a delegada que vai ficar, quem é a escritã quando uma não podia ir, eu tentava encaixar tudo bonitinho pra que essas mulheres fossem bem atendidas, né? (...) Então esse plantão ele tinha um banheiro só pra essas vítimas, né? Então ela chegava, vamos dizer uma vítima de estupro, ela chegava ensanguentada, chorosa, tudo, então a gente mandava ela pro IML que no caso aqui seria o SAVVIS<sup>33</sup>, né? Quando ela chegava do SAVVIS a gente já deixava ela tomar um banho né? A gente tinha um absorvente, a gente tinha calcinha, até chinelo a gente arrecadava, porque (...) inúmeras vítimas de violência doméstica chegam descalças porque tão correndo, tão lutando, tão ali e a Polícia Militar pega e chega, então a gente arrecadava essas sandalhinhas (...) E tinha roupinha que o pessoal levava, (...) que a gente poderia doar, até um blusa, porque a pessoa chega com a roupa rasgada, só de sutiã, (...) várias chegam com a roupa rasgada porque durante luta corporal foi arranhada, a blusa foi rasgada, então elas sentem agonia (...), vergonha de chegar (...) porque a pessoa assim sem dignidade fica retraída pra falar a verdade né? Então eu tentei fazer desse plantão a casa da gente, inclusive eles até brincavam que eu era a única delegada que conseguiu dormir no plantão, porque esse Plantão ele é na própria Central de Flagrantes (...) e eles diziam: “ninguém dorme na Central de Flagrantes, só a senhora que dorme”. Eu digo “é porque eu estou em casa”.

Localizado na sede da Central de Flagrantes e com atendimento especializado e exclusivo para os flagrantes dos casos de violência contra as mulheres, o Plantão de Gênero funcionava inicialmente na capital Teresina apenas em alguns dias da semana, nos fins de semana e feriados. Seu funcionamento foi ampliado, em março de 2018, para atendimento 24

---

<sup>33</sup> A entrevistada se refere ao Serviço de Atendimento à Vítima de Violência Sexual (SAVVIS), departamento especializado do Instituto de Medicina Legal (IML) do Estado do Piauí.

horas por dia, todos os dias da semana, o que não ocorreu desde o início em razão do pequeno número de policiais e delegadas mulheres na Polícia Civil do Piauí (PRADO, 2018). A entrevistada, que atuou como delegada no órgão, salienta que as características desse local foram pensadas e implementadas para qualificar o atendimento das mulheres em situação de violência, por meio da instituição, por exemplo, de um atendimento humanizado, da providência de insumos básicos e da existência de banheiro exclusivo para as mulheres. No entanto, durante a pandemia o funcionamento do Plantão passou por modificações:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Com a chegada da pandemia o nosso Delegado-Geral teve que tomar algumas providências, né, pra que as coisas pudessem funcionar e o que me foi passado foi que o Plantão de Gênero e a Central de Flagrantes seriam condensados, virariam uma coisa só, e aquelas delegadas que trabalhavam no Plantão de Gênero passariam a trabalhar no Plantão Geral. Então é isso. Seria um atendimento único. E eu entendo que é doloroso a vítima de violência doméstica porque quando ela é atendida por uma delegada mulher ela é acolhida de uma forma diferente. Só o fato de ser mulher. E se essa delegada tem toda uma capacitação, um olhar diferenciado como essas delegadas receberam pra trabalhar no plantão de gênero, melhor ainda. Então a volta a um atendimento único em que ela pode ser atendida por qualquer delegado ou por qualquer pessoa que esteja no plantão, eu acho que existe uma perda.

A Coordenadora do DEPM informou que essa unificação ocorreu por falta de profissionais:

[Coordenadora do DEPM]: Ela atendia só mulheres, mas... o que é que aconteceu, a central de flagrantes e a de gênero, é... a gente teve muitos delegados afastados... agentes também... nós afastamos o grupo de risco, então assim, a gente não tinha efetivo pra manter as duas unidades, então elas estão com atendimento unificado. Mas assim, está funcionando normalmente, mas com esse atendimento unificado.

Assim, a justificativa que impedia o funcionamento ininterrupto do Plantão no início de seu funcionamento em 2016, quais sejam, a falta de agentes e delegadas, foi novamente utilizada para promover a unificação do Plantão Geral com o Plantão de Gênero na pandemia em 2020.

A percepção de que esse serviço e outras políticas sofreram desinvestimento durante a pandemia foi compartilhada pelas idealizadoras, que atualmente não ocupam mais os cargos de gestão dessas iniciativas dentro da Secretaria de Segurança Pública. O fato de o Plantão de

Gênero ser incorporado ao atendimento da Central de Flagrantes, de modo que as delegadas atuem também em outros casos, que não apenas os de violência contra as mulheres, e que delegados homens passam também a ter competência nessas situações, é avaliado como um retrocesso do propósito da política. As entrevistadas atribuem o investimento nas políticas de gênero no estado a um engajamento pessoal da cúpula do órgão de Segurança Pública, o que impacta no comprometimento dos serviços de execução.

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Então, eu acho que o que fez a Polícia Civil abraçar a causa das mulheres aqui foi o fato da gente ter uma um secretário e uma subsecretária que abraçaram, porque quando a cúpula não abraça aí fica mais difícil, né? Porque aí fica uma luta que a gente não consegue chegar lá em cima né? Então eu acho que o fato da delegada Eugênia ter abraçado foi o que foi de mais marcante e aí desenvolvido as políticas e elevando as DEAMs e trazendo as DEAMs pra uma grande visibilidade, deu visibilidade pras mulheres. O corpo feminino passou a ser uma coisa importante.

O Piauí também instituiu o Dia Estadual de Combate ao Feminicídio no Estado e, mais recentemente, o Formulário Nacional de Avaliação de Risco<sup>34</sup>, que ganhou contornos específicos no Piauí com a instituição, com força de lei, do Formulário Esperança Garcia<sup>35</sup>.

No âmbito da Polícia Militar foi inaugurada a Patrulha Maria da Penha no mês de janeiro de 2020<sup>36</sup>. Essa iniciativa é inspirada em um projeto inaugurado no ano de 2012 na Polícia Militar do Rio Grande do Sul cujo objetivo era monitorar o cumprimento dos casos de mulheres com medidas protetivas de urgência, especialmente em bairros com alta incidência de taxas de violência, criminalidade e mortes (SPANIOL; GROSSI, 2014). Em Porto Alegre, “as equipes fazem rondas e atendem aos chamados” e são “compostas por quatro policiais militares, dois homens e duas mulheres, sendo que a presença das profissionais de segurança do sexo feminino é para que as vítimas se sintam menos constrangidas e mais acolhidas para relatar o ocorrido”

<sup>34</sup> O Formulário Nacional de Avaliação de Risco em casos de violência contra as mulheres é uma iniciativa conjunta do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e tem por objetivo “identificar os fatores que indiquem o risco da mulher vir a sofrer qualquer forma de violência no âmbito das relações domésticas e familiares (art. 7 da Lei nº 11.340/2006), para subsidiar a atuação do Ministério Público, do Poder Judiciário e dos demais órgãos da rede de proteção na gestão do risco identificado” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução Conjunta nº 5 de 03/03/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original215815202003045e6024773b7dc.pdf>).

<sup>35</sup> O formulário Esperança Garcia foi instituído por meio de lei estadual em 2021 (PIAUI. Lei nº 7.513, de 07 de junho de 2021. Institui em todo o Piauí, o formulário eletrônico de avaliação de riscos Esperança Garcia, como política de estado permanente de prevenção e enfrentamento à violência doméstica e familiar praticada contra meninas e mulheres. Disponível em: <https://sapl.al.pi.leg.br/norma/4903>.

<sup>36</sup> A Patrulha Maria da Penha foi instaurada em janeiro de 2020, dois meses antes do início da pandemia de covid-19. Disponível em: <http://www.pm.pi.gov.br/noticia.php?id=7850>.

(SPANIOL; GROSSI, 2014, p. 405). Atualmente, vários estados brasileiros já implementaram Patrulhas Maria da Penha nas suas polícias militares e o Projeto de Lei nº 7181/2017 está em tramitação no Senado Federal para que o programa seja implementado em todos os estados e Distrito Federal<sup>37</sup>.

Até o momento de finalização da pesquisa, a Patrulha Maria da Penha do Piauí só operava na cidade de Teresina. Por meio de um termo de cooperação com o Ministério da Justiça e acordo com o Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, mulheres com medida protetiva de urgência deferida pelo Judiciário residentes na capital do estado podem ser acompanhadas periodicamente por visitas agendadas com policiais integrantes da Patrulha. O objetivo do atendimento é monitorar o cumprimento das medidas protetivas por parte dos agressores e orientar as mulheres em situação de violência a respeito das dúvidas que eventualmente possam sobre o seu caso a partir das diretrizes da Lei Maria da Penha. A Patrulha é formada por dois policiais, sendo ao menos uma mulher, que, utilizando-se de viatura descaracterizada da Polícia Militar, agendam visitas com as mulheres com Medida Protetiva de Urgência para o acompanhamento e verificação se as determinações judiciais de conduta voltadas ao agressor estão sendo cumpridas, bem como para prestar outras informações e esclarecimentos sobre as MPUs ou orientações e encaminhamentos à rede com relação à situação de violência doméstica e familiar. Conforme relatou a capitã entrevistada, há um projeto interno na Polícia Militar para caracterização das viaturas pertencentes à Patrulha, o que ainda não se concretizou.

A capitã coordenadora também relatou que não há, até o momento, casos de mulheres que acionaram o aplicativo Salve Maria e que passaram pelo atendimento da Patrulha Maria da Penha. Como será demonstrado adiante, o aplicativo Salve Maria não tem vinculação com a Patrulha, pois os fluxos de atendimento de cada iniciativa não possuem relação ou pontos de contato, sendo portas de acesso diferentes à polícia. O chamado do aplicativo é emergencial e é encaminhado ao COPOM, que direciona a viatura mais próxima à vítima. A Patrulha dispõe de uma viatura exclusiva, para atendimentos de caráter preventivo, com distribuição e agendamento das visitas por zonas na cidade de Teresina.

Como demonstrado, o estado do Piauí promoveu uma série de políticas com a perspectiva de gênero na Polícia Civil do estado nos anos de 2015 a 2018. Em 2015, o estado

---

<sup>37</sup> Para saber mais, ver: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2126315>.

passou a adotar uma metodologia para investigar crimes intencionais e violentos de mulheres ocorridos por razões de gênero, classificando-os como feminicídio, que foi sendo atualizada ao longo do tempo (VILLA; MACHADO, 2018; VILLA, 2020a). A investigação com perspectiva de gênero permitiu visibilizar a faceta mais grave do problema a ser enfrentado no campo da violência contra as mulheres - o feminicídio - e fomentou a criação de iniciativas e políticas públicas para enfrentá-lo. Por esta razão foi criado o Plantão de Gênero em julho de 2016, mas a iniciativa não produziu alteração rápida, nos oito meses dentre a criação do Plantão de Gênero em julho de 2016 até o lançamento do aplicativo Salve Maria em março de 2017, nos números de feminicídio no Piauí, conforme esperado pelas gestoras. Planejou-se, portanto, por meio da tecnologia, permitir que essas mulheres acessem o sistema de justiça criminal de forma mais efetiva. Nesse contexto, foi criado o aplicativo Salve Maria em 2017, conforme será descrito na seção a seguir.

O mapeamento dos serviços não é capaz de demonstrar, por si só, de que maneira essa rede está ou não articulada. O histórico de alguns serviços da área de segurança pública, por exemplo, demonstra as transformações pelas quais esses órgãos passam, a depender da vontade política e da gestão a qual estão submetidos, impactando diretamente na qualidade do serviço ofertado. Assim como os serviços passam por transformações na sua atuação e nos protocolos internos, a articulação e o estabelecimento de fluxos de encaminhamento entre os serviços e instituições da rede de atendimento são desafios a serem enfrentados na implementação dessa política pública. Bárbara Johas e Masilene Viana (2022), ao analisar a rede de enfrentamento de Teresina, apontam que “a existência de distintas percepções acerca da violência contra a mulher, que fundamentam as ações dos agentes e atores/atrizes institucionais, produz vários obstáculos na produção de um atendimento articulado que seja capaz de manter os princípios de intersetorialidade e capilaridade, que são fundamentais no andamento eficaz da política” (JOHAS; VIANA, 2022, p. 16). Nesse sentido, esta rede possui como desafio elaborar “procedimentos e protocolos de ação que devem ser adotados para que o fluxo do atendimento em rede possa ser claro para todas as instituições e serviços envolvidos” o que não se distancia em grande medida dos desafios no funcionamento das redes de enfrentamento em nível nacional (JOHAS; VIANA, 2020, p. 16).

Cecília MacDowell Santos (2015) aponta, a partir do caso de São Paulo, a existência concomitante de várias abordagens institucionais nos órgãos que compõem a rede daquele

município o que promove, em realidade, a existência de várias redes, por vezes paralelas, e diversos graus de articulação entre os serviços. Com relação aos órgãos de segurança pública, com destaque para a atuação das delegacias da mulher, a autora conclui que em geral as DEAMs não possuem força política dentro da corporação e das Secretarias às quais estão vinculadas e que muitas policiais não se veem como parte integrante da rede de enfrentamento, priorizando uma relação de proximidade com os setores da justiça e da segurança pública em detrimento dos serviços vinculados à assistência social.

## 2.2 Aplicativo Salve Maria para enfrentar o feminicídio no Piauí

Em 08 de março de 2017 foi lançado o aplicativo Salve Maria por iniciativa da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí em parceria com a Agência de Tecnologia da Informação, responsável pelo seu desenvolvimento<sup>38</sup>. Conforme seus realizadores, o aplicativo foi criado para contribuir no enfrentamento ao feminicídio e como mecanismo de acesso às polícias e ao sistema de justiça nos casos de violência contra a mulher:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: O Salve Maria eu era subsecretária de segurança, e como é que foi o processo (...) quando nós fizemos o levantamento, nós individualizamos o feminicídio, fizemos o mapeamento, então nós identificamos que as mulheres eram assassinadas nos finais de semana, à noite, quando as delegacias das mulheres estavam fechadas. Elas não tinham pra onde se socorrer, aqui na capital, né. E aí nós resolvemos instituir o Plantão de Gênero. Um atendimento especializadíssimo, feito por mulheres, para mulheres, aqui na capital, 24h. No início, somente nos finais de semana porque nós não tínhamos capital humano suficiente pra cobrir a semana inteira, aí abria na quinta e fechava na segunda. (...) é aquela coisa, a gente coloca uma política pública pra funcionar na expectativa de que a gente vai ter redução. Não tivemos a redução do feminicídio na capital. (...) E mais, na pesquisa, no mapa, nós apontamos que, isso foi em 2015, nós apontamos que elas nunca registravam a ocorrência, elas morriam em silêncio, era um silêncio que... nós não tínhamos condição de colocá-las no radar da polícia, né, e aí então continuavam morrendo em silêncio, elas não procuravam a polícia, né? Então eu me lembro demais o momento em que (...) nasceu essa ideia do Salve Maria, eu estava indo pra Parnaíba e eu pensei, "poxa vida", eu monitorava as estatísticas do feminicídio, eu disse, "meu Deus, não reduziu". Eu ficava irredignada, porque eu achava que... eu apostava na política do Plantão de Gênero, né? Que as mulheres iam procurar a gente, que elas iam no Plantão antes de serem assassinadas. Eu disse "meu Deus, a gente tem que chegar antes", eu pensei, né, a gente tem que chegar antes, nós não podemos chegar e

---

<sup>38</sup> O Piauí já havia criado, em março de 2015, outro aplicativo para combate à pornografia de vingança chamado "VAZOW", desenvolvido por profissionais do Núcleo de Inteligência da SSP/PI.

encontrar um corpo, não dá, não dá mais pra enfrentar isso aí, não é? Eu digo, então a única forma de a gente chegar antes é pelo celular, é ter alguma coisa que elas possam chamar a gente pelo celular, é um aplicativo, foi aí, foi nessa viagem, indo pra Parnaíba, eu me lembro que eu ia capacitar a polícia na perspectiva do feminicídio, né, acho que era isso. Eu ia difundir a nossa metodologia investigatória do feminicídio. (...) Então, nós pensamos, se elas continuam sendo assassinadas, e tão em silêncio, é preciso a gente entrar na casa delas. Qual a única forma de eu entrar na casa delas? É com a tecnologia.

Após a implantação do Plantão de Gênero em 2016, que funcionava ininterruptamente aos finais de semana, momento em que a maior parte dos crimes ocorria, as gestoras avaliaram que não houve diminuição dos casos de feminicídio no estado. Segundo elas, as mulheres vítimas de feminicídio continuavam não registrando a ocorrência de violências anteriores na polícia; como afirmou a gestora entrevistada, “elas morriam em silêncio” e o aplicativo cumpriria a função de comunicar a iminência do fato antes que ele ocorresse:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: E a gente começou a viajar pra catalogar esses crimes e a gente trazia os inquéritos e aí eu olhava o inquérito todinho e a gente ficava sublinhando o que era importante, a gente discutia tudo e a gente chegava e pensava, meu Deus, mas se tivesse um jeito dessa mulher pedir ajuda nessa hora bem aqui ó, já tinha sido legal, tinha talvez tivesse dado um resultado legal pra ela que não fosse o resultado letal, né? Então, o Salve Maria ele iniciou como uma forma de evitar feminicídio, né?

Entretanto, é necessário ponderar se uma política pública, cujo objetivo é o enfrentamento ao feminicídio, uma problemática multicausal complexa, pode atingir resultados em tão pouco tempo. Dentre a criação do Plantão de Gênero em julho de 2016 até o lançamento do aplicativo Salve Maria em março de 2017 transcorreram apenas oito meses. Nesse sentido, somente um estudo mais aprofundado sobre a implementação daquela política poderia contribuir para uma análise sobre sua efetividade e impacto no enfrentamento ao feminicídio. Inclusive, o Plantão Civil Metropolitano de Gênero de Teresina foi considerado uma política pública inovadora em 2018 por apresentar bons resultados no enfrentamento à violência de gênero (PRADO, 2018). Esta avaliação realizada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública também concluiu que a experiência tem custos baixos, podendo de ser replicada em outros municípios brasileiros, e que os protocolos de atendimento implementados “inovam na normatização do modo como a polícia deve atender as vítimas, bem como nos fluxos de encaminhamento” (PRADO, 2018, p. 81).

Entretanto, em um contexto no qual as gestoras avaliaram ser necessário implementar outros mecanismos de enfrentamento ao feminicídio, foi pensada a criação de um dispositivo a ser instalado no celular para que as mulheres chamassem a polícia com agilidade em situações de perigo. Para este fim, as delegadas da SSP/PI propuseram reuniões com os servidores da ATI, nas quais foi sugerido que fosse criado um aplicativo semelhante ao botão do pânico que já havia sido uma política pública no estado. À época, o botão do pânico era uma espécie de “caixinha” que as mulheres levavam para casa<sup>39</sup>. Para o novo dispositivo, o Programador da ATI sugeriu um aplicativo no próprio celular com identificação da localização da vítima por geolocalização, permitindo que ela não precisasse usar a voz, nem perdesse tempo identificando o seu endereço quando acionasse a polícia em casos emergenciais:

[Programador Sênior]: E como a gente sabe que todo mundo hoje tem um telefone celular no bolso, eu imaginei que a gente podia construir um, um aplicativo, que enviasse mensagens diretamente para a Polícia Militar. Assim que fosse acionado enviasse mensagem pra Polícia Militar e já enviasse junto a geolocalização daquela vítima, pra ela não ter que parar e explicar “ó, eu estou na rua tal, número tal”, não. Isso já é pra chegar pronto pra polícia. E lá na polícia iria tocar um alarme. Então, às vezes, eles estão atendendo, vai toca o alarme, eles saberiam, aquilo ali, aquele chamado é do Salve Maria. Tem alguma mulher ali sofrendo violência nesse minuto. E assim foi. Eu fiquei responsável pela construção do aplicativo em si, que (...) roda no dispositivo móvel, seja ele Android seja iOS, e o (...) meu colega que ficou responsável pelo *backend*, que é a parte que gerencia o banco de dados, que gera uma interface administrativa pra que os policiais, tanto da Polícia Civil ou Militar possam acompanhar os casos e depois ver o histórico e avaliar tudo o que aconteceu durante a vida daquela aplicação.

Além do botão do pânico, foi desenvolvido um botão de denúncia para a Polícia Civil, cuja interface foi pensada com base na experiência da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180<sup>40</sup>, buscando superar as barreiras da exigência do relato por voz, conforme explicitado no trecho de entrevista a seguir:

---

<sup>39</sup> Modelo semelhante de botão antipânico dual, cujo dispositivo é entregue à mulher em situação de violência intrafamiliar determinado por uma autoridade judicial enquanto o agressor possui o dispositivo de monitoração eletrônica é adotado na Argentina (ZACKSESKI, 2020).

<sup>40</sup> A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pela Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República em 2005 com o objetivo de ser um canal de acolhimento e orientações sobre direitos e serviços para as mulheres. Em 2014, o serviço também acumulou a função disque-denúncia, encaminhando registros de violência, quando autorizado, para as autoridades competentes. Os balanços sobre o serviço do Governo Federal podem ser acessados em: BRASIL, 2021. Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180). Mais informações em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/ligue-180>.

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: O 180 ele tem muitas perguntas, são dirigidas, no 180 a mulher tem que falar. Ela demanda muito tempo. Aquilo ali, uma mulher sendo assassinada, a gente imaginou, “como assim, não tem o menor sentido o 180”, pensamos, né? “a mulher sendo assassinada, ela tinha que ter uma coisa imediata”. Chamou, vai lá. Então... O 180 ele não é inclusivo, porque, porque uma mulher muda não tem condição de falar. E pergunta demais, e o 180 exige que você se identifique, então tem... é muito burocrático, é um canal muito burocrático, né? E depois demora a chegar na instituição. Então, o 180 foi utilizado pra inspirar... né? O botão denúncia. Só que o botão denúncia ele... ele... embora o 180 tenha norteado aqueles caracteres, aquelas categorias... foi de uma forma mais resumida e acoplada às necessidades da polícia judiciária. (...) O 180 é mais amplo, né? Então é uma coisa mais rápida, um formulário mais rápido, uma coisa que não demandasse muito tempo daquela pessoa que estivesse escrevendo. Porque o botão do pânico é acessível a qualquer pessoa, muda, cega... então qualquer mulher, né? E o botão denúncia realmente, pra uma mulher cega, a gente tem que vencer essa... vencer essa perspectiva de poder... é... ela responder por áudio. É uma questão de avançar no Salve Maria. De você ter a perspectiva do Salve Maria, ter... é... todas aquelas perguntinhas, tudo que tá no formulário... ser por áudio, pra que a mulher possa responder.

Em resumo, as diferenças entre aquele serviço e o botão do pânico do Salve Maria são que este diminui o tempo de acionamento e retira a necessidade da fala, aumentando a acessibilidade para mulheres com deficiência auditiva e reduzindo a burocracia do acionamento em casos urgentes. Além disso, a desnecessidade de identificação em ambos os botões foi pensada para que fosse possível acionar as polícias de forma sigilosa, garantindo-se que outras pessoas, como vizinhos e familiares, também registrem casos de violência.

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: tanto o botão do pânico, quanto a denúncia, a pessoa não é identificada, por quê? Porquê... aquela história, né, aquele velho brocardo, “em briga de marido e mulher ninguém mete a colher.” As pessoas temem, né? Achar que a vida privada só pertence àquelas duas pessoas, não entendem a dimensão política da violência contra a mulher. Sempre as pessoas acham que é uma violência que diz respeito àquele casal, àqueles dois. Você vê, no Brasil, né? O homem espanca uma mulher no meio da rua e ninguém intervém. Porque acha que aquilo ali diz respeito àqueles dois, nunca entende que a violência é estrutural, né? Então a gente... isso aí, desde o início, desde o início a gente sabia... que... se identificasse nós não iríamos ter a resposta que nós desejávamos né? (...) E mais as pessoas ainda desconfiam da polícia “Eita, a polícia vai me mapear, daqui a pouco ela tá me interceptando, querendo saber da minha vida” ... há uma desconfiança da polícia, né? A gente sabe disso, quando a gente investiga, as testemunhas não querem ir pra polícia (...). Tem medo do envolvimento com a polícia, desconfiam da polícia, então, nós sabemos de tudo isso. (...) A nossa intenção é salvar vidas, é chegar a polícia no local e salvar a vida. Essa é a questão. Toca a sirene, vai lá, salva a vida. Salva a vida daquela mulher. A intenção era somente essa, né?

A entrevistada pondera que a identificação dessas pessoas poderia gerar barreiras para o acionamento da polícia em razão da cultura popular de que “em briga de marido e mulher ninguém mete a colher” e decorrente de um sentimento de desconfiança do trabalho da instituição. Dessa forma, apesar da pessoa fornecer seu CPF ao baixar o app - de modo que ele não é utilizado de forma completamente anônima -, o fato de não precisar identificar o nome de quem está acionando quando do registro da denúncia promoveria, na visão dos seus idealizadores, uma maior adesão da população. A decisão sobre quais informações seriam obrigatórias no preenchimento do registro encaminhado à Polícia Civil foi fruto do diálogo entre as delegadas e os desenvolvedores da ATI, chegando-se à conclusão de que o endereço completo era a informação mínima necessária para uma posterior averiguação se os fatos ocorriam no local indicado:

[Programador Sênior]: Foram várias reuniões nossas aqui (...) sobre quais informações eram ou não realmente necessárias, pertinentes, né? E quais as informações mínimas pra não ficar uma coisa vazia. Porque se você preencher assim: “eu só sei a cidade e o estado”, o policial civil não vai ter muito o que fazer, não vai poder ajudar. Então o mínimo que você pode informar é pelo menos o endereço completo, porque aí alguém vai bater a porta e dizer “olha a gente está sabendo que está acontecendo violência aqui. É verdade? Você quer prosseguir?”

O processo de negociação com a Polícia Civil para a implantação do dispositivo e fluxo de atendimento foi facilitado, na visão do desenvolvedor da ATI entrevistado, em razão da idealizadora ser da própria corporação. Com relação à adesão pela Polícia Militar, a idealizadora informou que, tão logo a iniciativa foi apresentada ao comando da Polícia Militar pela gestora da Secretaria de Segurança Pública, houve adesão à proposta e incorporação da ferramenta na rotina de trabalho dos policiais militares responsáveis pela execução do fluxo de trabalho desenhado para o atendimento dos casos do Salve Maria. Ela também conclui que a questão da hierarquia interna da corporação contribuiu para que os policiais incorporassem essa nova rotina de trabalho em suas tarefas, pois as ordens dadas pela cúpula do órgão têm que ser cumpridas pelas patentes inferiores da corporação. Assim, a idealizadora relatou que o aplicativo foi pensado somente entre os servidores e gestores em nível de cúpula na Secretaria de Segurança Pública:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Não foi algo dialogado não, foi de gabinete mesmo, foi em razão dessa necessidade que a gente viu e nós projetamos

com base no 180. O 180 é o chamado das mulheres em situação de violência, e com base na necessidade da polícia civil, o que é que a gente precisava para poder expedir uma ordem de missão policial. Duas delegadas participaram da formatação desse documento, delegadas que já eram delegadas da mulher, que já tinham (...) esse *know-how* de atendimento de mulher, né? Juntamente com o delegado [nome], que também ele tinha a *expertise* dessa área de polícia civil, de estatística, então... foi uma reunião de técnicos, né, pessoas que já atuavam, na área da DEAM, da delegacia da mulher, o [nome] que atuava com produção de análise de dados da secretaria de segurança, e o pessoal da TI que trabalhava na tecnologia da informação. Foi esse encontro de saberes.

Conforme aponta a entrevistada, não houve participação da sociedade civil tampouco da rede de enfrentamento no processo de criação do aplicativo. A gestora informou não se recordar se houve apresentação formal à Rede, mas ponderou que realizava muitas palestras sobre o aplicativo nos eventos que participava. Também não foi feito um estudo sobre a experiência das pessoas usuárias<sup>41</sup>, a fim de caracterizar qual o seu perfil e de que modo ocorreria a sua interação com o aplicativo, nem na fase de criação do aplicativo tampouco no decorrer de sua implementação.

O nome Salve Maria foi escolhido porque o prenome “Maria” foi preponderante nos nomes das vítimas de feminicídio mapeados no Piauí:

“O nome “SALVE MARIA” reporta à ideia de salvar mulheres de situações de violência. O prenome Maria foi preponderante nos casos de feminicídio estudados pelo Núcleo de Estudo e Pesquisa em Violência de Gênero, daí ter sido eleito para figurar na denominação do aplicativo. Por outro lado, Maria constitui no Brasil um prenome que alcança as mais diversas classes sociais, sendo preponderantemente atribuído a mulheres.” (PIAÚÍ, 2019b, p. 13).

O *design* da marca foi desenvolvido por uma agência de publicidade, a qual utilizou a imagem da “coruja”, escolhida por trazer a mensagem de vigilância - pois quando todos dormem, a coruja fica acordada -, pela sua capacidade de enxergar na escuridão e em razão do termo, na linguagem popular, denominar a proteção, geralmente exercida pela mãe (PIAÚÍ, 2019b). Além disso, os olhos da coruja remetem ao “pin”, marcador de geolocalização na linguagem web (PIAÚÍ, 2019b), conforme a imagem abaixo:

---

<sup>41</sup> A experiência do usuário (em inglês, *user experience-UX*) é um termo utilizado na área de tecnologia para se referir ao contexto no qual o público-alvo do aplicativo pode estar inserido, que deve ser considerado a fim de permitir a melhor experiência com o dispositivo móvel ou outra tecnologia desenvolvida. Assim, por exemplo, considerar se as mulheres vítimas de violência no Piauí possuem celulares, acesso à internet, letramento digital e como utilizariam o celular em uma situação de perigo são algumas das características que precisam ser consideradas para facilitar e potencializar o uso do aplicativo por essas pessoas.

**Figura 13 - Marca Salve Maria**



Fonte: PIAUÍ, 2019b.

A demanda para criação do dispositivo pela ATI ocorreu em dezembro de 2016 e, após as reuniões de negociação para viabilizar o engajamento da Polícia Civil e da Polícia Militar para sua implementação, o aplicativo foi lançado para utilização pelo público em 08 março de 2017. Em 16 de março de 2017, publicou-se a Resolução Conjunta nº 001/2017, entre a ATI e a SSP/PI, para instituir o aplicativo Salve Maria em todo o estado, “destinado ao atendimento de meninas e mulheres em situação de violência flagrancial e não flagrancial” (PIAUÍ, 2017). A normativa ainda estabelece que o aplicativo seria composto pelos botões do pânico, denúncia e instruções de uso e disponibilizado de forma gratuita a todos(as) os cidadãos(ãs) residentes no Estado do Piauí. Dentre as justificativas para a criação do aplicativo está o diagnóstico dos casos de feminicídio no estado:

CONSIDERANDO que o Mapa do Feminicídio elaborado pelo Núcleo de Estudo em Violência de gênero da SSP/PI, em parceria com o Núcleo de Estatísticas e Análise Criminal da SSP/PI, desvelou que mais da metade das mulheres assassinadas no Piauí, no período de 09.03.15 (data da vigência da Lei nº. 13.104/15) até 30.08.16, se deram prevalentemente nos finais de semana, período noturno, por razões de gênero,

perpetrados por homens que com elas mantinham ou mantiveram relações interpessoais ou de confiança, em suas residências e que nunca houvera, por parte delas, nenhum registro de violências anteriores na polícia, embora narradas por vizinhos, amigos e parentes das vítimas. (PIAUÍ, 2017, p. 7).

Sendo assim, o aplicativo foi idealizado para acionar tanto a Polícia Militar nos casos em que o crime estiver ocorrendo de forma flagrancial, quanto a Polícia Civil, nos casos de crimes já ocorridos para o registro de uma notícia-crime. Atualmente, o aplicativo possui três funcionalidades executadas por meio de acionamento de botões, os quais são: informativo, pânico e denúncia. A interface do aplicativo foi pensada em parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social do Estado do Piauí, conforme a imagem abaixo:

**Figura 14 - Interface do aplicativo Salve Maria**



Fonte: printscreen realizado pela autora.

O aplicativo está disponível para download gratuito nas versões Android e iOS nas lojas desses sistemas operacionais e, segundo os desenvolvedores, já foram feitos mais de 20 mil downloads nas duas plataformas. Qualquer pessoa pode baixá-lo e a única identificação necessária nesse processo é o fornecimento do número do CPF. Ao baixar, a pessoa é informada que a sua identidade será mantida em sigilo e é necessário concordar com o termo de uso que explicita que o aplicativo, quando acionado, envia as coordenadas geográficas da pessoa usuária para possibilitar a sua localização pelas autoridades policiais. Atualmente, o aplicativo também conta com um aviso de privacidade baseado nas disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que passou a vigorar em agosto de 2018.

**Figura 15 – Processo destinado ao acesso do aplicativo Salve Maria**



Fonte: PIAUÍ, 2019b.

Na primeira utilização, a pessoa usuária também escolherá o estado no qual se encontra: Alagoas ou Piauí<sup>42</sup>. Isso ocorre, porque o Estado do Piauí cedeu ao Estado do Alagoas, por meio de termo de cooperação, a infraestrutura técnica do aplicativo Salve Maria, ou seja, tanto o

<sup>42</sup> O governo do Estado do Maranhão também firmou termo de cooperação com o Piauí para implementação do aplicativo Salve Maria naquele estado em junho de 2020. Para saber mais: <https://www.ssp.ma.gov.br/ssp-malanca-aplicativo-salve-maria-maranhao-para-combater-a-violencia-contra-a-mulher/>.

Salve Maria do Alagoas quanto do Piauí utilizam o mesmo *backend*<sup>43</sup>. Assim, as melhorias técnicas feitas pela ATI do Piauí são automaticamente reaproveitadas em Alagoas. Os respectivos bancos de dados e acionamentos, no entanto, são geridos pelos órgãos responsáveis de cada estado.

A seção informativa do Salve Maria explica como utilizar o aplicativo. Nela consta que o aplicativo é um serviço do Governo do Estado do Piauí que viabiliza o envio de denúncias da população de forma sigilosa e que um servidor público, ao recebê-las, procederá para que as providências cabíveis sejam realizadas. Também é explicado que o botão do pânico envia a localização da pessoa que o aciona e que o botão denúncia envia informações sobre agressões físicas já ocorridas sofridas pela pessoa ou por terceiros para as autoridades. As autoridades são citadas de forma genérica e não consta que essas informações são encaminhadas para a Polícia Civil e para a Polícia Militar.

**Figura 16 – Material publicitário do aplicativo Salve Maria**



Fonte: PIAUÍ, 2019b.

<sup>43</sup> O *backend* é a estrutura de programação de um aplicativo ou site web cuja arquitetura é feita por meio de uma linguagem de programação.

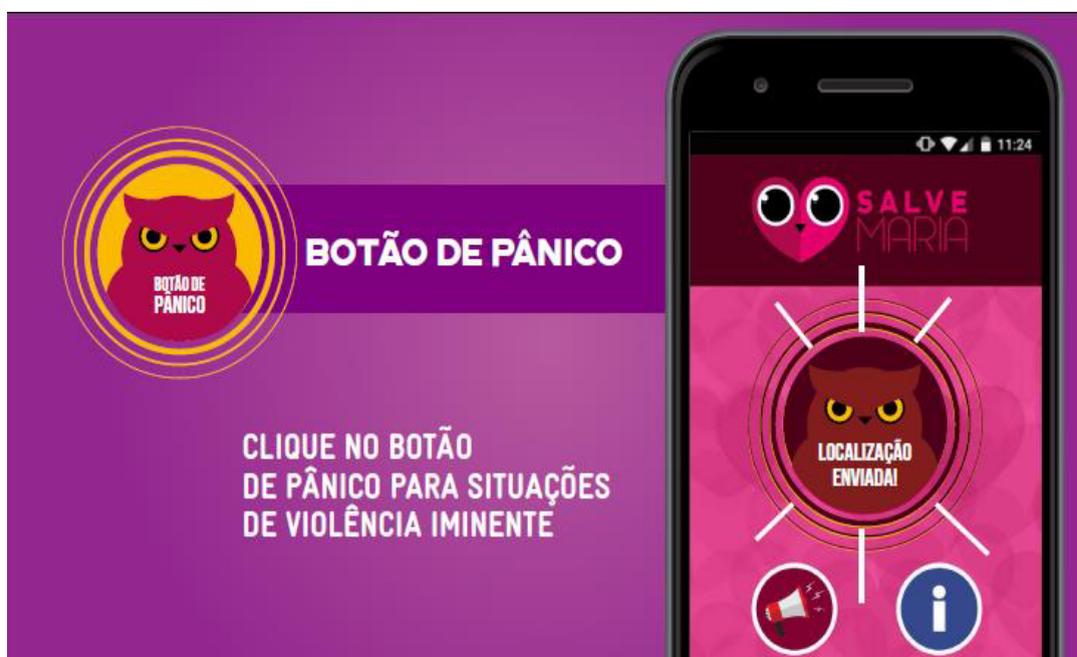
O botão do pânico, que realiza chamado à Polícia Militar (PM), serve para casos em que a violência esteja ocorrendo em situação flagrancial e não exige a identificação da pessoa que o acionou. Diferentemente de outras iniciativas de botão do pânico<sup>44</sup>, o Salve Maria pode ser utilizado por qualquer pessoa que possua um celular apto a baixá-lo e com acesso à internet. A localização do chamado será feita por geolocalização por meio das coordenadas geográficas do local onde a pessoa se encontra. No entanto, como explica o servidor da ATI, essa tecnologia possui limitações em bairros afastados e no interior do estado:

[Programador Sênior]: E a gente fez de forma que quando a vítima pressiona o botão o próprio sistema já traduz aquilo dali em endereço. É rua tal, número tal. A precisão não é 100%, claro, porque isso vai depender muito de qual modelo do dispositivo que a vítima está usando e qual a distância que ela está das torres de telefonia. Porque é feito uma triangulação, se ela tiver em um bairro afastado (...) ela vai ter menos torres de celular perto dela, então o cálculo que é feito pelo aplicativo é em tempo real e ele perde um pouco a qualidade, mas quando ela está dentro de um grande centro a precisão fica boa. Quando ela está no interior, infelizmente a precisão já não é tão boa.

---

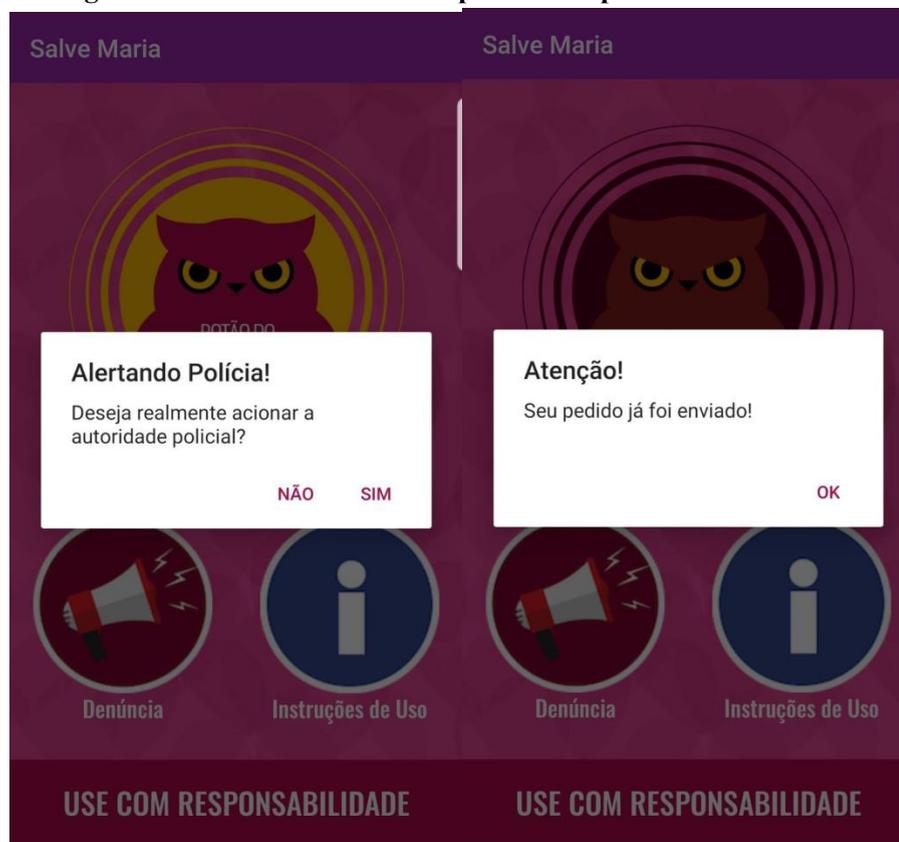
<sup>44</sup> É o caso, por exemplo, do botão do pânico criado em 2013 pelo Tribunal de Justiça do Espírito Santo é concedido apenas para algumas mulheres em situação de violência doméstica e familiar que possuam medida protetiva de urgência. Além disso, como critérios de escolha dessas mulheres, os quais foram definidos pela magistratura, estão: ter idade igual ou superior a 18 anos; ter interesse em recebê-lo; o agressor apresentar risco potencial de reincidência de agressões por descumprimento das MPUs; e a vítima residir no município de Vitória, em local com cobertura GPS e com possibilidade de atuação da Guarda Civil Municipal (CAMPOS; ROEHE, 2020).

**Figura 17 – Processo para o acionamento do botão do pânico do aplicativo Salve Maria**



Fonte: PIAUÍ, 2019b.

Quando o botão do pânico é acionado no aplicativo, aparece na tela uma mensagem sem ruído sonoro solicitando se a pessoa deseja realmente acionar a polícia. Se a pessoa clicar que “sim” e efetivamente acioná-lo em seguida será enviada uma mensagem informando que o pedido foi encaminhado às autoridades, conforme as imagens abaixo:

**Figura 18 – Alertas do botão do pânico do aplicativo Salve Maria**

Fonte: printscreen realizado pela autora.

Quando o botão do pânico for acionado na cidade de Teresina, o pedido será recebido em um painel de monitoramento do Salve Maria acessado nas cabines dos atendentes do Centro de Operações Policiais Militares (COPOM)<sup>45</sup>, que também é responsável pelo atendimento do número 190. O chamado do Salve Maria obedece a um fluxo similar ao dos atendimentos do 190, embora receba um grau de prioridade máxima de resposta no acionamento das viaturas por se tratar de caso de violência doméstica, conforme será analisado no subcapítulo sobre o botão do pânico.

De outro modo é o acionamento do aplicativo para os casos em que se desejar informar uma situação já ocorrida previamente. Nesses casos, a pessoa deverá acionar o botão denúncia,

<sup>45</sup> No interior do estado, a dinâmica de recebimento de chamados do botão do pânico é recebida diretamente pelo Batalhão responsável pelos chamados do 190 no município.

que se trata de uma forma de registro de ocorrência na Polícia Civil que pode ser feito de forma sigilosa e com a possibilidade de encaminhamento de informações e documentos (inclusive de fotos e vídeos) sobre crimes já ocorridos.

**Figura 19 – Processo para o acionamento do botão denúncia do aplicativo Salve Maria**



Fonte: PIAUÍ, 2019b.

O acionamento do botão denúncia consiste no preenchimento de um formulário, no qual é obrigatório informar: endereço da ocorrência (com número, complemento e CEP), o bairro e a cidade. São informações de preenchimento opcional pela pessoa que utilizar o aplicativo: forma de violência<sup>46</sup>, demandante<sup>47</sup>, nome da vítima, idade da vítima, cor, nome do agressor, idade do agressor, descrição e observação, além dos anexos. São informações coletadas automaticamente pelo aplicativo ou preenchidas pelos profissionais no painel de monitoramento das polícias: data da denúncia, mês/ano, hora da denúncia, tempo atendimento

<sup>46</sup> As formas de violência seguem a tipologia estabelecida na Lei Maria da Penha: violência física, violência psicológica, violência sexual, violência moral e violência patrimonial.

<sup>47</sup> Opções do demandante: anônimo, própria vítima, familiar e vizinho. Conforme relatado na metodologia e na análise do Capítulo III, tanto a informação sobre a pessoa demandante quanto a cor não constam no banco de dados do aplicativo fornecido pela SSP/PI e, portanto, não foram analisadas no trabalho. Todavia, pela importância das duas informações, pondera-se que sejam disponibilizadas e monitoradas pelas autoridades responsáveis pela gestão da política pública.

(min)<sup>48</sup>, tempo de encerramento (min)<sup>49</sup>, tipo (pânico ou denúncia) e situação<sup>50</sup>. A interface dos campos de preenchimento do aplicativo pode ser visualizada nas imagens abaixo e, como se pode perceber, não há indicativo de quais informações são obrigatórias e quais são opcionais. No entanto, ao tentar enviar uma denúncia sem os campos obrigatórios preenchidos, o botão emite um aviso solicitando o preenchimento daquelas informações:

**Figura 20 - Interface dos campos do botão denúncia do aplicativo Salve Maria**

The figure displays three screenshots of the 'Denúncia' (Report) form in the Salve Maria app. The form is organized into three columns of input fields. The first column contains fields for 'Nome da Vítima', 'Idade da Vítima', 'Parda', 'Nome do Agressor', 'Idade do Agressor', 'Parda', 'Endereço da Ocorrência', 'Número', and 'Complemento'. The second column contains fields for 'Complemento', 'CEP', 'Cidade', 'Bairro', 'Descrição', 'Observação', '04/10/2021', and '05:36'. The third column contains fields for 'Cidade', 'Bairro', 'Descrição', 'Observação', '04/10/2021', and '05:36'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'SELECIONAR FOTO', 'SELECIONAR VÍDEO', and 'ENVIAR PEDIDO'. The app's navigation bar at the bottom shows the back, home, and forward icons.

Fonte: printscreen realizado pela autora.

Os casos enviados à Polícia Civil aparecem em um painel de monitoramento restrito aos profissionais das delegacias responsáveis pelo atendimento dos casos. Assim, o próprio

<sup>48</sup> O tempo de atendimento se refere ao tempo despendido até o atendimento pela autoridade policial. Entretanto, essa informação se mostrou inconsistente no banco de dados e não foi utilizada.

<sup>49</sup> Como o acesso ao banco de dados ocorreu após as entrevistas, não foi possível verificar a que corresponderia o tempo de encerramento, que, em tese, se refere ao tempo até a conclusão da ação pela polícia. No entanto, assim como o tempo de atendimento, esse dado se mostrou inconsistente e não foi utilizado nas análises.

<sup>50</sup> O campo “situação” no banco de dados possui como sub-variáveis “Denúncia positivada com instauração de procedimento”, “Denúncia positivada sem instauração de procedimento”, “Denúncia submetida à diligências”, “Denúncia negativada por falta de elementos”, “Nova” e “Trote”, conforme explicado no Capítulo III.

aplicativo, pelo endereço da pessoa que o aciona, cria um filtro indicando a delegacia responsável com base na competência territorial das DEAMs. Desse modo, os profissionais das delegacias devem realizar uma busca ativa dos casos de sua competência no painel de monitoramento do aplicativo Salve Maria. O fluxo de recebimento dos casos nas delegacias será explicado no Capítulo III.

Durante o primeiro ano de implementação do aplicativo, as gestoras perceberam que os acionamentos não correspondiam à expectativa pretendida, de modo que foi idealizada a Caravana Salve Maria, uma estratégia de divulgação e sensibilização sobre o aplicativo Salve Maria e a metodologia de investigação do feminicídio, especialmente no interior do estado. Nas palavras da entrevistada, a Caravana permitiria saber exatamente o que estava ocorrendo nas delegacias e nas unidades da Polícia Militar no interior:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Aí eu fui *in loco* pra saber. Eu digo vamos fazer agora a caravana Salve Maria, eu quero verificar *in loco* essa política, cheguei nas delegacias, não tinham baixado o Salve Maria, batalhões, não tinham baixado o Salve Maria. Como é que eu vou ter o acionamento dos botões se eu não tenho o Salve Maria baixado? Eu tive a ilusão quando eu implementei o Salve Maria de reunir todos os comandantes e delegados do Piauí inteiro aqui na agência de tecnologia para que todos se cadastrassem e baixassem o Salve Maria em suas respectivas instituições. Eu fui levada por uma coisa chamada hierarquia, perfeito? Não funcionou. Aí foi que eu vi, que o meu erro estratégico foi... porque eu errei na estratégia. Eu deveria começar da base, com o GPM. O GPM é a menor unidade da polícia militar. E eu tinha que ter começado lá pela delegacia do interior, onde as mulheres chegam, né, e apertam o botão.

A Caravana Salve Maria foi uma estratégia “destinada à capacitação integrada das Polícias e comunidade na perspectiva de gênero, monitoramento do aplicativo Salve Maria e difusão do aplicativo na comunidade” (PIAUÍ, 2019b, p.12). A iniciativa ocorreu nos meses de novembro de 2017 a março de 2018 e, posteriormente, novas viagens ao interior do estado foram feitas em julho de 2018 (PIAUÍ, 2019b). As servidoras da SSP/PI percorreram alguns territórios no interior do estado como: Planície Litorânea, Cocais, Carnaubais, Entre-Rios, Vale do Sambito, Vale dos Rios Piauí e Itaueira, Serra da Capivara e Chapada das Mangabeiras<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> Os Territórios de Desenvolvimento do Estado do Piauí são unidades de planejamento da ação governamental previstas no Planejamento Participativo Territorial definido por meio da Lei Complementar nº 87 no ano de 2007. (PIAUÍ. Lei Complementar n. 87, de 28 de agosto de 2007. Estabelece o Planejamento Participativo Territorial para o Desenvolvimento Sustentável do Estado do Piauí e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.antigoseplan.pi.gov.br/uapr/lei87\\_22-08-2007.pdf](http://www.antigoseplan.pi.gov.br/uapr/lei87_22-08-2007.pdf)>. Acesso em: 01 agosto de 2022).

Segundo a entrevistada, essa estratégia ocorreu porque as mulheres da capital estavam utilizando mais o aplicativo do que as mulheres do interior:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Qual foi a estratégia que eu utilizei? Caravana Salve Maria. Comecei então... você vai ver que os dados de 2018 eles ficam acentuados em relação ao feminicídio porque nós percorremos o interior... difundindo a metodologia investigatória e também o Salve Maria. Enquanto eu estava em sala de aula, capacitando os policiais e sensibilizando acerca do Salve Maria, né, a gente tinha três estratégias, ia no batalhão, ia na delegacia, capacitava lá no local, eles, sobre o Salve Maria, e ia para um auditório, uma escola para capacitar sobre a metodologia investigatória do feminicídio. A outra equipe estava nos mercados, praças e logradouros públicos difundindo o Salve Maria para a comunidade. Mas também eu chamava a comunidade para as capacitações de feminicídio, por quê? Porque essa comunidade é que ia ser jurado, é que ia ser o jurado do feminicídio. Então a gente tinha essa estratégia de envolver todo mundo nessa perspectiva de prevenção do feminicídio. (...) foi muito boa essa estratégia, no interior.... por que que eu fui pro interior? Porque a maior parte dos feminicídios estavam se dando no interior. A gente conseguiu atenuar aqui na capital, né, devido ao Salve Maria, as mulheres estavam apertando mais o botão aqui. Então aqui todo mundo alcançou o Salve Maria, mulheres urbanas, que tinham acesso à internet etc. Mas as rurais? As rurais não tinham. Então era preciso a gente chegar com o Salve Maria no interior. E foi muito boa essa prospecção no interior. E aí então quando foi em 2019 isso acabou, né? Essa difusão do Salve Maria, não houve essa preocupação da difusão do Salve Maria.

Segundo a entrevistada, a metodologia utilizada na Caravana para a sensibilização dos policiais envolvia trabalhar o tema a partir dos casos de feminicídios ocorridos no estado, pois, a violência doméstica e familiar é visualizada com menosprezo nas corporações. De outro modo são encarados os homicídios e feminicídios de mulheres, que sensibilizavam os profissionais. O objetivo dessa estratégia, segundo ela, era demonstrar que o feminicídio é decorrente de um histórico de agressões pretéritas e que, portanto, poderia ser evitado se a polícia interviesse antes:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: (...) pra que os policiais se sensibilizassem com a violência doméstica e familiar era preciso chegar no extremo. Era preciso eu mostrar os casos de assassinato, e aí eu mostrava os erros da polícia na investigação (...). Então eu levava os casos para que nós debatêssemos. Então eu dizia, “olha, essa mulher sofreu agressão anteriormente”, então eu mostrava pra eles... o que é que aquilo poderia... resultar. Aí eles se interessavam. (...) eu percebi que todos se interessavam pelo feminicídio. Você vai falar de violência doméstica e familiar ninguém se interessa não, é nutella. Feminicídio se interessa. Então eu (...) capturei esse discurso e utilizei o feminicídio pra difundir o Salve Maria. Foi nessa perspectiva, mas... essa política, ela precisa ser mais... como é que eu posso te dizer? Ser mais enfatizada, porque como eu te digo, a cultura organizacional patriarcal é muito forte. Romper com essa cultura organizacional não é fácil, Livia, e não é só no Piauí não. É

no Piauí e é no Brasil todinho. Cultura organizacional policial é patriarcal, é muito patriarcal.

A entrevistada também relatou que a equipe que participava da Caravana no interior se dividia em duas frentes de atuação: um grupo visitava e realizava a capacitação nos batalhões da Polícia Militar e nas delegacias da Polícia Civil, enquanto outra equipe fazia a divulgação do aplicativo nos supermercados, nas praças e outros locais públicos da cidade a fim de sensibilizar a comunidade. Quando questionada sobre quais as organizações participaram das capacitações, a entrevistada citou que eram momentos de participação ampliada:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Polícia Civil, Polícia Militar e a comunidade em geral, a gente fazia, a gente abria entendeu? A gente fazia pra civil, pra militar, se tivesse Corpo de Bombeiros também, né? A gente fazia por Conselho Municipal da Mulher, a gente fazia por Conselho Tutelar, a gente fazia pro Conselho do Idoso, a gente fazia pra Secretaria de Assistência Social, a gente abria, e se tivesse alguma coisa que a gente só pudesse falar pros policiais a gente fazia uma reuniãozinha à parte só pros policiais e mandava ver, só pros policiais. Mas no geral a gente abria porque era necessário sensibilizar todo mundo. O botão do pânico tem que ser apertado pelo vizinho, ele tem que ser apertado pela professora, que vê que a mulher vem sendo agredida, vê uma mãe de um aluno sendo agredida, faz a denúncia, tu tá entendendo? A gente tem que sensibilizar é todo mundo. A nossa sociedade toda tem que ser sensibilizada, né? Corpo de Bombeiros a gente teve uma grata surpresa, porque a gente tinha a sensação de que o corpo de bombeiros não atuava, daí de repente a gente vê o corpo de bombeiro evitando vários suicídios em que as mulheres tentavam, suicídio exatamente porque não sabiam mais o que fazer por causa de agressão do marido e elas diziam “eu vou morrer, eu quero me matar”, “mas calme...”, “ah, eu sou agredida, elas começavam a desabafar. Então se o agente do corpo de bombeiros ele tem o preparo e a sensibilização, ele vai dizer, “caramba, você tá passando por um momento difícil, vamos tratar de outra maneira”, se for uma pessoa que não tem o preparo, não tem a sensibilização fica bem mais complicado, né? (...) a gente teve alguns relatos de tentativa de suicídio de mulheres que eram agredidas (...), violentadas, meninas que foram estupradas ou pelo pai ou por alguém da família e que tentavam o suicídio. O Corpo de Bombeiros vinha pra intervir. (...). A sensação que a gente tem é que tá todo mundo no mesmo barco mesmo. A gente tem que sensibilizar todo mundo, é uma cultura patriarcal que tem que ser remodelada.

A forma como ocorriam as capacitações também foi abordada por outra entrevistada, que relatou que no processo de mapeamento dos feminicídios do estado, percebeu-se muitos erros na investigação, de modo que a divulgação do aplicativo acontecia de forma paralela à difusão da metodologia de investigação do feminicídio:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: existe o Núcleo de Estudo em Violência de Gênero, né? Quem é lá do departamento, né? Mas antes mesmo do departamento foi instituído por portaria o núcleo, que assim que eu cheguei, eu que fui ficar à frente desse núcleo. Então a gente estudava todas as novidades que existia no Brasil e na América Latina (...) às vezes quando ela achava um artigo lá, ela dizia “leia isso aqui” e aí a gente ia desenvolvendo e ia estudando os inquéritos de feminicídio. A gente passou vários anos estudando. Tudo o que era de feminicídio que tinha aqui no Piauí. Depois que terminava eles mandavam foto pra gente. Pedia uma cópia. E a gente ia vendo os erros dos delegados, das delegadas, né, durante essas investigações de feminicídio. Por que é que a gente dava esses exemplos? Pra gente mostrar, não era pra condenar fulano. (...) a gente diz assim: “oh, em um caso como esse, quais são as providências?” “Essa, essa, essa, tem que ser resolvido nas primeiras 48 horas”. Não adianta, um crime aconteceu no sábado, eu vou começar a investigação na segunda-feira? Não existe isso, começou no sábado, é sábado que a gente vai investigar. As 48 horas são as mais importantes né? Então tipo assim, em um caso, foi feito o enterro da mulher grávida e tudo e não foi feito o DNA dessa criança. Como é que você enterra a mulher que foi assassinada grávida e não foi feito o DNA dessa criança? A gente precisa saber quem é o pai dessa criança, se foi a pessoa que matou ou não, porque isso é decisivo. (...) A gente apontava essas coisas que passaram. (...) Esses equívocos que foram passados que os delegados e as delegadas não viram né? Então a gente tomava tudo e essas capacitações aconteciam assim (...) trazendo as novidades à nível de Brasil, de América Latina, né? E também apontando possíveis erros que foram cometidos nas nossas investigações de feminicídio, porque como eu te disse, o Salve Maria ele inicia pra combater o feminicídio, mas aí depois ele deslança pra combater todo tipo de violência contra a mulher.

Em paralelo à Caravana, a Coordenadoria de Comunicação Social do Estado do Piauí (CCOM) produziu, por intermédio de agência privada, uma Campanha com diversos materiais de divulgação produzidos após o lançamento do app em março de 2017, inclusive um vídeo no qual é explicado o passo-a-passo de download e utilização do aplicativo. Foram produzidos panfletos, *folders*, cartazes, jogo americano para restaurante, propaganda na televisão, *spot* para rádio e carro volante, os últimos especialmente para as cidades do interior. Segundo informações de servidora da CCOM durante visita que realizei no local, a Campanha foi veiculada durante todo o ano de 2017, sendo que em todo evento organizado pelo Governo do Estado, o material era divulgado.



Outro card produzido para as redes sociais possui a imagem do “pin” de geolocalização do aplicativo e das polícias, reproduzindo, de modo simbólico, a forma de funcionamento do Salve Maria, conforme se pode visualizar na Figura a seguir:

**Figura 23 - Post para Redes Sociais Aplicativo Salve Maria**



Fonte: CCOM/Piauí.

Também foram feitas divulgações em órgãos públicos, bares e restaurantes e, inclusive, feitas “blitz” policiais, como destaca a entrevistada:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: aí foi contratada uma firma, né, de publicidade (..) foi nos outdoors da cidade, foi na televisão, rádio...foi muito forte a propaganda, né, a gente ia pras praças, tudo quanto era blitz, participei de muita *blitz*,



De forma geral, a estratégia de divulgação do aplicativo Salve Maria envolveu a divulgação de peças publicitárias televisivas, no rádio e nas redes sociais atingindo todo o Estado do Piauí. No interior, especificamente, foram ainda realizadas capacitações nas unidades da PM e delegacias da PC. Na capital, equipe da Secretaria de Segurança Pública realizava blitz, divulgação e palestras em eventos festivos tradicionais e ações em bares com a divulgação dos materiais publicitários produzidos pela CCOM.

Figura 25 - Panfleto Salve Maria



**SALVE MARIA**

O APLICATIVO QUE SALVA A SUA VIDA.

A qualquer hora e em qualquer lugar do Estado o app pode ser acionado tanto para fazer denúncias, como para pedir socorro, através do botão do pânico. Baixe-o no seu smartphone. O Salve Maria deve ser usado com muita consciência e responsabilidade.

**Com violência não se brinca.**

**SALVE MARIA**

**BOTÃO DO PÂNICO**

**DENÚNCIA**

**INSTRUÇÕES DE USO**

**USE COM RESPONSABILIDADE**

DISPONÍVEL NO **Google play**

**SEGURANÇA**  
Secretaria de Estado da Segurança Pública

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
Agência de Tecnologia da Informação do Piauí / ATI

**Piauí**  
GOVERNO DO ESTADO

UM ESTADO QUE CRESCE JUNTO COM SUA GENTE

Fonte: CCOM/Piauí.

Apenas após dois anos de seu funcionamento foi aprovada a Lei nº 7.268, de 04 de outubro de 2019 (PIAUÍ, 2019a) que consolida o aplicativo como uma política pública estadual (PIAUÍ, 2019a). Em 2018, o aplicativo Salve Maria foi vencedor do Prêmio Excelência em Governo Eletrônico – e-Gov 2018, na categoria E-Serviços, da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC). Além disso, a iniciativa foi expandida para outros estados, como Alagoas, Maranhão e Tocantins.

Em entrevista com o Programador Sênior da ATI, também foi mencionada a possibilidade de criação de um quarto botão direcionado para mulheres que já possuam medida protetiva de urgência, pois se observou que, em muitos casos, as mulheres já possuíam a MPU e que esses casos deveriam ser tratados com prioridade no atendimento pela Polícia Militar:

[Programador Sênior]: A gente já está com uma versão praticamente pronta que é aquela quando a gente tiver um outro botão que é o botão das mulheres que tiverem lá o recurso (...) de medida protetiva. Porque aí quando a gente já puder liberar essa versão, o policial militar quando receber a denúncia através desse botão, ele vai ter certeza que aquilo ali não é um trote. Aquilo ali já entrou na justiça, já ganhou, e já sabe exatamente quem é a pessoa e onde encontrá-la. Então isso seria um avanço. Mas é por questões ainda administrativas, ainda não, a gente ainda não liberou, mas vai haver uma mudança na interface quando a gente colocar esse quarto botão. (...), com o uso diário da aplicação (...) foi se percebendo que havia uns casos em que a mulher já tinha medida protetiva e que se isso tivesse sido notificado lá na hora de apertar o botão, a polícia teria sido mais rápido. Então pra então isso por si só já é um motivo pra gente colocar um botão com isso. Mas existem as questões jurídicas aí pra a gente colocar esse botão, isso tá fora do nosso conhecimento aqui de porquê não foi ainda liberado de se colocar. (...) Então o juiz vai ter que assinar o documento, a medida, e o delegado recebe isso de volta e vai ter que informar pro sistema. Essa logística aí de como essa informação chega, volta pro delegado, o delegado digita, se o sistema pega diretamente no banco de dados do Tribunal de Justiça, essa forma como essa informação chega até o nosso banco de dados precisa ser resolvida. Uma vez que tenha a ser resolvido a gente lança a informação dentro do banco de dados e quando a vítima pressionar o botão, a polícia vai saber “olha essa daqui já tem medida, corra lá que o problema é sério.

As idealizadoras apontaram que as iniciativas, como as campanhas e a Caravana, e políticas para as mulheres fomentadas desde 2015, inclusive o Salve Maria, sofreram retrocessos a partir de 2019. A percepção de que a divulgação do Salve Maria foi perdendo força ao longo do tempo, especialmente após a saída da idealizadora do aplicativo da SSP/PI,

também foi apontada por servidora da CCOM em conversa informal. Conforme será demonstrado, a percepção das idealizadoras sobre o desinvestimento na política pode justificar a intensa redução dos acionamentos no ano de 2021, conforme as análises da série histórica de acionamentos feitas no próximo Capítulo.

### **CAPÍTULO III - NOVAS TECNOLOGIAS, VELHAS QUESTÕES: ACESSO À JUSTIÇA NOS CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR**

O debate global sobre acesso à justiça foi popularizado pelos autores Bryan Garth e Mauro Capeletti, pioneiros na sua formulação teórica na segunda metade dos anos 1970, a partir da metáfora das três ondas (GARTH; CAPELETTI, 1988). Segundo os autores, a primeira onda se refere aos esforços dos países em prover assistência judiciária às pessoas sem condições econômicas de custear um processo judicial. O segundo movimento para qualificar o acesso à justiça se concentra no esforço de contemplar os interesses difusos, ou seja, de efetivar direitos que pertencem a uma coletividade. A terceira onda diz respeito a um novo enfoque de acesso à justiça que vai além da representação judicial e

encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimento, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juizes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios (GARTH; CAPELETTI, 1988, p. 71).

O esforço teórico dos autores resultou da pesquisa desenvolvida no âmbito do Projeto Florença no qual foram pesquisados sistemas judiciais de cerca de trinta países. O Brasil não estava dentre os países pesquisados e este debate só surge no cenário acadêmico nacional a partir dos anos 1980. Como aponta Eliane Junqueira (1996) as discussões que inauguram o debate sobre acesso à justiça no Brasil estão sobretudo voltadas aos direitos coletivos à moradia e à saúde, em razão da “exclusão da grande maioria da população de direitos sociais básicos” e em função das demandas impulsionadas pelos movimentos sociais, o que se relaciona ao momento histórico vivido pelo país naquele período (JUNQUEIRA, 1996, p. 390). Enquanto nos países europeus, que compunham a maioria dos estados objeto de análise de Bryan Garth e Mauro Capeletti, enfrentava-se a crise do estado de bem-estar social, no Brasil ocorria um processo político e social de abertura democrática pós ditadura civil-militar (JUNQUEIRA, 1996).

Dentro desse contexto, é possível identificar ao menos duas abordagens sobre o tema nas produções acadêmicas brasileiras a partir de então: por um lado, foram desenvolvidas

pesquisas sobre o acesso coletivo à justiça que analisavam como os movimentos sociais e suas demandas por direitos coletivos e difusos se relacionavam com o Poder Judiciário tradicionalmente estruturado para processar direitos individuais; por outro, tem-se uma abordagem de acesso à justiça a partir da perspectiva individual, especialmente por meio de formas estatais e não-estatais de resolução de conflitos, como é o caso dos Juizados Especiais de Pequenas Causas (JUNQUEIRA, 1996). De forma geral nessa segunda vertente, “a preocupação fundamental já não é a luta por direitos coletivos, mas sim a possibilidade – ou mesmo, a urgência – de se alargar a cultura cívica no Brasil” (JUNQUEIRA, 1996, p. 398), de modo a reverter a baixa procura do Poder Judiciário pela população brasileira.

Esta pesquisa parte da vertente de análise do acesso à justiça individual e da perspectiva teórica dos trabalhos mais recentes na América Latina sobre acesso à justiça, que têm ampliado o conceito formalista das primeiras formulações teóricas sobre o tema que se referem especialmente ao acesso ao poder judicial, a fim de que sejam incorporadas perspectivas críticas, regionais e situadas a partir de estudos empíricos (IGREJA; RAMPIN, 2021). Apesar de partir dessa perspectiva ampliada, é preciso reconhecer que no campo da efetivação dos direitos das mulheres em situação de violência doméstica e familiar no Brasil, o acesso ao sistema de justiça formal ainda é um obstáculo para a completa aplicação dos direitos previstos na Lei Maria da Penha (PASINATO, 2015b).

Wânia Pasinato (2015b) realizou pesquisa em cinco capitais brasileiras na qual entrevistou 64 operadores do direito e outros profissionais envolvidos com a aplicação da Lei Maria da Penha e identificou alguns obstáculos para o acesso à justiça pelas mulheres. A autora partiu de um conceito de acesso à justiça formulado a partir dos estudos de Bryan Garth e Mauro Capeletti (1988) e Boaventura de Sousa Santos (1986) que o qualificam em três dimensões: a) normativa-formal, que significa o reconhecimento dos direitos pelo Estado; b) a existência de mecanismos e estratégias para tornar o acesso à justiça formal em acesso real por meio da organização, administração e distribuição da justiça e, por fim, c) o auto reconhecimento do cidadão e da cidadã como sujeito de direitos. De forma geral, ela elenca lacunas identificadas pela literatura do campo como o acesso à informação clara e suficiente sobre os mecanismos de proteção criados pela lei, a inexistência de serviços e, quando existentes, sem a incorporação da perspectiva de gênero, a falta de recursos materiais e humanos e a dificuldade de articulação do trabalho em rede. Entretanto, a autora alerta que, mesmo superando esses obstáculos, ainda

persistem limites vinculados a aspectos sociais e culturais, tais como nível educacional, *status* social, acesso à informação sobre direitos e sobre como acionar a justiça, localização físico-espacial dos tribunais, linguagem jurídica inacessível e desconfiança da população com relação às instituições (PASINATO, 2015b).

A violência contra as mulheres adiciona limites subjetivos vinculados ao âmbito dos afetos e relacionados ao contexto da violência, bem como os que se originam de questões históricas e culturais que “consideram a violência assunto privado, naturalizam suas práticas e responsabilizam as mulheres tanto pelas causas da violência quanto pelas consequências de sua denúncia” (PASINATO, 2015, p. 413). Segundo a autora, a dimensão subjetiva é, em geral, desconsiderada na formulação de políticas públicas no tema, o que indica que a dimensão de gênero não é por elas incorporado.

O debate mais atual sobre a Lei Maria da Penha tem como uma de suas questões centrais a tensão entre uma leitura punitivista da lei e outra que privilegia mecanismos alternativos de resolução de conflitos (IPEA, 2020). Nas iniciativas que utilizam as tecnologias para acesso à justiça pelas mulheres em situação de violência predomina a perspectiva punitivista e jurisdicional. Em geral, os botões do pânico acionam órgãos da segurança pública para a fiscalização do cumprimento das medidas protetivas de urgência. É o caso do dispositivo de Londrina/PR (DALL'IGNA, 2017), do aplicativo de Porto Alegre/RS (THEMIS, 2017; CAMPOS; ROEHE, 2021; CAMPOS, 2021a) e de Vitória/ES (SENA; LIMA, 2019; CAMPOS, 2021b). O aplicativo Salve Maria funciona no Piauí, Maranhão e Alagoas e, apesar de não ter o enfoque na efetivação das MPUs, seu modo de funcionamento privilegia o acionamento das polícias civil e militar.

O Salve Maria foi pensado como uma política pública de acesso às polícias para evitar o feminicídio. Ainda que os órgãos policiais não sejam do Judiciário, são instituições do sistema de justiça criminal que fazem parte da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, especialmente a partir do eixo de combate. Todavia, esses órgãos vinculados ao Executivo também fazem parte das instituições formais do Estado. Por esta razão, apesar de se filiar à perspectiva mais ampla de acesso à justiça, esta pesquisa enfoca na análise de uma ferramenta que busca viabilizar o acesso aos órgãos de segurança pública que compõem o sistema de justiça.

Embora se reconheça que este não deve ser o único enfoque dos estudos da área - pelo contrário -, jogar luz sobre os obstáculos no acesso ao sistema de justiça nos casos de violência doméstica e familiar ainda se faz necessário, tendo em vista a sua permanência ao longo desses anos de implementação da Lei Maria da Penha. Isso não impede, entretanto, que se problematize o conceito de acesso à justiça como acesso, apenas, aos órgãos policiais e ao Judiciário, pois, mesmo quando as mulheres vencem as barreiras, apertam o botão, e os seus casos chegam até esses órgãos para serem apreciados, ainda persistem uma série de impeditivos para a realização dos seus direitos.

Neste estudo, busca-se identificar quais os alcances e os limites do Salve Maria no enfrentamento à violência doméstica e familiar. Para este fim, são apresentados os resultados da pesquisa empírica obtidos por meio da análise do banco de dados gerado pelo aplicativo Salve Maria. Também é analisada a resposta do sistema de justiça criminal ao acionamento do aplicativo, por meio do desenho de fluxo de atendimento e a sua relação com a rede de enfrentamento, a partir dos dados da pesquisa qualitativa.

### **3.1 Estatísticas de acionamento do aplicativo Salve Maria: impossibilidade de análises interseccionais**

Nesta seção, dividida em três partes, analiso a série histórica dos acionamentos, os tipos de violência informados e o perfil das pessoas que acionaram o botão denúncia sigilosa. A análise da série histórica dos acionamentos foi feita a partir do banco de dados do estudo<sup>53</sup>, composto por 1.634 casos no total (1.064 do botão denúncia sigilosa e 570 do botão do pânico) e a dos tipos de violência a partir dos 1.064 casos do botão denúncia sigilosa. Para análise de perfil das pessoas que acionaram o botão denúncia sigilosa, foram excluídos todos os casos de repetições em que a vítima e a pessoa agressora eram as mesmas, independentemente da repetição ou não das outras variáveis, com o intuito de evitar uma sobre representação, resultando em um novo banco com 826 casos.

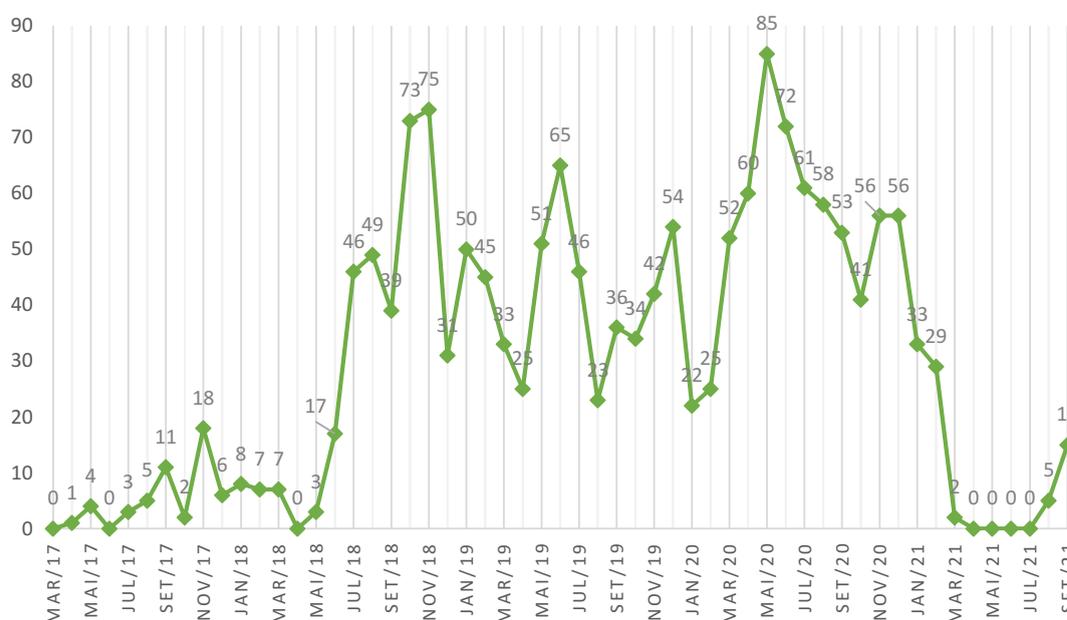
---

<sup>53</sup> O banco de dados do estudo se refere ao banco original após o tratamento de dados que consistiu na exclusão das duplicatas, ou seja, dos casos de repetição de todas as variáveis, inclusive o horário, com base nos critérios apresentados na seção metodológica (tópico 1.2 do Capítulo I).

### 3.1.1 Série histórica dos acionamentos e tipos de violência

O banco de dados do aplicativo Salve Maria contém informações sobre os acionamentos de ambos os botões a partir de março de 2017, mês de sua criação, até setembro de 2021, data em o trabalho de campo em Teresina foi concluído. No Gráfico 2, exposto a seguir, é possível visualizar a utilização do aplicativo pela população em geral (número de acionamentos) nesse período:

**Gráfico 2 - Série histórica de acionamentos - botão do pânico e denúncia sigilosa**



Fonte: elaborado pela autora.

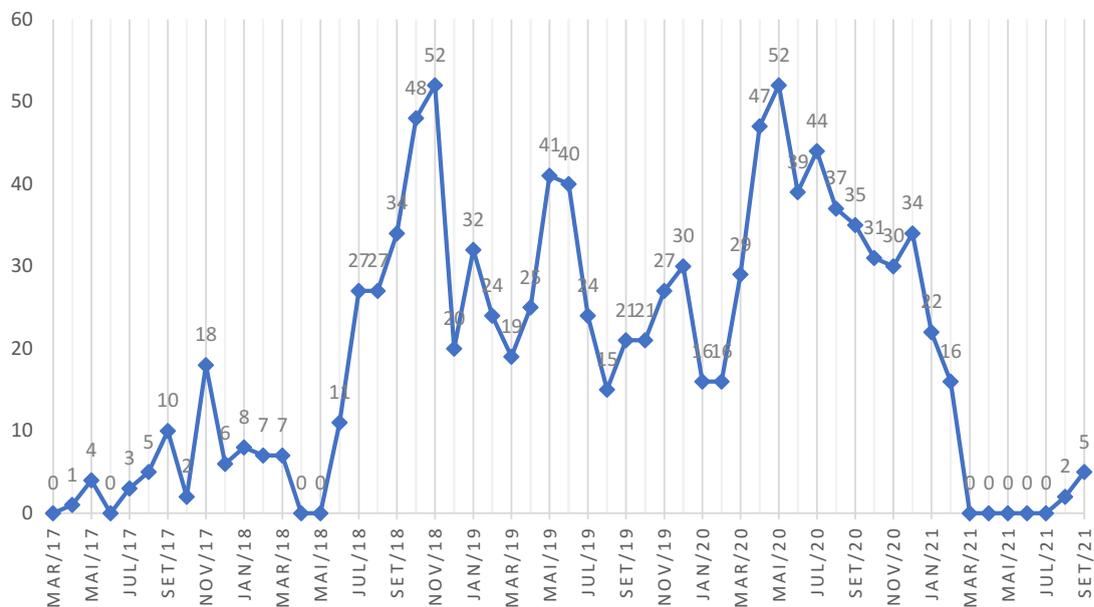
Como é possível visualizar no Gráfico 2, no primeiro mês de funcionamento não houve acionamento de nenhum dos botões. Apenas seis meses depois de entrar em funcionamento, em setembro de 2017, os acionamentos aumentam para 11 (onze) vezes no mês, número ainda bastante baixo. Em novembro de 2017 há novo crescimento para 18 acionamentos, que no mês seguinte reduzem seu volume em um terço. Apenas 1 (um) ano e 4 (quatro) meses depois do lançamento do aplicativo, em maio de 2018, que os acionamentos começam efetivamente a aumentar. O maior pico de acionamentos de ambos os botões ocorreu no mês de maio de 2020,

com 85 acionamentos. O segundo maior pico de acionamentos ocorreu em novembro de 2018, com 75 acionamentos. Desde sua criação, houve 7 (sete) meses que não houve nenhum acionamento.

Se analisarmos os acionamentos de cada botão perceberemos algumas nuances com relação às fases da política pública. No caso do botão denúncia sigilosa, nota-se que o primeiro pico de acionamentos ocorreu em novembro de 2018, com 52 casos. Conforme relatado em entrevista pelo Programador Sênior da ATI, em 15 de outubro de 2018 foi veiculada uma matéria<sup>54</sup> no Jornal Nacional que, nas suas palavras, fez “bombar” os acionamentos. Nela aparece o relato de uma advogada que teria recebido mensagens de uma vítima em cárcere privado pelo marido. A advogada, então, sabendo da existência do aplicativo, acionou o Salve Maria e a polícia se deslocou até a residência e prendeu o autor do crime em flagrante. Interessante notar que o caso utilizado pela matéria jornalística indica que o aplicativo foi acionado por uma terceira pessoa, e não pela vítima, situação comum nos acionamentos do Salve Maria que também será abordada neste estudo. Nesse sentido, resta bastante evidente a relação entre a divulgação da política com sua efetiva utilização pela população em geral.

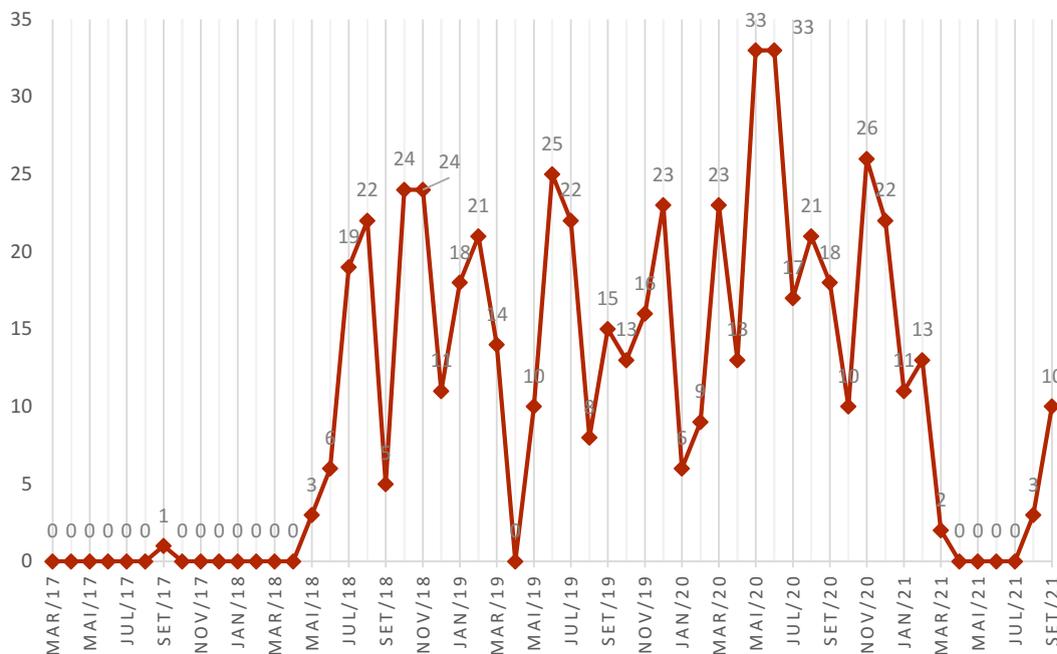
---

<sup>54</sup> A matéria tem duração de três minutos e pode ser acessada por meio do link: <https://globoplay.globo.com/v/7090622/>.

**Gráfico 3 - Série histórica de acionamentos do botão denúncia sigilosa**

Fonte: elaborado pela autora.

A série histórica dos casos do botão do pânico demonstra que do mês de lançamento do aplicativo de março de 2017 a maio de 2018, houve apenas 1 (um) acionamento, indicando que a adesão ao botão do pânico foi proporcionalmente mais lenta do que ao botão denúncia sigilosa, conforme pode ser examinado no gráfico abaixo:

**Gráfico 4 - Série histórica de acionamentos do botão do pânico**

Fonte: elaborado pela autora.

Ao analisar esses dados, foi possível identificar pelo menos três períodos com acionamentos bastante diferenciados entre si. Para melhor compreendê-los, dividi esses períodos em fases de utilização do aplicativo Salve Maria, nomeadas de “fase de implementação”, “fase de resultados” e “fase de declínio”. Essas fases foram caracterizadas e divididas em subfases, conforme o Quadro 5.

**Quadro 5 - Fases da política pública com base no número de acionamentos**

Fases		Período	Características
<b>Fase de implementação</b>		03/2017 a 05/2018	Poucos acionamentos
<b>Fase de resultados</b>	Pós-Caravana	06/2018 a 11/2018	Crescimento acelerado de acionamentos atingindo primeiro pico com 75 casos em novembro de 2018
	Estagnação da divulgação	12/2018 a 02/2020	Tendência linear de queda dos acionamentos, apesar de apresentar número significativo de registros nos meses de janeiro de 2019, junho de 2019 e dezembro de 2019
	Início da pandemia	03/2020 a 05/2020	Crescimento acelerado com maior pico de acionamentos da série histórica em maio de 2020
	Reabertura econômica	06/2020 a 12/2020	Muitos acionamentos, mas com início de declínio
<b>Fase de declínio</b>		01/2021 a 09/2021	Declínio acentuado e paralisação do uso

Fonte: elaborado pela autora.

Na primeira fase, chamada de “fase de implementação”, que compreende o período entre março de 2017 até maio de 2018, ocorreram poucos acionamentos do aplicativo. A segunda fase, chamada de “fase de resultados”, entre junho de 2018 e dezembro de 2020, é a mais longa e corresponde ao período em que houve de fato a utilização regular e com maior número de acionamentos do Salve Maria. Por ser um intervalo longo, está dividido em quatro momentos distintos em que é possível verificar variações nas quantidades de acionamentos. Por fim, na terceira fase, chamada de “fase de declínio”, de janeiro de 2021 a setembro de 2021, há praticamente a paralisação de utilização do aplicativo.

Conforme é possível observar no Gráfico 2, houve poucos acionamentos de ambos os botões do aplicativo Salve Maria pela população na sua fase de implementação, que perdurou até maio de 2018. A baixa adesão à ferramenta foi notada pela gestora da SSP/PI:

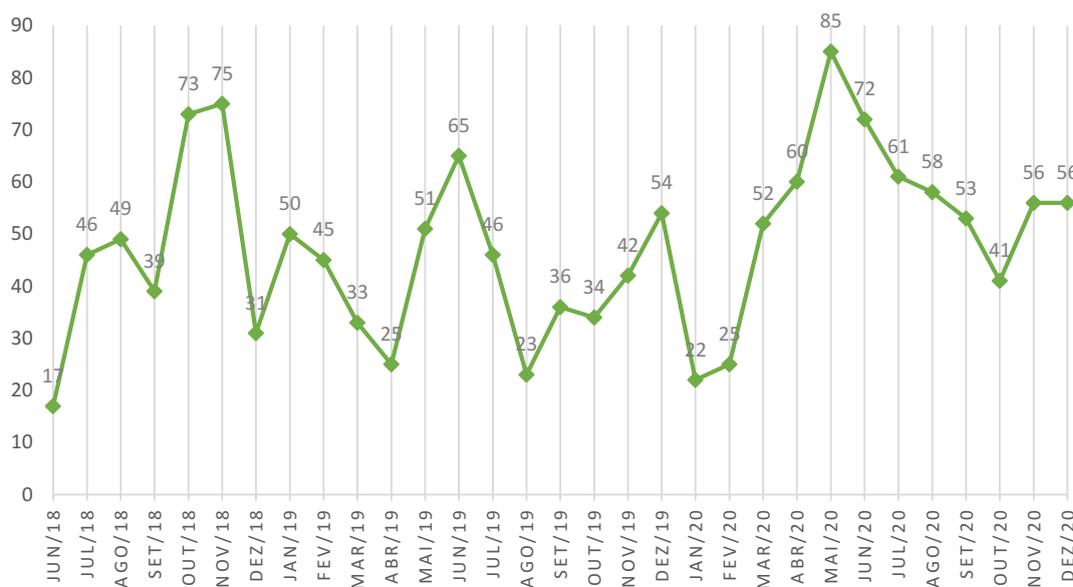
[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: (...) eu acompanhava todo dia, logo no início eu fui ver a quantidade de acionamento, que história é essa? Ridículo o número de acionamentos, o que é que tá acontecendo? Aí eu fui *in loco* pra saber. Eu digo vamos fazer agora a caravana Salve Maria, eu quero verificar *in loco* essa política, cheguei nas delegacias, não tinham baixado o Salve Maria, batalhões, não tinham baixado o Salve Maria. Como é que eu vou ter o acionamento dos botões se eu não tenho o Salve Maria baixado? Eu tive a ilusão quando eu implementei o Salve Maria de reunir todos os comandantes e delegados do Piauí inteiro aqui na agência de tecnologia para que todos se cadastrassem e baixassem o Salve Maria em suas respectivas instituições. Eu fui levada por uma coisa chamada hierarquia, perfeito? Não funcionou. Aí foi que eu vi, que o meu erro estratégico foi... porque eu errei na estratégia. Eu deveria começar da base, com o GPM. O GPM é a menor unidade da polícia militar. E eu tinha que ter começado lá pela delegacia do interior, onde as mulheres chegam, né, e apertam o botão.

Na opinião da gestora citada, a forma de divulgação inicial do aplicativo foi um erro estratégico, pois não foram sensibilizados e treinados pela própria SSP/PI os profissionais que atuavam no atendimento aos casos do Salve Maria, apenas as suas chefias. Por essa razão, as profissionais da SSP/PI realizaram uma caravana para o interior do estado do Piauí para difundir o Salve Maria e a metodologia de investigação do feminicídio. A escolha pelo interior, segundo a Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos, justificou-se porque a maior parte dos feminicídios ocorreram no interior do estado e porque as mulheres urbanas estavam apertando mais o botão, pois elas têm maior acesso à internet. Ainda que a Caravana Salve Maria tenha se realizado no interior, ela promoveu maior divulgação do aplicativo, o que repercutiu também na capital. Somado a isso estão as campanhas publicitárias realizadas pela Coordenadoria de

Comunicação do Piauí ao longo do ano de 2017 que, ao que indicam os números, impactaram no crescimento da utilização da ferramenta no início do ano de 2018.

Como reflexo desse investimento e de outros fatores contextuais, no período de junho de 2018 até março de 2021 ocorre a “fase de resultados” em que as estatísticas revelam a maior concentração dos acionamentos de toda a série histórica analisada neste estudo (Gráfico 5). Nessa fase, é possível distinguir quatro momentos distintos: a fase pós-caravana (06/2018 a 11/2018), a estagnação na divulgação do aplicativo (12/2018 a 02/2020), o início da pandemia (03/2020 a 05/2020) e a reabertura das atividades econômicas e sociais (06/2020 a 12/2020).

**Gráfico 5 - Série histórica de acionamentos - botão do pânico e denúncia sigilosa - fase de resultados**



Fonte: elaborado pela autora.

No momento pós-caravana, de junho de 2018 a novembro de 2018, há um crescimento acelerado de acionamentos atingindo o primeiro pico da série histórica com 75 casos em novembro de 2018. Esse momento de intensificação do uso pode ser explicado como resultado das atividades de divulgação pela Caravana Salve Maria realizada pela SSP/PI nos meses de novembro e dezembro de 2017, de janeiro a março de 2018, e em julho de 2018, bem como pelas campanhas publicitárias veiculadas ao longo do ano de 2017.

De março a maio de 2020, início da pandemia, ocorreu um novo e ainda maior “boom” de casos do aplicativo, cujo pico de acionamentos foi registrado no mês de maio de 2020 quando houve 85 acionamentos. Houve um aumento de 44% no uso do Salve Maria nesse período em comparação com o mesmo recorte temporal do ano anterior. Coincide com esse período os decretos estaduais que declararam o estado de calamidade pública, em 19 de março de 2020 e de suspensão das atividades comerciais e de prestação de serviços em todo o estado, no dia 23 de março. O aumento dos acionamentos do aplicativo foi percebido de forma unânime pelas delegadas, que justificaram que o isolamento social e a ausência de transporte público na capital seriam os principais motivos para a preferência pela sua utilização. Nesse sentido, é ilustrativa a entrevista da gestora:

[Coordenadora do DEPM]: cresceu muito o acesso ao Salve Maria na pandemia, porque a gente teve esse problema no Brasil inteiro, aqui não foi diferente, né, a gente teve isolamento social, falta de transporte público, as mulheres muitas vezes não tinham como sair de casa, a maioria da rede de apoio também ficou online (...). Então assim, por parte da rede de apoio estar online, a polícia continuava aberta, e o aplicativo Salve Maria, quando a mulher não conseguia ir pra delegacia, era uma ferramenta pra juntar essas duas unidades.

Uma explicação concomitante para o aumento da utilização do aplicativo pode ser a pouca oferta de transporte público devido a grave crise enfrentada por esse setor em Teresina, principalmente a partir de março de 2020, que impactou diretamente na oferta de ônibus no município. As denúncias de irregularidades na execução do contrato licitatório para exploração das linhas do transporte coletivo urbano de passageiros no município foi objeto de investigação Comissão Parlamentar de Inquérito na Câmara Municipal de Teresina. Segundo a Comissão, em razão da diminuição das viagens durante a pandemia, apenas 22% da frota de ônibus estava circulando na cidade no período (TERESINA, 2021). Em seu relatório final, concluído em 24 de agosto de 2021, recomendou-se a rescisão do contrato de concessão e a abertura de novo processo licitatório. Entretanto, como noticiado na mídia<sup>55</sup>, a crise continua no ano de 2022 afetando ao menos 85 mil passageiros diariamente. A importância do transporte público para o acesso das mulheres às delegacias, principalmente das em situação de vulnerabilidade econômica, é pontuado por uma das delegadas:

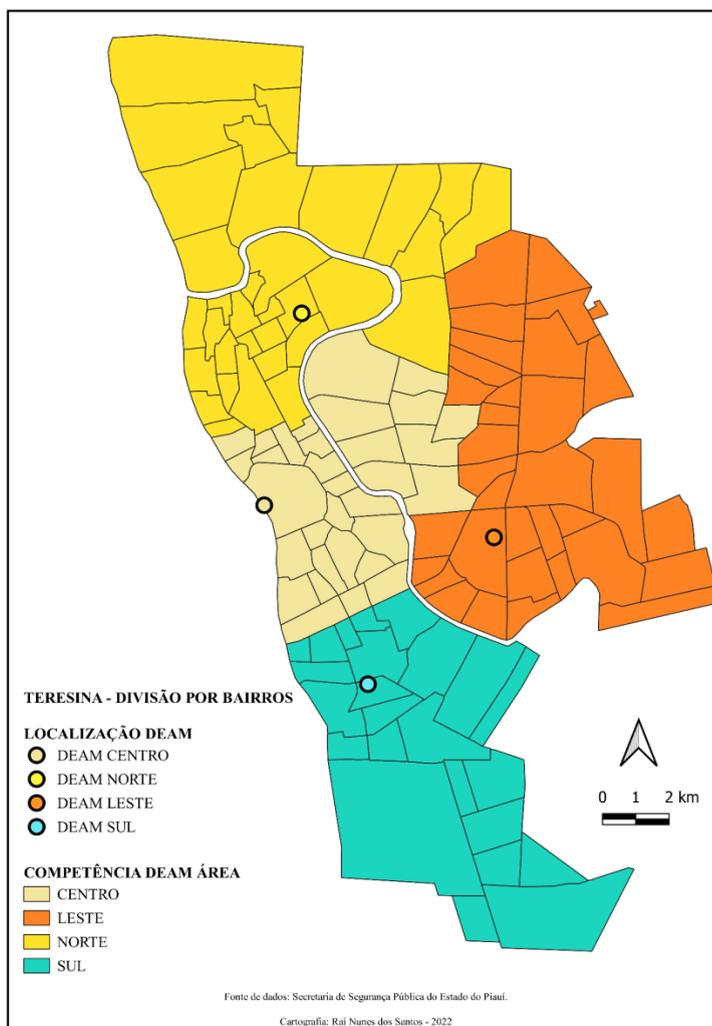
---

<sup>55</sup> Matéria veiculada no site The Intercept Brasil aponta inconsistências no relatório final elaborado pela CPI da Câmara Municipal de Teresina: <https://theintercept.com/notas/teresina-sem-onibus-ha-dois-anos/>.

[Delegada titular DEAM Centro]: Salve Maria ela tem nesse período difícil, como eu já havia falado de pandemia, ela foi uma ferramenta muito importante né, nesse momento, pois não exige pra nós a figura da pessoa aqui, presencialmente falando, não exigia. (...) hoje a delegacia já está quase normal, a movimentação das pessoas vindo, embora é sabido por todos nós que que as mulheres de periferia não estão vindo aqui, por exemplo, a Delegacia da Mulher Centro, vinham mais as mulheres de classe social alta, média. Média baixa, baixa não está frequentando porque não tem transporte coletivo. Isso tem afetado muito essa questão da mulher vim ou mesmo que ela venha através do aplicativo, porque depois que ela denuncia, ou que alguém denuncia, ela vai ter que vir pra fazer o procedimento. Isso tem dificultado muito esta questão da mulher pra continuar com o procedimento.

A quantidade e qualidade da oferta de transporte público afeta diretamente as mulheres que vivem em regiões periféricas da cidade, distantes das delegacias e dos equipamentos municipais da rede de atendimento. Conforme dados do IBGE (2021), Teresina possui uma população de aproximadamente 871 mil pessoas e uma extensão territorial aproximada de 1.391km<sup>2</sup>, o que a torna uma cidade extensa. Se comparada, por exemplo, à cidade de Porto Alegre, que possui quase o dobro de habitantes e aproximadamente um terço da extensão territorial de Teresina, verifica-se que, apesar de menos populosa, os habitantes enfrentam grandes deslocamentos na capital do Piauí. Como se pode ver no mapa de localização das DEAMs, as mulheres que moram nos bairros localizados nos limites da zona urbana enfrentam maiores dificuldades para chegar até a delegacia, especialmente em um contexto de ausência de transporte público.

**Figura 26 - Localização e circunscrição de competência das DEAMs**



Fonte: elaborado por Raí Nunes dos Santos com base nas informações fornecidas pela Secretaria de Segurança Pública.

A gestora estadual também avaliou o impacto da paralisação do transporte público municipal na vida das mulheres de forma geral:

[Coordenadora de Estado de Política para as Mulheres]: eu vou falar mais enquanto cidadã e, assim, pra mim é um absurdo essa paralisação do transporte público, estamos

há quase dois anos sem transporte público na cidade de Teresina, (...) Então muitas pessoas vão trabalhar à pé, bicicleta, certo? Você volta à noite com um transporte inseguro e às vezes fazendo caminhada, as mulheres (...) tem que fazer caminhada à noite sozinha, então colocando em risco também a vida das mulheres. Aí você tem a questão da própria iluminação na cidade também que reflete na violência contra as mulheres, entendeu? Então são vários, vários impactos não só pra população, mas pras mulheres também. (...) E isso é preocupante, porque você nunca imaginaria na vida, certo, que em uma cidade como Teresina a população ficasse sem ter acesso ao transporte público. (...) eu conheço casos de mulheres (...) que deixaram trabalho, porque não tinham como se locomover pra trabalhar, principalmente à noite, né? Porque durante o dia você ainda consegue se virar, aqui, acolá, mas por exemplo, se você recebe o valor do transporte, você não tem como usar e você vai fazer o quê com esse valor do transporte? Então assim, traz muitos reflexos pra população, muitos prejuízos, inclusive, acho que sociais, econômicos.

Uma das delegadas apontou que o comparecimento presencial das mulheres no início da pandemia reduziu consideravelmente apesar da delegacia não ter interrompido o atendimento presencial:

[Delegada titular da DEAM Norte]: No começo da pandemia, diminui muito aqui, no começo antes que foi o pânico, então a demanda diminuiu muito, as mulheres não estavam vindo, mas com o passar do tempo voltou ao normal. Hoje eu já posso dizer que tá praticamente normal.

No entanto, em outra delegacia, conforme a percepção da delegada titular, os registros aumentaram consideravelmente na pandemia, o que ocorreu tendo em vista a maior convivência entre a vítima e o autor da violência no âmbito familiar. Esse dado indica, inclusive, um aumento da violência naquela região, uma vez que o registro se tornou mais difícil em razão do contexto apontado.

Nessa delegacia, a delegada informou que o atendimento presencial na pandemia se restringia para os registros de casos que envolviam lesão corporal:

[Delegada titular DEAM Sul]: Tinha para os casos de lesão corporal. Só injúria e os crimes contra honra, os crimes que não tinha violência contra a pessoa é que a gente não estava fazendo atendimento presencial.

**[Pesquisadora]: E por qual meio eles eram feitos?**

[Delegada titular DEAM Sul]: É... através do site da polícia civil, do registro online...

**[Pesquisadora]: Além desse registro online existe outro serviço online pra registro de denúncia pelas mulheres?**

[Delegada titular DEAM Sul]: Não, existe somente o registro do boletim de ocorrência on-line, mas a gente orienta que venha a uma delegacia registrar aqui mesmo pra que a gente tome as providências logo.

Quando questionada sobre as formas de registro online nesse período, a delegada não cita o aplicativo Salve Maria, embora todas as outras três delegadas titulares tenham indicado que o aplicativo foi uma ferramenta importante de acionamento da Polícia Civil no período da pandemia.

Apesar da continuidade de funcionamento de serviços essenciais como os de segurança pública, neles incluídas as DEAMs<sup>56</sup>, muitos espaços institucionais como centros de referência de atendimento às mulheres e abrigos ficaram fechados no início da pandemia. Isso criou um duplo problema: as mulheres estavam em casa com o autor da violência e com menos possibilidades de solicitar ajuda institucional. Essa situação explica tanto a subnotificação no registro de casos de violência no Brasil no início da pandemia, na medida em que se somaram barreiras aos empecilhos já enfrentados pelas mulheres para denunciar um caso de violência (FBSP, 2020a; 2020b; 2020c; PASINATO, COLARES, 2020), como indica a necessidade de maior utilização de ferramentas online, como o aplicativo. Nesse sentido também é ilustrativo o aumento dos chamados em nível nacional para a polícia militar e para a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 (FBSP, 2020c).

Números de registros na polícia não representam a totalidade das violências que ocorrem, mas expressam a “capacidade dos canais institucionais de recebê-los e sistematizá-los” (PASINATO; COLARES, 2020, p. 4). Assim, deve-se ter cautela para inferir que o aumento dos acionamentos do aplicativo indica o aumento de casos de violência doméstica e familiar contra as mulheres no período. Por outro lado, eles corroboram a constatação de que as barreiras já enfrentadas pelas mulheres em tempos normais para denunciar casos de violência na polícia tornaram-se ainda maiores durante a pandemia e que ferramentas tecnológicas podem ser aliadas para facilitar o acesso à justiça dessas mulheres.

O terceiro momento da “fase de resultados” ocorre a partir de junho de 2020 até dezembro de 2020, quando os acionamentos começam a reduzir, embora ainda ocorram em bastante quantidade. Esse momento coincide com a fase de flexibilização gradual das atividades econômicas e sociais no estado, determinada por meio de decreto estadual publicado em 08 de

---

<sup>56</sup> As DEAMs em Teresina funcionaram durante toda a pandemia.

junho daquele ano (PIAUI, 2020b). Apesar da pandemia não ter acabado, a flexibilização das medidas de restrição de atividades comerciais e sociais pode ter impactado no uso do aplicativo, na medida em que as pessoas voltaram às atividades presenciais, ainda que de forma controlada.

A partir de janeiro de 2021 inicia a “fase de declínio” da política pública, quando se verifica a queda significativa dos acionamentos, que param de ocorrer em abril, maio, junho e julho de 2021. Na visão da gestora, isso é um reflexo da “desidratação” da política de enfrentamento à violência contra as mulheres de forma geral:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: E aí eu penso que atualmente houve uma desidratação. Você não tem estatística qualificada, nunca mais foi realizado estudo qualificado de feminicídio, parou na minha tese de doutorado.... quando na verdade, quando a gente tava lá, a gente desenvolvia num núcleo de pesquisa, dentro do departamento, de pesquisa e violência de gênero, que foi premiado pelo Fórum Brasileiro. Então, será que eles tão estudando isso? Não estão. Porque nós não estamos vendo estatística, né? Os estudantes, as pessoas que estudavam, graduadas, pós-graduadas, iam beber na fonte, né, a gente fornecia esse aparato pras estudantes, então isso foi tudo desidratado, infelizmente, é preciso revitalizar tudo isso. Nós temos consciência disso, é preciso revitalizar. O departamento só se segurou porque tem assento legal. (...) Não foi estimulado. Não foi colocado capital humano, tecnológico. Não teve investimento. Você vai ver lá que o departamento só tem duas pessoas eu acho. (...) Plantão de Gênero... é... não tem mais uma coordenadora. Foi engolido pelo plantão geral. (...) Só que o Plantão de Gênero, ele era autônomo, tinha uma delegada coordenadora. Tinha... ele tinha autonomia. E eram só delegadas mulheres... hoje.... e as delegadas do Plantão de Gênero só atendiam demandas de mulheres cis e trans, e crianças. Hoje, elas tão atuando, também, no plantão geral, isso não podia acontecer. (...) Elas só tinham que atender mulheres, e agora o plantão geral tá atendendo mulheres também. Então, foi desidratado. (...) Era meu grande medo, era a desidratação da política de mulheres e é o que realmente aconteceu. O que vem acontecendo, infelizmente... eu constato isso.

Portanto, na percepção da entrevistada, a partir de 2019 ocorre um desinvestimento dessa e de outras políticas de enfrentamento à violência, construídas sobretudo entre os anos de 2015 e 2018. Tais políticas são fruto, em grande medida, do engajamento pessoal da gestora no período em que ocupou o cargo de Diretora de Gestão Interna da Secretaria de Segurança Pública entre abril de 2015 e abril de 2019. Ela também avalia que há uma dificuldade especial nas corporações policiais de compreender a política de enfrentamento à violência como parte relevante do seu papel institucional e que trabalhar com enfrentamento ao feminicídio possui maior adesão do trabalho das polícias do que a violência doméstica e familiar. Nesse sentido, o comentário da gestora evidencia que o feminicídio não é compreendido por parte da corporação policial como um ato extremo efetivado dentro de um contexto de repetidas violências que não

necessariamente se restrinjam à sua forma física. Ao contrário, ela indica que dentro da polícia há uma “cultura policial patriarcal” que reflete, em parte, na incompreensão de que a situação de violência doméstica e familiar vivenciada pelas mulheres pode resultar em um ato de feminicídio.

Na sua percepção, a partir do momento em que ela mudou de atribuições dentro da SSP/PI no mês de abril de 2019, houve um desestímulo às políticas de enfrentamento à violência. Ela cita, por exemplo, a falta de investimento em recursos humanos no DEPM, a aglutinação do Plantão de Gênero dentro do Plantão Geral da Polícia Civil e a descontinuidade dos estudos desenvolvidos no âmbito do Núcleo de Pesquisa em Violência de Gênero da Polícia Civil do Piauí. Com relação à saída da gestora e os impactos causados na política, outra servidora da área de comunicação do governo do estado manifestou a percepção de que, com a saída da delegada do cargo de Diretora Interna da SSP/PI, outras demandas foram sendo priorizadas e o Salve Maria foi preterido dentre as políticas implementadas. Ciente da possibilidade de desinvestimento nas políticas para as mulheres, a gestora esforçou-se para que o DEPM e o Salve Maria fossem assegurados como políticas de estado por meio da promulgação de uma lei:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: O Departamento não existia, o departamento passou a existir justamente para legalizar, normatizar todas as políticas que foram engendradas a título de projeto piloto. Delegacia do feminicídio, Plantão de Gênero, não é? A metodologia investigatória. Tudo aquilo nós tivemos a preocupação de legalizar, sob pena de tudo ruir. E mesmo com a lei, mesmo a gente colocando tudo isso em lei, normatizando, nós vimos o que, que foi uma política que foi mitigada, desidratada. Mesmo com a lei ela foi desidratada. Não foi suficiente. A gente sabe que a lei não é suficiente, mas... uma lei... auxilia, né? auxilia... quem tiver vontade política, ela pode desenvolver políticas lá dentro do departamento. É linda a lei do departamento. É uma lei espetacular. Que... é... é... coloca a política de mulheres no mais alto patamar da polícia civil. (...) na Polícia Civil não existe nenhum departamento, só existe o da mulher. Calcula. Agora, ele é fortalecido pela gestão? Não. Por quê? Certamente porque a cultura patriarcal que tem que ser vencida. É isso Lívia, que tá... que é invisível, são relações de poder patriarcal. Que isso existe em qualquer lugar do Brasil. E a gente tem que ter consciência disso. Se você não tiver consciência disso, você não consegue transformar a política... das mulheres.

Apesar da lei que regulamenta o Departamento e o aplicativo, os investimentos nas políticas não continuaram, o que a gestora denomina de falta de vontade política. Nesse sentido, percebe-se que o engajamento pessoal de uma profissional, que também estudava a temática e

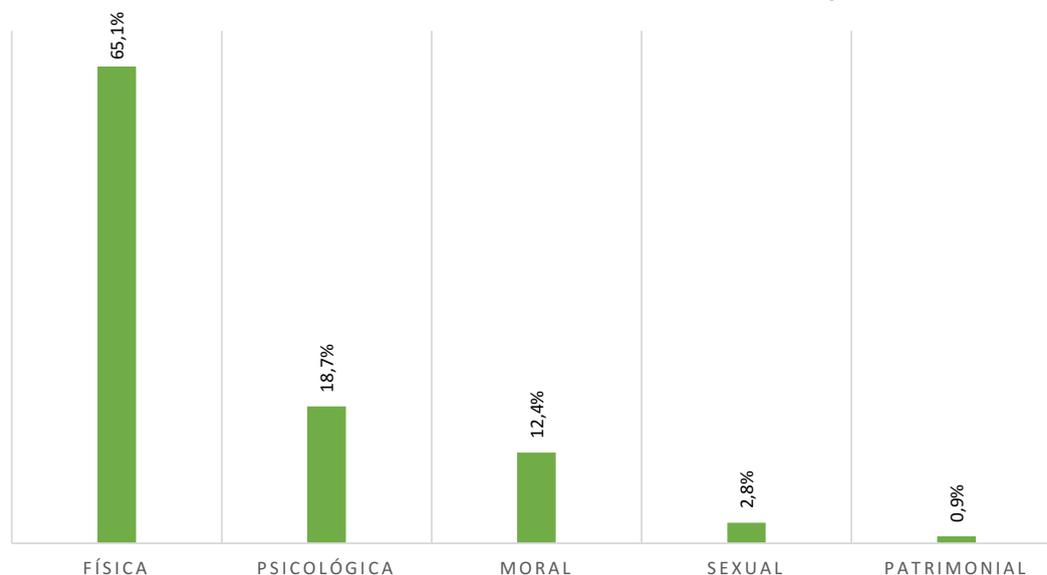
buscava incorporar os debates teóricos na sua atuação profissional, foi a força propulsora e mantenedora da política.

Passando agora a analisar os tipos de violência registrados nos acionamentos do aplicativo Salve Maria, verifica-se a predominância da violência física (65,1%), seguida pela violência psicológica (18,7%), moral (12,4%), sexual (2,8%) e patrimonial em apenas 0,9% dos casos. É importante salientar que essa classificação do tipo de violência é auto reportada no aplicativo. O recorte para os casos apenas do botão denúncia sigilosa se justifica pois os casos do botão do pânico recebem automaticamente a classificação como violência física, independentemente da situação fática que demandou o acionamento. Entretanto, na percepção da subchefe do COPOM, o tipo de violência mais comum que enseja a atuação da PM é a:

[Subchefe do COPOM]: (...) agressão física... o companheiro agredindo, com socos, pontapés, é... realmente deixando a mulher num estado de... uma situação... que requer até atendimento médico.

O gráfico a seguir ilustra as proporções das formas de violência reportadas no botão denúncia sigilosa:

**Gráfico 6 - Formas de violência do botão denúncia sigilosa**



Fonte: elaborado pela autora.

A percepção de delegada da DEAM é que os tipos penais mais comuns decorrentes de violência doméstica registrados naquela delegacia são de ameaça, injúria e lesão corporal perpetrados por pessoas com vínculo de relacionamento atual ou antigo:

[Delegada titular da DEAM Norte]: (...) a maioria, mais frequente mesmo, é companheiro, ex-companheiro que não aceita a separação, a maioria e assim, separa e ele não aceita, tem a questão do filho, é muito frequente quando o agressor fica utilizando a questão do filho pra ir na casa da companheira, aí tem discussão, ou também quando ela começa um novo relacionamento, isso aí é o mais frequente.

O crime de ameaça também é relatado como bastante comum por outra delegada:

[Delegada titular da DEAM Centro]: Se ele toma conhecimento que ela tá, que ela tá livre, ele vai e mata, né, ameaça, ameaça, persegue, porque até aos olhos da Lei Maria da Penha, perseguição contumaz é crime, então ameaça ela é em primeiro lugar em todas as delegacias. Por exemplo, “se tu sair cinco minutos do teu trabalho, tu vai ver”, isso é ameaça, ameaça é a campeã.

A ameaça, que poderia ser classificada como violência psicológica na tipologia utilizada pela Lei Maria da Penha, e os crimes contra a honra, que seriam os crimes de violência moral, são relatados como os mais frequentes por todas as delegadas:

[Delegada titular DEAM Sul]: Os tipos de crime mais comuns são os crimes contra a honra, injúria, difamação, calúnia, os crimes de lesão corporal, na maioria das vezes leve, lesão leve, vias de fato, crimes de dano também, dano material. São os crimes mais comuns.

A percepção das delegadas vai ao encontro das estatísticas criminais do Mapa de Registros do Plantão Policial Metropolitano de Gênero em Teresina/PI, o qual apontou que o crime de ameaça figurou em primeiro lugar nos registros policiais daquele órgão nos anos de 2017 e 2018 (VILLA, 2019). No entanto, Eugênia Villa (2020) aponta que no enquadramento jurídico da violência narrada pela violência há um “processo de emolduramento” do discurso que subestima vestígios das violências de outras ordens, como a psicológica, as quais não são eleitas para o registro policial (VILLA, 2019, p. 38).

Assim, podem ser levantadas hipóteses sobre a predominância do reporte de violência física em detrimento dos outros tipos de violência, que são mais comuns nas delegacias na percepção das delegadas. Primeiro, é que o aplicativo pode de fato se configurar como uma

ferramenta que é utilizada mais frequentemente por mulheres que desejam informar casos em que a violência apresentou uma escalada de gravidade. No entanto, também pode-se problematizar o fato de terceiros estarem reportando a violência, de modo que desconheçam exatamente de que forma a violência se expressa na relação de vítima e autor da agressão. Por fim, o desconhecimento sobre os outros tipos de violência, sobre como se caracterizam, pode também influenciar na decisão de preenchimento desse campo no aplicativo.

Nesse sentido, seria importante que fosse possível uma análise de fluxo desses casos para que fosse analisado o que aconteceu com essa classificação ao longo do tempo até uma definição pela autoridade policial, a fim de verificar se as tipologias auto reportadas coincidem ou não com as eventuais classificações de tipo penal definidas na polícia. Esta verificação, todavia, não pode ser realizada, em razão da impossibilidade de análise de processamento de fluxo, conforme será descrito adiante no trabalho.

### **3.1.2 Repetições de acionamentos**

Como relatado na descrição metodológica do estudo, o banco de dados original apresentou inconsistências, pois foram verificados, com frequência, casos em que todas as variáveis eram iguais, inclusive o horário de acionamento. Ou seja, tratava-se de acionamentos repetidos que somente foram contabilizados uma vez no banco de dados do estudo por se tratar de uma duplicata. Além desses casos, havia os casos em que a vítima e o agressor eram os mesmos, mas os horários de acionamento não eram idênticos. Nesses casos, percebi uma grande amplitude de horários de acionamento entre eles, podendo variar entre alguns minutos, horas, dias e até meses distintos. Assim, optei por considerar que os casos de acionamento da mesma vítima em face de mesmo agressor pelo mesmo tipo de violência realizados dentro de 15 (quinze) minutos também seriam considerados duplicatas e contabilizados apenas uma vez.

Para chegar nesta escolha, imaginei a situação em que a pessoa está utilizando o aplicativo para registrar uma denúncia na Polícia Civil de um crime já ocorrido e o envia para os devidos encaminhamentos. É improvável que dentro de 15 minutos a pessoa queira registrar novamente a mesma violência já ocorrida ou mesmo nova violência que se repete em um curto intervalo de tempo. Para esse tipo de caso, é possível que, por ter recentemente registrado, a vítima não pense em acionar a Polícia Civil, mas sim a Polícia Militar, que poderá agir com

urgência. Sendo assim, os casos com repetição de horário em um curto intervalo de tempo de até 15 minutos podem estar relacionados a erro na própria tecnologia ou incerteza da pessoa que registrou de que a denúncia foi encaminhada, de modo que ela repete o processo de acionamento e preenchimento dos campos. Ao contrário do botão do pânico, que bloqueia novos chamados, no botão denúncia sigilosa não há nenhuma funcionalidade que impeça o preenchimento do mesmo caso novamente. Por outro lado, é importante salientar que o aplicativo envia uma mensagem de que o caso foi enviado às autoridades. Essa funcionalidade, no entanto, pode ser melhorada, a fim de evitar acionamentos não intencionais dentro do intervalo de 15 minutos.

Por outra perspectiva, os acionamentos repetidos intencionais à Polícia Civil podem ser a indicação de que a violência é reiterada e que esteja ocorrendo uma escalada na gravidade da situação, colocando-a em maior grau de risco. A continuidade da violência é um dado importante a ser avaliado pela polícia e pelas equipes de atendimento multidisciplinar, sendo necessário novo registro dos fatos. A escalada na gravidade da violência também pode indicar descumprimento de decisão judicial que defere a medida protetiva, com implicações imediatas como, por exemplo, a decretação da prisão preventiva do agressor (Art. 24-A da Lei n. 11.340/2006)<sup>57</sup>. A consideração do grau de risco ao qual a vítima está submetida pode ser feita por meio da aplicação do Formulário de Avaliação de Risco do Conselho Nacional de Justiça (CNJ; CNMP, 2020), que no Piauí foi adaptado e se chama Formulário Esperança Garcia.

Por outro lado, a reiteração pode indicar que a pessoa esteja se referindo a mesmo fato pretérito, mas que, diante da inexistência de resposta por parte das autoridades, ela esteja tentando efetivar a notificação já realizada. Ou seja, a ausência de providências e comunicação com a vítima ou denunciante podem contribuir para a repetição de acionamentos e esta questão precisa ser considerada na implementação de melhorias no aplicativo, tendo em vista que a redução dos acionamentos desnecessários contribui para a maior efetividade da prestação do serviço por parte da Polícia Civil. Situação semelhante é abordada na literatura sobre a negligência do sistema judiciário em não conceder as MPUs por duvidar da palavra da vítima ou não dar uma resposta célere às mulheres, porque a dimensão do risco, ou seja, a

---

<sup>57</sup> Em 2018 houve alteração da Lei Maria da Penha para considerar como crime o ato de descumprir medidas protetivas de urgência.

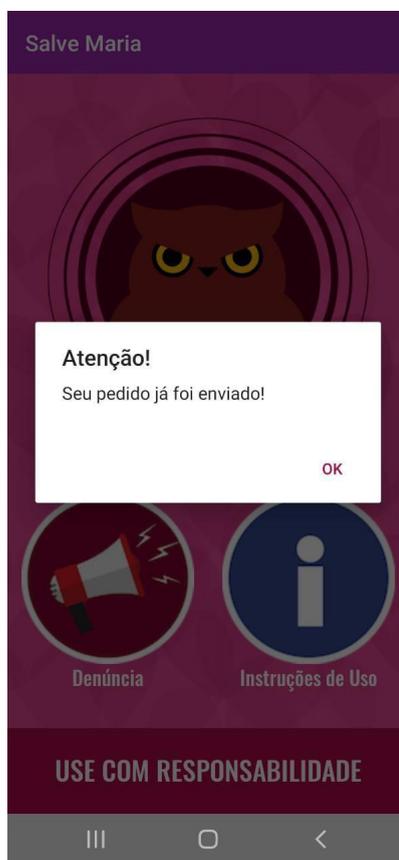
probabilidade futura de a violência ocorrer, é negligenciada pelo sistema jurídico (CAMPOS, 2017).

É ilustrativo citar um caso concreto do banco de dados do botão denúncia sigilosa. No dia 06/04/2019, uma pessoa acionou o botão denúncia sigilosa para informar a ocorrência de violência física às 8h24min. Novos acionamentos ocorreram no mesmo dia às 20h53min e depois às 22h07min. Os registros foram reiterados nos dias 07/04/2019 e 11/04/2019, às 07h21min e 11h41min, respectivamente. Nesse caso, a pessoa tem a intenção de realizar novos registros, mas não é possível saber, pelo banco de dados, se são novas ocorrências de violência ou se ela está informando o mesmo fato, cujas providências não foram tomadas ou, ainda, apenas não informadas à pessoa denunciante. Uma repetição de acionamento poderia ser anexada ao acionamento original, criando um alerta para a autoridade responsável de que aquela pessoa está novamente registrando um fato em face de mesma pessoa sobre a mesma forma de violência. Atualmente, não é possível acessar essa informação de forma facilitada no painel de monitoramento da polícia, que precisa checar cada nova denúncia em formato de lista no sistema. Caso implementada, essa melhoria contribuiria na avaliação do risco e mobilização de recursos humanos de forma mais célere e efetiva.

Por fim, no caso do botão do pânico, pela sua própria natureza, as repetições de acionamentos nesses casos indicam uma situação de urgência e desespero por parte da pessoa que está acionando a ferramenta. O banco de dados revela que as duplicatas são proporcionalmente maiores nos casos do botão do pânico do que em relação ao botão denúncia sigilosa<sup>58</sup>, sugerindo que, em situações de urgência, as pessoas tendem a apertar o botão diversas vezes. Salienta-se, no entanto, que há uma funcionalidade no aplicativo que bloqueia novos chamados no botão do pânico enquanto o aplicativo estiver aberto no celular. Caso a pessoa tente acionar novamente, aparece a seguinte mensagem:

---

<sup>58</sup> Dos 321 casos de duplicatas no universo do banco de dados original, 130 eram do botão denúncia e 191 do botão do pânico. As duplicatas do botão do pânico representam 25,09% do total de 761 casos no banco original, enquanto as duplicatas do botão denúncia sigilosa representam 10,88% do total de 1.194 casos. Ou seja, em torno de um quarto dos chamados do botão do pânico eram repetições de acionamento realizadas no intervalo de até 15 minutos.

**Figura 27 - Aplicativo Salve Maria - Pedido já enviado**

Fonte: printscreen da autora.

No entanto, ao fechar o aplicativo e reabri-lo, o botão do pânico é desbloqueado, sendo possível acioná-lo novamente. Portanto, em ambos os botões podem ser implementadas melhorias para evitar as duplicatas e para qualificar a análise das repetições intencionais, que podem sugerir gravidade e maior urgência de resposta para o acionamento.

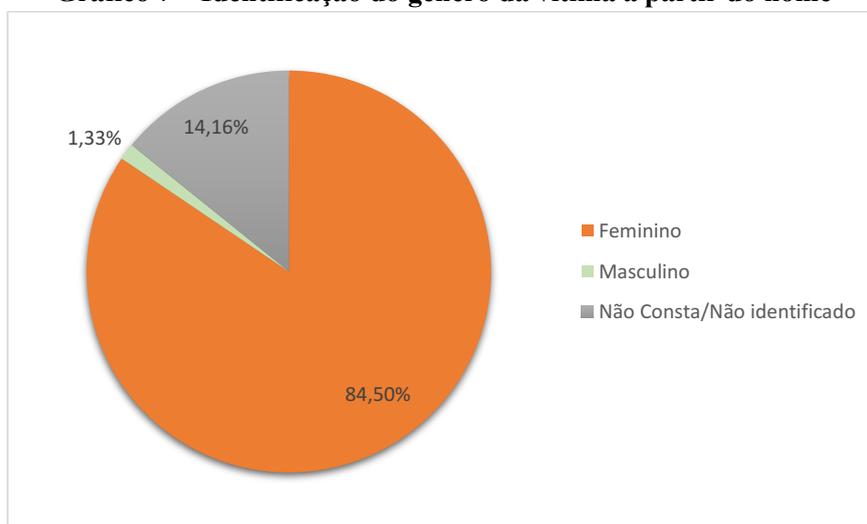
### **3.1.3 A invisibilidade por meio dos números: a ausência das informações sobre identidade de gênero e autoidentificação étnico-racial no banco de dados**

Um dos objetivos específicos da pesquisa era a análise de perfil das vítimas e dos autores das agressões notificadas pelo aplicativo. No entanto, a única informação sobre perfil possível de extrair do banco de dados do aplicativo foi com relação à faixa etária das pessoas indicadas

como vítimas e agressoras. As informações coletadas pelo aplicativo e disponibilizadas no banco de dados não permitem a análise sobre identidade de gênero e perfil étnico-racial das pessoas envolvidas nos casos. Em relação à primeira informação, esta não é coletada no momento do preenchimento do formulário no botão denúncia sigilosa. No caso da segunda, apesar de ser possível preenchê-la no formulário, ela não é disponibilizada no banco de dados, impossibilitando tal análise.

Embora possa ser informado o nome da pessoa vítima e autora da agressão, que constam com bastante frequência no banco, não há campo no formulário do botão denúncia sigilosa sobre suas identidades de gênero. Apesar de bastante problemática do ponto de vista metodológico, a única forma de obter a identificação do gênero das pessoas autoras e vítimas foi por meio da heteroidentificação. Dentre os casos em que foi possível classificar, identificou-se que em 84,5% as vítimas eram mulheres (Gráfico 7). Em 14,16% dos casos os nomes das vítimas não permitiram uma identificação do seu gênero.

**Gráfico 7 – Identificação do gênero da vítima a partir do nome**

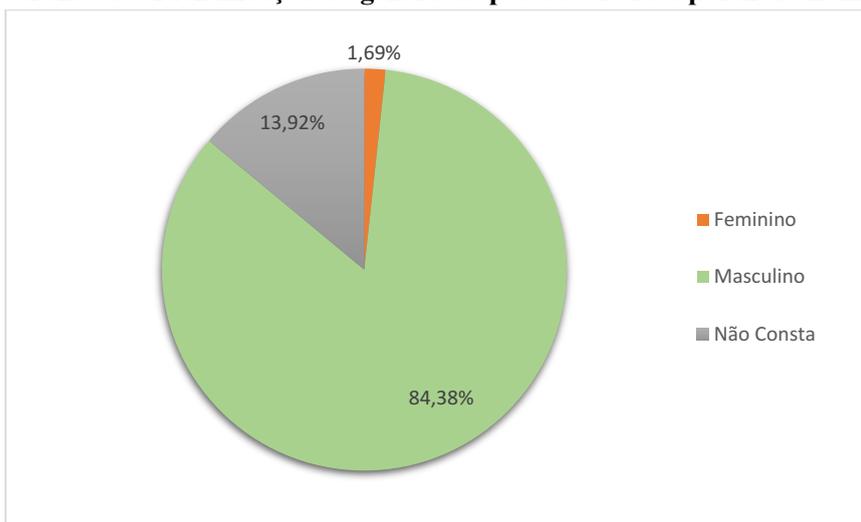


Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos no banco de dados do aplicativo Salve Maria.

Com relação à pessoa autora, identificou-se que em 84,38% dos casos os agressores eram homens (Gráfico 8). Em 13,92% não foi possível identificar o gênero da pessoa autora da

agressão, principalmente diante da ausência de preenchimento do campo, mas também por apresentarem nomes dúbios, optando-se pela não identificação.

**Gráfico 8 – Identificação do gênero da pessoa autora a partir do nome**



Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos no banco de dados do aplicativo Salve Maria.

Importante ressaltar que a escolha por uma heteroidentificação a partir dos nomes do banco de dados configura uma metodologia de confiabilidade bastante limitada uma vez que a classificação dos nomes enquanto masculinos, femininos ou neutros partiram da percepção e experiência individual da pesquisadora, recaído-se em uma classificação binária de gênero limitada aos gêneros masculino e feminino. Nesse sentido, seria imprescindível que o próprio formulário do botão denúncia sigilosa possibilitasse o registro dessa informação ou que as polícias registrassem a identidade de gênero de vítimas e agressores a partir de uma classificação ampla e com campo de livre preenchimento de forma a obter informações autodeclaradas e confiáveis, assim como, não invisibilizar pessoas não-binárias.

Esse é um tema relevante, pois, como afirma Raíssa Nothafft (2020), devido a disputas políticas, a Lei Maria da Penha acabou por privilegiar o guarda-chuva identitário “mulher”, a despeito de um enquadramento mais amplo como gênero, de modo que homens trans e pessoas não-binárias ficam à margem da proteção legal, embora sofram diversas violências no âmbito doméstico muitas vezes perpetradas pelos seus próprios familiares. Categorias, como, por

exemplo: homem cisgênero, mulher cisgênero, homem transgênero, mulher transgênero, travesti e pessoa não binária, bem como informações sobre orientação sexual permitem a não invisibilização de pessoas lésbicas, gays, transgênero/travesti, queer, intersexuais, assexuais e outras (LGBTQIA+) e uma melhor visualização das amplas dinâmicas de poder em relações íntimas de afeto. Nas entrevistas com as delegadas das DEAMs foi questionado se mulheres trans e travestis eram atendidas na delegacia, ao que foi respondido que sim, mas que, na percepção das delegadas, eram poucas em relação às mulheres cis que frequentavam aqueles locais.

A omissão da categoria racial no banco de dados disponibilizados pela SSP/PI e ATI, e utilizado pelos gestores para monitoramento do aplicativo, reforça o que a autora Carla Akotirene chama de “universalismo das políticas públicas” (AKOTIRENE, 2019, p. 60), especialmente no campo jurídico:

No campo jurídico, podemos identificar a exclusão racial por critério de gênero promovida pelo universalismo das políticas públicas relacionadas, o fato de mulheres e meninas negras estarem situadas em pelo menos dois grupos subordinados que, frequentemente, perseguem agendas contraditórias dando impressão de que todas as violências policiais dilatadas para o sistema penal são contra homens negros. Todas as violências domésticas dilatadas para o encarceramento feminino ou feminicídios são impostas às mulheres brancas (AKOTIRENE, 2019, p. 60).

Em outras palavras, Akotirene e outras pesquisadoras feministas negras tem reivindicado a invisibilidade da raça na construção de políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar, que pode ser relacionada com as análises de Bruna Pereira (2013) em pesquisa sobre de que modo cor/raça, em seu entrecruzamento com gênero, participa da situação de violência doméstica e familiar contra as mulheres negras. A autora verifica a desconsideração da raça na bibliografia acadêmica tida como referência nos estudos de violência doméstica e familiar, assim como com a não identificação de violências raciais como violência doméstica, mesmo quando realizadas no âmbito doméstico e/ou em relações íntimas de afeto.

A realidade não nomeada, não é conhecida. Nesse sentido, é simbólica a omissão das informações sobre a questão racial, que precisam ser levadas em consideração na formulação de políticas para enfrentamento à violência contra as mulheres tendo em vista a maior situação de vulnerabilidade social enfrentada pelas mulheres negras. No Piauí, estudo de Eugênia Villa

(2020) concluiu, após analisar todos os casos de feminicídio de 2015 a 2018, que 70,64% das mulheres assassinadas eram negras. Esse é um reflexo do quadro da desigualdade de cor e gênero no Brasil, onde “o risco relativo de uma mulher negra ser vítima de homicídio é 1,7 vezes maior do que o de uma mulher não negra” (IPEA, 2021, p. 38). No Piauí, esse percentual diminuiu para 0,8%, embora ainda expresse a desigualdade na vitimização letal entre mulheres negras e não negras.

Uma das delegadas informou que o dado racial também não é obrigatório no preenchimento do boletim de ocorrência e que é possível concluí-lo sem agregar essa informação. No entanto, a delegada afirmou que, na sua percepção, a maior parte das mulheres que frequentam aquela delegacia são pardas e das classes baixas. Outra delegada, quando perguntada sobre o perfil das mulheres que frequentam a delegacia, informou que majoritariamente são mulheres que dependem economicamente do autor da violência.

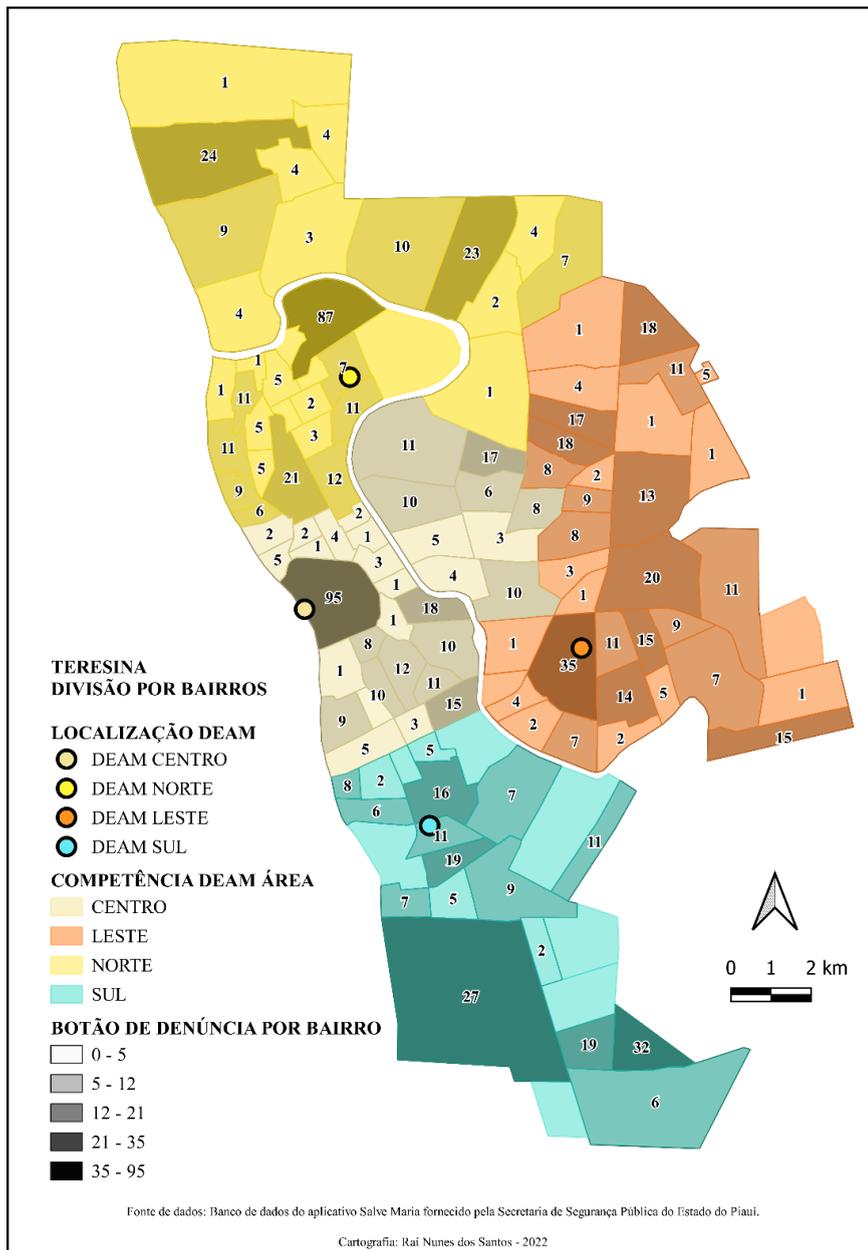
Apesar de não ser possível identificar o perfil étnico-racial das pessoas que utilizaram o aplicativo, é possível cruzar os dados sobre perfil racial dos bairros nos quais o aplicativo foi mais acionado em Teresina. A Figura 28 demonstra que a maior parte dos acionamentos do botão denúncia sigilosa (95) durante toda a série histórica foi realizada no bairro centro de Teresina, onde está localizada a DEAM Centro. O segundo bairro onde mais houve acionamentos (87) do botão denúncia sigilosa foi o bairro Mocambinho, que pertence à circunscrição da DEAM Norte. Em terceiro lugar, está o bairro Itararé, também conhecido como região do Dirceu<sup>59</sup>, com 35 acionamentos, o qual pertence à circunscrição da DEAM Sudeste. Em quarto lugar em número de acionamentos está o bairro Portal da Alegria (32) que pertence à circunscrição da DEAM Sul de Teresina.

---

<sup>59</sup> Sobre o assunto, ver:

[https://www.encontro2014.historiaoral.org.br/resources/anais/8/1394369994\\_ARQUIVO\\_cristinaartigo.pdf](https://www.encontro2014.historiaoral.org.br/resources/anais/8/1394369994_ARQUIVO_cristinaartigo.pdf)

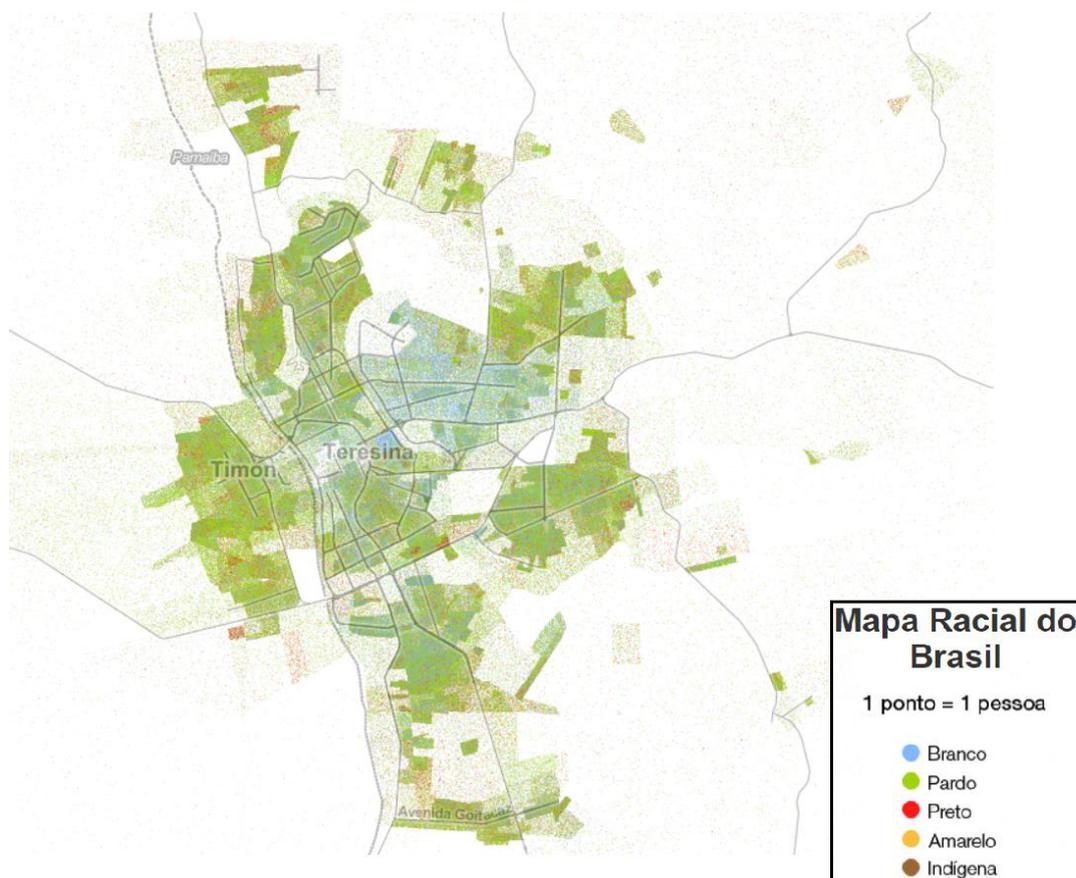
**Figura 28 - Cartografia dos acionamentos do botão denúncia sigilosa e circunscrição das DEAMs**



Fonte: elaborado por Raí Nunes dos Santos com base no banco de dados do aplicativo Salve Maria fornecido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí.

No centro e na zona leste, pelo que se pode ver no Mapa Interativo de Distribuição Racial de Teresina representado na Figura 29, há uma maior concentração de pessoas brancas (pontos azuis) do que nos bairros localizados nos limites geográficos da cidade.

**Figura 29 - Mapa Racial de Teresina**



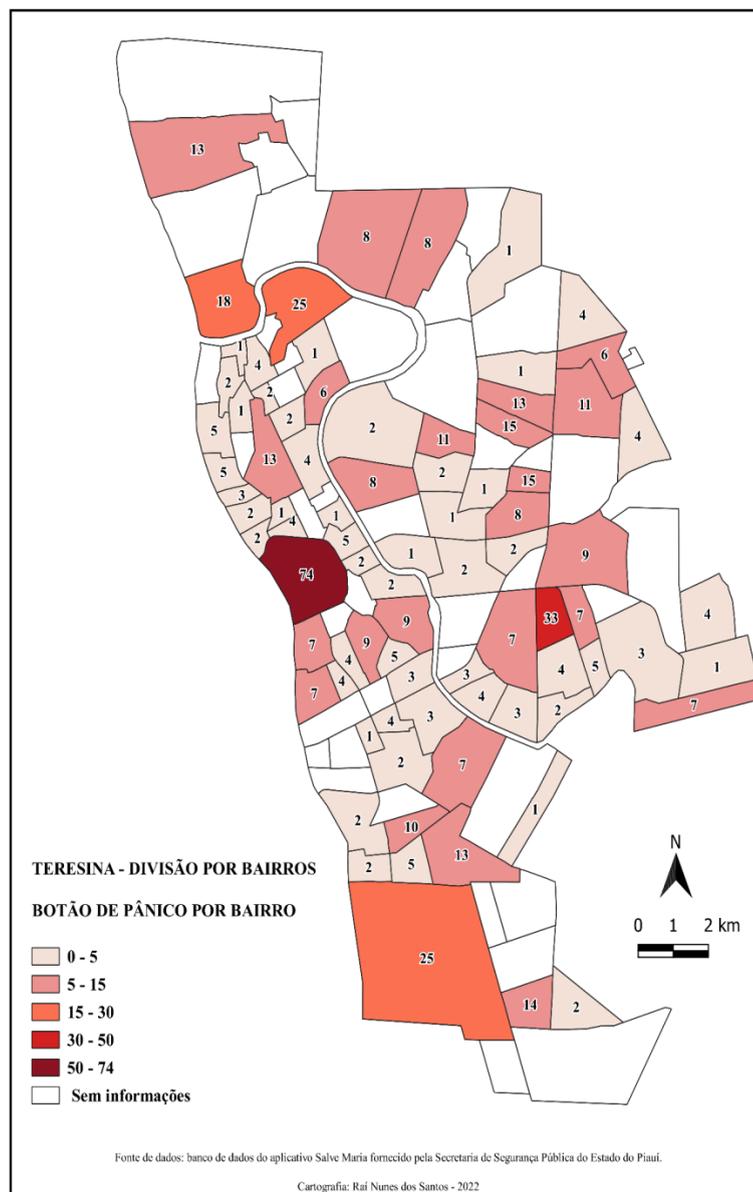
Fonte: elaboração da autora com base no Mapa Interativo de Distribuição Racial<sup>60</sup>.

Assim como no botão denúncia sigilosa, o bairro que mais acionou o botão do pânico foi o Centro, com 74 acionamentos. Em segundo lugar, o bairro Renascença, na região sudeste, no qual o botão foi acionado 33 vezes. O bairro Mocambinho, na região norte, e o bairro Angelim, da região sul, aparecem empatados em terceiro lugar com 25 registros cada. Destaca-

<sup>60</sup> Para visualizar o Mapa com maiores detalhes, acessar o link: <http://patadata.org/maparacial/#lat=-85.856815&lon=94.406718&z=11&o=t>

se que os bairros Centro e Mocambinho aparecem em ambos os botões dentre os quatro bairros com mais acionamentos.

**Figura 30 - Cartografia dos acionamentos do botão do pânico**



Fonte: elaborado por Raí Nunes dos Santos com base no banco de dados do aplicativo Salve Maria fornecido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí.

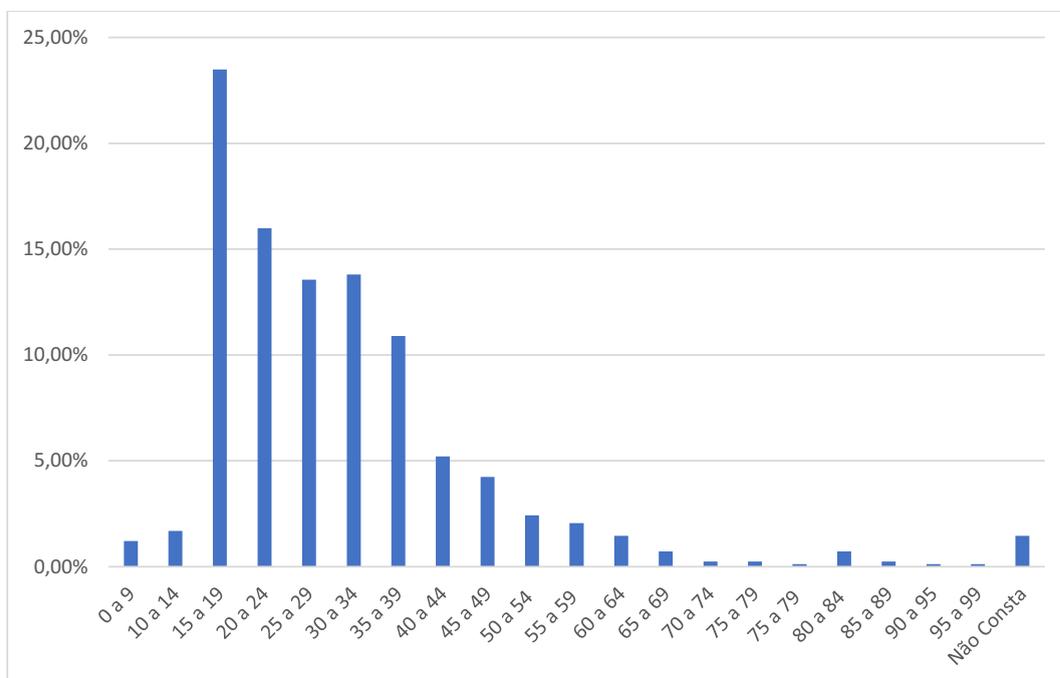
As nomenclaturas “vítima” e “agressor” são provenientes do próprio banco de dados e são informadas pela pessoa que aciona o botão denúncia sigilosa. Supondo que uma terceira pessoa esteja informando uma violência que ocorra em face de outra, ao preencher o formulário, aquela poderá informar o nome da vítima e o nome da pessoa autora do fato como é requerido. Portanto, apesar da utilização destas nomenclaturas, ressalte-se que não é possível afirmar que se trata da vítima e do agressor, o que só seria verificado pela atuação da polícia na confirmação dos dados. Em razão de não ser possível o mapeamento de fluxo dos casos que originaram por denúncia do aplicativo Salve Maria, não há como comparar se os nomes indicados no aplicativo resultaram em procedimentos em que pessoa autora e vítima são as mesmas indicadas inicialmente. A impossibilidade dessa análise da denúncia ao longo do tempo do processamento no sistema de justiça criminal será melhor aprofundada quando abordada a questão do fluxo de atendimento pela Polícia Civil no tópico 3.2.2. É importante salientar, no entanto, que a informação sobre quem acionou o aplicativo ser a própria vítima ou um terceiro pode ser indicada no formulário do botão denúncia sigilosa, no entanto, também não é disponibilizada no banco de dados do aplicativo inviabilizando a sua análise no estudo.

Essa é uma informação relevante, na medida que o acionamento por vizinhos da vítima foi uma informação que surgiu nas entrevistas com as delegadas. O aplicativo foi idealizado para que as mulheres em situação de violência o acionassem, mas as gestoras perceberam que principalmente os vizinhos estavam utilizando o aplicativo para denúncias sobre terceiros. Sobre isso, a Superintendente afirmou: “A gente imaginou (...) que seria a mulher apertando o botão, né? A própria vítima. A gente imaginava isso (...) que era pra mulher apertar (...) Mas pelo que a gente tá vendo, pode não ser ela”. No mesmo sentido, afirmou outra delegada que participou da construção do aplicativo:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Quando a gente tava projetando, é que a própria mulher ia apertar, ela ia protagonizar a denúncia, era a própria mulher. Mas... depois a gente viu que terceiros estavam apertando, aí nós mudamos também a nossa estratégia de difusão do aplicativo... eu comecei a dizer, "olha, todo mundo pode apertar", quando a gente viu que as vidas poderiam ser salvas por vizinhos, né, por terceiras pessoas...Aí a gente começou a ampliar o discurso, a dizer, "olha, a vítima pode, mas também... uma amiga, um parente, um vizinho, não se omite". É aí a gente começou a ampliar o discurso para que as pessoas pudessem se comprometer, aderirem ao projeto, né, democratizar... a... politizar mesmo, né? O salvamento das mulheres.

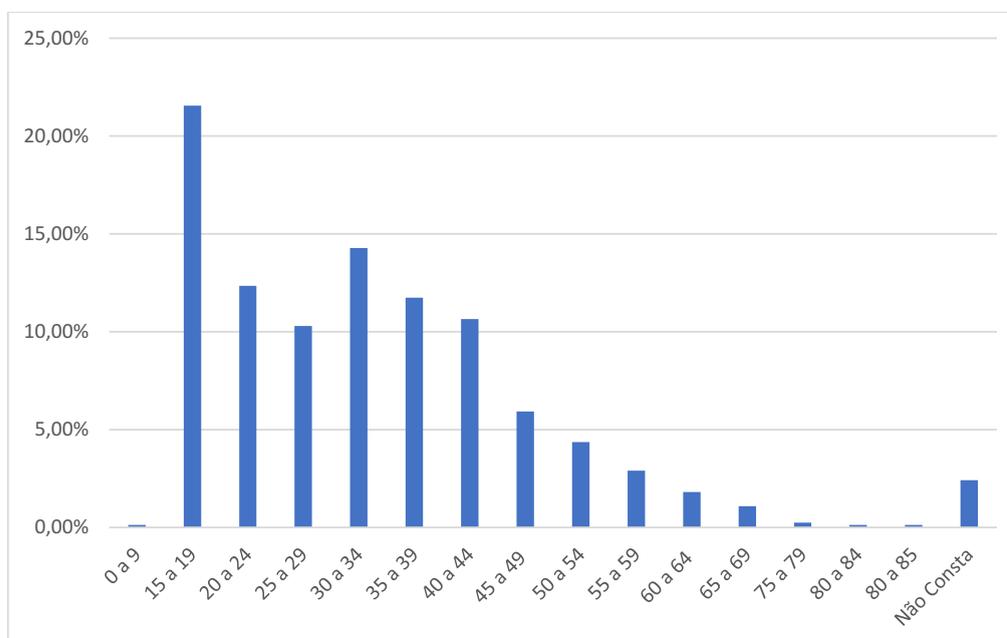
Apesar do necessário envolvimento da vizinhança ou do círculo social da mulher em situação de violência como agentes de prevenção em casos de violência doméstica e familiar (CAMPOS, 2017), uma das delegadas aponta que há uma dificuldade de identificar as pessoas envolvidas e mesmo o endereço correto do local dos fatos quando o registro é feito por terceiros. Outra questão apontada pelas delegadas sobre o acionamento por vizinhos é com relação à qualidade dos dados informados pelas pessoas que acionam o aplicativo para que se possa identificar a vítima, embora o endereço completo seja de preenchimento obrigatório no formulário. Trata-se de campo aberto, de livre preenchimento, mas suscetível a preenchimentos incompletos, como pontuado pela entrevistada. Além disso, a entrevistada problematiza outra dimensão da denúncia por terceiros: a vontade da vítima de que seja instaurada uma investigação. Mesmo nos casos em que a ação penal for incondicionada à representação, a ausência de um relato com mínimos indícios de autoria e materialidade pela vítima impede que seja instaurado um procedimento investigatório por falta de justa causa. Esse é um tema problematizado especialmente pelos estudos das criminólogas feministas negras sobre prevenção da violência doméstica e familiar por meio da intervenção criminal e será abordado no capítulo seguinte.

Como afirmado anteriormente, a única informação disponível para análise de perfil no banco de dados é a faixa etária das vítimas e agressores. Conforme os dados sobre idade das vítimas (Gráfico 9), 66,83% das vítimas se situam na faixa dos 15 aos 34 anos. Apenas em 1,45% dos casos essa informação não constava no banco de dados. No caso das vítimas menores de 18 anos, o atendimento em casos de violência doméstica e familiar em Teresina não será feito pelas DEAMs, mas sim pela Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (DPCA).

**Gráfico 9 - Faixa etária da vítima do botão denúncia sigilosa**

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos no banco de dados do aplicativo Salve Maria.

Quanto aos agressores (Gráfico 10), 58,48% têm idade entre 15 aos 34 anos. Em 2,42% dos casos essa informação estava ausente. Verifica-se o perfil jovem para vítimas e agressores.

**Gráfico 10 - Faixa etária da pessoa autora do fato do botão denúncia sigilosa**

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados obtidos no banco de dados do aplicativo Salve Maria.

O perfil jovem pode ser ponderado ao se considerar que uma das barreiras para a utilização da tecnologia como mecanismo de acesso à justiça pode ser o letramento digital das faixas etárias mais avançadas.

### 3.2 Sistema de justiça criminal e o aplicativo Salve Maria: fluxos de atendimento

Como explicitado anteriormente, o aplicativo Salve Maria possui duas funcionalidades: o botão do pânico e o botão denúncia sigilosa. O botão do pânico serve para acionar a Polícia Militar para o atendimento de urgência quando a violência esteja ocorrendo. Outra possibilidade de acionar a PM é o número de telefone 190, cuja central de teleatendimento ao público está localizada no Centro de Operações da Polícia Militar e funciona de forma ininterrupta. O COPOM possui como atribuição o recebimento de denúncias de todas as naturezas e tipos de crimes referentes à cidade de Teresina e à região metropolitana. Dentre os casos atendidos pela

central do 190, como relatado pela subchefe do COPOM, são muito comuns os casos de violência doméstica. A central de teleatendimento do COPOM também é responsável pelos casos do botão do pânico do aplicativo Salve Maria.

Ao contrário do 190, para utilização do botão do pânico não é preciso usar o comando de voz ou dar informações para além do endereço, ainda que os chamados daquele número também permitam que a pessoa não se identifique. Além disso, a diferença entre os chamados oriundos do Salve Maria e os do 190 é que o chamado não passa pelos tele atendentes o que, segundo a subchefe do COPOM, garante maior celeridade e prioridade no atendimento.

[Subchefe do COPOM]: A principal diferença é essa etapa que é que não vai existir, porque no 190 a tele atendente recebe, ela vai pedir todas as informações e ela vai passar pro despachante, é um tempo maior, porque assim, quando chega no coordenador, ele vai direto no despachante, ele não vai pelo tele atendente, ele vai direto no despachante, já com todos os dados. O despachante ele já vê a viatura e já empenha a viatura mais próxima. É uma etapa que é pulada. No caso do Salve Maria a gente tem mais rapidez. A diferença é a celeridade.

O botão denúncia sigilosa, por sua vez, foi criado para possibilitar o registro de ocorrência na Polícia Civil sobre crimes praticados no contexto de violência doméstica e familiar já ocorridos. O acionamento do sistema de justiça criminal por mulheres em situação de violência ocorre, em geral, por meio do registro de notícia crime na Polícia Civil, que poderá lavrar um boletim de ocorrência e instaurar uma investigação por meio do inquérito policial e encaminhar, em até 48 (quarenta e oito) horas, em expediente apartado da investigação, a solicitação de concessão de medida protetiva de urgência para apreciação pelo Poder Judiciário. Conforme disciplina a Lei Maria da Penha, as Polícias Cíveis darão prioridade à criação de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, as quais têm por atribuição o atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar.

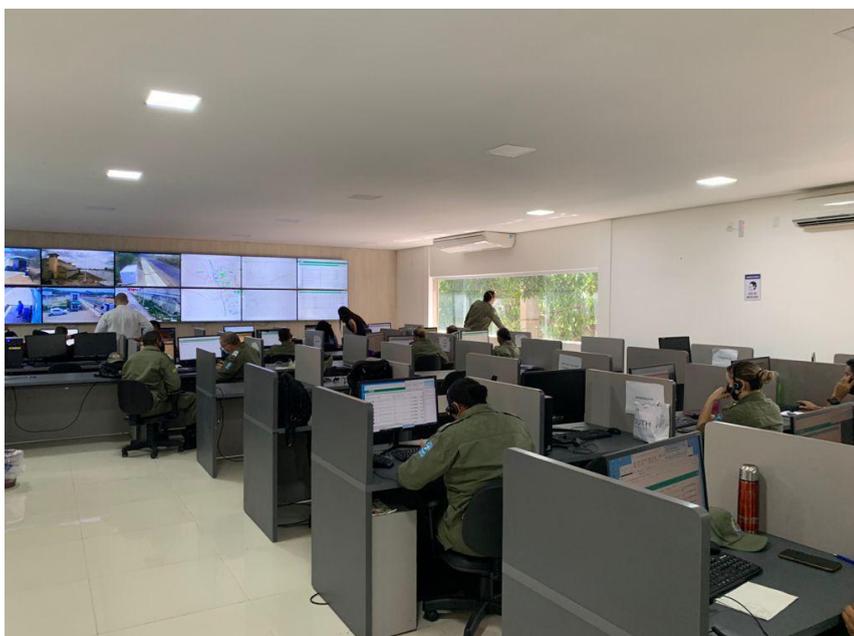
De maneira geral, as DEAMs em Teresina são acessadas de forma presencial, seja de maneira espontânea ou pelo encaminhamento dos serviços de saúde, assistência social e multidisciplinares pertencentes à rede de enfrentamento à violência contra a mulher do município. É possível também registrar uma denúncia por meio da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 ou pelo registro de um boletim de ocorrência eletrônico, que foi criado durante a pandemia.

Assim, tanto o botão do pânico quanto o botão denúncia sigilosa se constituem como novas formas de acionamento dos órgãos policiais exclusivamente para casos de violência doméstica e familiar. Neste subcapítulo serão analisados os fluxos de atendimento de cada um dos botões do aplicativo Salve Maria, seus alcances e limites no âmbito do acesso à justiça.

### 3.2.1 Fluxo do botão do pânico

O botão do pânico foi a primeira solução tecnológica pensada para o aplicativo Salve Maria, tendo em vista que o seu objetivo primordial é o de propiciar o acionamento da polícia de forma ágil, desburocratizada e direta nas situações em que a violência doméstica e familiar esteja ocorrendo de forma flagrancial. Ao acionar o botão, a pessoa não precisa informar endereço ou qualquer informação sobre sua qualificação e sobre os fatos. A localização de quem aciona o aplicativo é informada por meio de geolocalização. Os chamados do botão do pânico são recebidos na Central de Atendimento do número 190, localizada no Centro de Operações da Polícia Militar do Estado do Piauí.

**Figura 31 - Central de Atendimento 190 - COPOM/PMPI**



Fonte: foto da autora.

No fluxo padrão de atendimento da Central do 190, os tele atendentes realizam o primeiro atendimento do chamado telefônico que inclui a verificação das informações, o estabelecimento do nível de prioridade do atendimento e o preenchimento do sistema padrão, chamado SYSPM, por meio do qual é gerada a ocorrência. O caso é então repassado ao despachante<sup>61</sup>, que é responsável por determinar o deslocamento da viatura policial mais próxima do local do fato. De maneira diferente ocorre com o botão do pânico, já que o atendimento e o monitoramento do chamado são de responsabilidade do policial coordenador<sup>62</sup> do serviço, que possui um *login* e senha individuais para acesso do painel de monitoramento.

Esse fluxo de recebimento e atendimento dos casos pelo coordenador foi implementado em junho de 2019. No período de março 2017 a junho de 2019, o atendimento era realizado pelos despachantes que ocupam as cabines da Central do 190. Cada cabine tem por atribuição o recebimento dos chamados relativos à determinada área de circunscrição dos batalhões da PM. Ou seja, todas as cabines dos despachantes acessavam o Salve Maria, cujo alerta seguia o mesmo critério de definição territorial. Esse fluxo foi redefinido, pois os atendimentos do Salve Maria ficavam na lista de espera dentre os outros atendimentos de competência do despachante, contrariando a celeridade desejada para esse tipo de ocorrência. Outra justificativa para a mudança no fluxo foi a rotatividade dos profissionais das cabines a cada seis horas. No fluxo anterior, o painel de monitoramento do Salve Maria ficava logado em um *login* definido por cabine, independentemente da pessoa que a estivesse ocupando. Esse acesso único impedia o monitoramento do trabalho dos profissionais e a verificação da responsabilidade caso um atendimento não fosse realizado.

Assim, atualmente, quando o botão do pânico é acionado, um alerta sonoro é emitido no painel de monitoramento do aplicativo disponível no computador do coordenador da Central de Atendimento do número 190 no COPOM. Tal sinal sonoro é importante pois o painel de monitoramento do Salve Maria é uma página versão web que não está vinculada ao sistema SYSPM. Ou seja, o coordenador precisa minimizar a página web do Salve Maria para poder visualizar o SYSPM e vice-versa. Entretanto, na visita que realizei ao local, os gestores

---

<sup>61</sup> Os tele atendentes são civis e militares, mas os despachantes são formados exclusivamente por militares.

<sup>62</sup> O coordenador é um oficial com posto de capitão da polícia militar que trabalha em um período contínuo de 12 horas no COPOM, quando há troca dos turnos e assume um novo coordenador.

comentaram que essa sirene foi silenciada por atrapalhar a atuação do policial, pois ela tocava toda a vez que a página web era atualizada em um curto intervalo de tempo, não coincidindo com um chamado real do botão do pânico. Esse erro foi reportado, segundo os gestores do COPOM, à Agência de Tecnologia da Informação do estado, que ainda não havia corrigido o problema. A ausência do sinal sonoro, portanto, dificulta o trabalho do coordenador responsável, na medida em que ele precisa verificar, a todo o momento, o painel de monitoramento do Salve Maria. Considerando que os policiais são treinados para monitorar o SYSPM, o Salve Maria pode ficar preterido em relação aos chamados do 190, o que implica em atendimentos menos céleres ou, ainda, em ausência total de responsividade.

O monitoramento técnico do aplicativo Salve Maria compete à ATI, que possui limitações de recursos humanos. No ano de 2021, havia nove funcionários na área de desenvolvimento da ATI, sendo que apenas dois, um deles terceirizado, estavam envolvidos no desenvolvimento e atendimento das demandas relacionadas ao aplicativo Salve Maria. Isso impacta na forma e frequência com que o monitoramento da tecnologia é realizado, pois ele é feito por demanda, como explica o desenvolvedor:

[Programador Sênior]: Além do Salve Maria, a gente tem outras aplicações, então não dá pra gente despendar atenção a ele diariamente. Normalmente é por demanda, quando alguém reclama: “olha, está acontecendo alguma coisa, que ele não está respondendo a isso, aquilo”. A nossa equipe é muito pequena, não dá pra gente ficar todo dia vendo o que está acontecendo, né? A não ser quando, por exemplo, é lançada uma versão nova do sistema operacional, seja ele da Apple ou da Google, Android ou iOS e a gente imagina “olha, essa melhoria aqui vai impactar no aplicativo e a gente poderia implementar isso pra melhorar”. Aí sim, a gente vai lá e melhora. Mas a gente não tem o hábito de ficar todos os dias observando como é que está. Isso é por demanda. Quando o usuário pede alguma coisa ou reclama de que algo está não está funcionando bem, a gente volta pra atender.

O número reduzido de funcionários da área tecnológica impacta, por exemplo, no desenvolvimento de melhorias para o aplicativo Salve Maria, algumas delas fundamentais, como a questão da sirene de alerta do botão do pânico. Apesar de o servidor informar que as melhorias são realizadas por demanda, a atualização demandada pela Polícia Militar e não realizada é um exemplo de que a quantidade de funcionários disponíveis tem impactado na qualidade do serviço oferecido.

Após a identificação do chamado do botão do pânico pelo coordenador, ocorre o repasse do caso para o despachante, que prossegue com o atendimento. O despachante cadastra o caso no SYSPM, determina a prioridade máxima ao atendimento por se tratar de caso de violência doméstica e familiar e aciona a viatura mais próxima do local. Os atendimentos da Central são classificados em verde, laranja e vermelho, indicando o escalonamento na prioridade do atendimento. No momento em que o caso é cadastrado no SYSPM como violência doméstica e familiar, há um algoritmo que o classifica, automaticamente, como “alerta vermelho”, por envolver risco de morte, que é um dos critérios na definição dessa prioridade.

Quando questionado o tempo médio entre o recebimento e o deslocamento da viatura até o local indicado no caso de acionamento do botão do pânico, a capitã subchefe do COPOM afirmou que pode demandar entre 10 e 20 minutos, a depender se o endereço é de fácil localização:

[Subchefe do COPOM]: quando o endereço vem correto, com número da casa, nome da rua, bairro, leva menos que 10 minutos. Quando o endereço não está correto, que a gente tem que fazer a pesquisa, buscar pra tentar atender o mais correto possível, o mais próximo possível do local, leva em torno de 19, 20 minutos. Não passa de 20 minutos... de uma forma ou de outra não passa. Porque a viatura, a gente vai ver no mapa do georreferenciamento a mais próxima, então ela não demora a se deslocar. E isso geralmente acontece também em bairros da periferia, onde não tem muito trânsito. As viaturas estão distribuídas por toda capital, então a gente tem as viaturas da área que é mais congestionada e tem também aquelas da área periférica, (...) elas conseguem (...) chegar mais rápido pro atendimento.

Como afirma a capitã da PM, a dificuldade na qualidade da geolocalização impacta na localização do endereço e, como consequência, na celeridade do atendimento. Ela explica que, de modo geral, a informação que aparece no sistema é sobre a latitude, a longitude e o bairro de quem aciona o botão do pânico. Somente às vezes o aplicativo reconhece diretamente o endereço completo:

[Subchefe do COPOM]: no Salve Maria só vem Latitude, Longitude e o bairro, mas algumas vezes sim, vem o nome da rua, bairro e o número da casa. Quando vem, é bem mais fácil de localizar; quando não vem, a gente vai pro Google, usa, tenta localizar essa latitude, longitude, vê a rua, e manda que a viatura vá fazer rondas nesse espaço que a gente deduz. E a gente manda que a viatura vá fazer rondas pra ver se alguém se pronuncia, alguém diz “tá acontecendo, naquela casa” ... Ou, às vezes, até a pessoa pode acionar no meio da rua, em locais públicos, numa praça, então a gente encaminha a viatura de qualquer forma, pra tentar descobrir, pra tentar ajudar quem tá pedindo esse socorro.

Sobre o assunto, o desenvolvedor tecnológico do aplicativo explica que a precisão da localização não é completamente segura em razão do tipo de celular utilizado por quem aciona ou pela distância que se encontra das torres de telefonia:

[Programador Sênior]: quando a vítima pressiona o botão, o próprio sistema já traduz aquilo dali em endereço. É rua tal, número tal. A precisão não é 100%, claro, porque isso vai depender muito de qual modelo do dispositivo que a vítima está usando e qual a distância que ela está das torres de telefonia, porque é feito uma triangulação, se ela tiver em bairro afastado ela vai ter menos torres de celular perto dela, então o cálculo que é feito pelo aplicativo é em tempo real, e ele perde um pouco a qualidade, mas, quando ela está dentro de um de um grande centro, a precisão fica boa. Quando ela está no interior, infelizmente a precisão já não é tão boa.

Portanto, a qualidade do acesso à internet, o modelo de telefone utilizado, a distância em que a pessoa se encontra das torres de telefonia interferem na precisão da indicação das coordenadas geográficas que informam a localização no sistema da polícia. Essa é uma barreira para a utilização dessa ferramenta, porque pessoas com modelos de telefone celular mais simples ou que estejam afastadas de zonas cobertas por torres de celular não usufruirão do mesmo acesso que pessoas com melhores aparelhos e posicionadas em regiões geograficamente mais privilegiadas em termos de cobertura da rede de telefonia e internet. Estudo realizado por Rossana Albuquerque (2020) traz relatos de militantes da Frente Popular de Mulheres contra o Femicídio (FPMF) de Teresina sobre essas barreiras no uso do aplicativo pelas mulheres:

Um dos aspectos abordados nas entrevistas foi o aplicativo "Salve Maria", desenvolvido pelo governo do estado, que tem como objetivo facilitar as denúncias de violências, quando se aciona o "botão do pânico", fazendo com que as autoridades policiais se dirijam aos locais das ocorrências. Os relatos das militantes indicavam que, na prática, esse recurso nem sempre tem se mostrado eficaz: quando as vítimas não possuem o sinal de internet para acionar o serviço, quando não possuem aparelhos celulares com tecnologia adaptada para o bom funcionamento do aplicativo ou, em situações de mulheres que conseguiram acionar o serviço, o desempenho da polícia não ocorreu satisfatoriamente. A militante 2 narrou uma situação em que uma mulher utilizou o aplicativo e, quando a polícia chegou ao local, ela estava trancada no quarto - no intuito de se proteger - e quem fez o contato com os policiais foi o próprio agressor. Ao ser questionado sobre a denúncia, este respondeu que estava tudo bem e, em seguida, os policiais foram embora (ALBUQUERQUE, 2020, p. 99).

Este relato provoca duas reflexões. A primeira diz respeito às assimetrias de gênero, classe social, idade e raça que excluem as mulheres negras e em vulnerabilidade socioeconômica da possibilidade de utilizarem o aplicativo ou que acarretam no uso limitado

da ferramenta. Mulheres que vivem em territórios mais afastados e que possuem aparelhos de celular de qualidade limitada, com pouco ou nenhum acesso à internet, enfrentam maiores dificuldades na utilização do botão do pânico. Nesse sentido, não se pode perder de vista os aspectos de gênero, raça, classe e idade no tema da inclusão digital.

Estudo realizado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil em 2018 demonstrou que menos da metade das pessoas (48%) das classes D e E<sup>63</sup> no Brasil são usuárias da internet, embora tenha havido um crescimento desse uso nos últimos anos (COMITÊ...., 2019). Na classe C, 76% das pessoas utilizam a internet. Dentre as pessoas que possuem internet nas classes D e E, a conexão móvel via chip 3G ou 4G foi a mais utilizada, representando 47% dos casos. O impacto da dimensão de classe nesse acesso fica ainda mais evidente quando observado que 87% das pessoas situadas na classe A e 81% das pessoas situadas na classe B acessam internet por meio de banda larga fixa enquanto apenas 8% e 13% dessas classes, respectivamente, acessam conexão móvel via modem ou chip 3G ou 4G, cuja quantidade e qualidade da internet são limitadas (COMITÊ...., 2019). Assim, o estudo aponta que apesar do crescimento da utilização da internet pelas classes mais baixas nos últimos anos, a disparidade em relação às classes A, B e C ainda é significativa. Com relação à faixa etária, 90% dos jovens de 16 a 24 anos utilizam internet, número que reduz para 80% na faixa dos 35 a 44 anos, depois para 61% na faixa dos 45 a 59 anos atingindo a menor porcentagem de uso (28%) dentre as pessoas com 60 anos ou mais.

Apesar do referido estudo não analisar de forma interseccionada a experiência de mulheres negras de classes socioeconomicamente menos favorecidas com tecnologias, outra pesquisa elaborada pelo IPEA (2019) sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) aponta que pessoas analfabetas, mulheres e indígenas são as que exercem o menor número de atividades na internet. Como afirma Kimberlé Crenshaw (1991) tanto a dimensão de raça como a de gênero “são dois dos organizadores básicos da distribuição dos recursos sociais, que geram diferenças de classe observáveis” (CRENSHAW, 1991, p. 92). A

---

<sup>63</sup> A classificação econômica utilizada pelo estudo é baseada no Critério de Classificação Econômica Brasil (CCEB) utilizado a partir de 2015, o qual é definido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep). A classificação utiliza um sistema de pontos no qual as variáveis mensuradas são: quantidade de banheiros, empregados domésticos, automóveis, microcomputador, lava louça, geladeira, freezer, lava roupa, DVD, micro-ondas, motocicleta, secadora de roupas, bem como grau de escolaridade da pessoa chefe de família e acesso à serviços públicos como água encanada e rua pavimentada. Para saber mais, ver: <https://www.abep.org/criterio-brasil>.

autora, precursora na denominação acadêmica e jurídica do termo “interseccionalidade”, assim o define:

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras (CRENSHAW, 2002, p. 177).

Partindo de uma leitura interseccional, pode-se inferir que mulheres negras em situação de vulnerabilidade socioeconômica habitantes de regiões mais afastadas do centro das cidades são as mais afetadas pela exclusão digital e, portanto, enfrentarão as maiores barreiras no uso do aplicativo Salve Maria, especialmente o botão do pânico. Essa questão se torna especialmente relevante se considerarmos que as disparidades de gênero e raça se expressam na violência perpetrada contra mulheres. O Mapa da Violência apontou que no período de dez anos (2003-2013) houve um aumento de 54% nos homicídios de mulheres negras, enquanto houve uma diminuição de 9,8% nos de mulheres brancas (WAISELFISZ, 2015). Nesse sentido, a impossibilidade de saber o gênero e a cor das mulheres que utilizaram o aplicativo demonstra que essas dimensões interseccionadas não foram incorporadas na idealização e aprimoramento da ferramenta, embora sejam centrais quando se desenvolve uma política pública no tema da violência doméstica e familiar.

O relato das militantes da Frente Popular de Mulheres contra o Femicídio (FPMF) de Teresina sobre o caso de utilização do botão do pânico por uma mulher trancada no seu quarto, com o intuito de se proteger, não encontrada pelos policiais que foram embora após o agressor relatar que estava tudo bem, provoca também outra reflexão que diz respeito à capacitação dos policiais no momento do atendimento dos casos de violência doméstica e familiar. Os chamados do botão do pânico estão vinculados ao atendimento da Central do 190, realizados, portanto, por policiais do policiamento ostensivo em viaturas comuns da corporação. O treinamento para utilização do aplicativo foi feito com os oficiais, em um primeiro momento e, apenas em um segundo momento, com os atendentes do COPOM, como relata o entrevistado:

[Programador Sênior]: Sim, em primeiro nível, os oficiais, né e depois os atendentes mesmo do COPOM. Só que como eles têm lá uma rotatividade. Equipes anteriores

ficam explicando como usar. Eventualmente tem alguma dúvida e eles procuram a gente pra tirar essa dúvida. Como por exemplo a inclusão de novos policiais, sai uma equipe, agora entrou outra que não sabe nada, a gente pega e adiciona eles aqui pela ferramenta administrativa. Isso deveria ser feito por eles.

Como explica o servidor, há uma rotatividade no COPOM que impacta o conhecimento técnico sobre o aplicativo. No entanto, para além do conhecimento técnico de como utilizar o painel de monitoramento, também é relatada a falta de capacitação dos policiais para conhecer o aplicativo e para a temática da violência doméstica e familiar, especialmente dos policiais que atuam nas viaturas responsáveis pelas abordagens nas residências onde foram feitos os acionamentos. É neste sentido também que pontua a capitã da PM:

[Subchefe do COPOM]: eu sinto a necessidade de realmente ter algo direcionado para o aplicativo Salve Maria, um aperfeiçoamento para esse aplicativo, um conhecimento, porque a gente vê que muitos policiais, eles nem conhecem o aplicativo. Então por isso que a gente coloca na figura do coordenador, porque ele foi treinado para aquilo. Ele foi informado como deve proceder, o procedimento que ele deve tomar, então ele tem obrigação de conhecer pela função que ele desempenha, mas o restante do pessoal que trabalha, eles não têm o aperfeiçoamento do aplicativo. Então eu sinto falta desse aperfeiçoamento, desse aprimoramento, dessa informação, do aplicativo para os demais policiais.

O fato de o aplicativo ter sido formulado dentro da Secretaria de Segurança Pública contribuiu para a adesão da cúpula da Polícia Militar. A partir dessa pactuação, o processo de sensibilização do restante da corporação para que fosse criada uma nova forma de acionamento da corporação foi mais fácil do que em relação à Polícia Civil, na visão de uma das idealizadoras, devido a organização hierárquica da PM onde o *comandante manda e eles têm que obedecer*. Entretanto, ainda que se possa considerar um avanço o fato de a polícia implementar a ferramenta na sua rotina de trabalho, o que amplia as possibilidades para que as mulheres em situação de violência possam acioná-la e demonstra a vontade política de executá-la, por outro lado, esse processo ocorreu de forma verticalizada e sem sensibilização dos policiais, homens e mulheres, que atuam nas abordagens diárias.

Nesse sentido, também há uma limitação no corpo policial com relação à quantidade de mulheres, pois o ingresso de policiais mulheres na PM do Piauí está limitada à 10% das vagas nos concursos públicos, como afirma a entrevistada:

[Subchefe do COPOM]: É assim, já no concurso também, na entrada, no ingresso da mulher à polícia militar, eram fornecidas apenas 10% das vagas, eram não, é

fornecido. A gente teve aí uma busca pra aumentar pra 20, mas é... são 10%. Então daí você já consegue fazer o cálculo que o número de mulheres é bem menor que o número de homens.

**[Pesquisadora]: É uma limitação?**

[Subchefe do COPOM]: É. Mas assim, aqui onde eu trabalho, no COPOM, a central de operações policiais militares, como o serviço é teleatendimento... é... precisa ter aquela sensibilidade, aquela percepção do que está acontecendo do outro lado da linha, a maioria dos atendentes são do sexo feminino, né? Porque a gente tem essa capacidade de mãe, de proteção, de perceber... então, a gente preza por manter o maior número de mulheres aqui no teleatendimento. Isso não quer dizer que os homens também não sejam capazes e não façam um bom atendimento. Fazem sim. Mas a gente bota mulher mais pra esse atendimento, porque a gente percebe que tem mais percepção, como é que eu poderia dizer... a gente tem mais afinidade... mais intuição, mulher tem mais intuição para perceber o que está acontecendo do outro lado da linha, é isso.

Uma possibilidade seria a vinculação do botão do pânico com a Patrulha Maria da Penha, que possui uma atuação especializada na temática. Todavia, devido a sua equipe reduzida e fluxo de atendimento, que é realizado por meio de agendamento e não pronto-atendimento, não seria possível, no formato atual, vincular os atendimentos. Entretanto, há experiências de botão do pânico em outros estados cuja ferramenta é de uso exclusivo por mulheres que possuam MPU e o chamado é direcionado para a Patrulha (CAMPOS; ROEHE, 2021; SENA; LIMA, 2019).

Essa possibilidade, contudo, não é acolhida pela gestora que idealizou o aplicativo, porque, na sua visão, o Salve Maria é para ser utilizado em casos de urgência e emergência e a Patrulha atua apenas no monitoramento de cumprimento das MPUs. Na sua opinião, uma possibilidade seria o COPOM ter um núcleo específico para os casos de violência contra as mulheres, no qual estaria incluso o aplicativo Salve Maria:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Mas o que é que acontece com a Polícia Militar, no Plantão de Gênero, nós colocamos uma sala, a Polícia Militar não aderiu. Já era para ter tido, no Plantão de Gênero, uma polícia especializada para dar cobertura para ir aos locais emergenciais ali mesmo, para fazer os atendimentos em flagrante delito. A Polícia Militar não ocupou o espaço. Nós pensamos isso na época, em 2016, a Polícia Militar não ocupou, então é uma cultura organizacional patriarcal, que não se preocupou com essa demanda, então teve também problema com a polícia militar, e não vou te dizer que não está tendo até hoje, tá sim, porque a [nome], ela não atua nessa área. A [nome] ela atua nas medidas protetivas de urgência, né, é após o botão, é após a institucionalização daquela mulher, o atendimento. Salve Maria não é para isso, o Salve Maria é para atender situação de emergência, o Salve Maria é pra socorrer, apertou o botão, é pra ir lá, resolver o problema daquela mulher, né, então penso que nós devemos ter um COPOM só do Salve Maria? Penso, talvez, ou não, talvez o COPOM deveria abraçar, mas, dizendo eles, a maior parte dos atendimentos é violência doméstica e familiar, sobretudo finais de semana.

Independentemente do formato do atendimento, se em um núcleo específico dentro do COPOM ou vinculado à Patrulha, percebe-se a necessidade de capacitação e aprimoramento do conhecimento dos policiais que realizam o atendimento dos chamados na Central e no policiamento ostensivo para atuação nos casos de violência doméstica e familiar a partir de uma leitura interseccional que leve em consideração as dimensões de gênero, raça e classe nesse tema.

Após o atendimento pela viatura, os policiais retornam com informações sobre o atendimento da ocorrência ao COPOM, que deve encerrar o caso no painel de monitoramento do aplicativo Salve Maria e registrá-lo no SYSPM, para que conste como um caso do sistema padrão da PM. No entanto, não é possível distinguir dentre os casos registrados no SYSPM qual originou de chamado do Salve Maria. Apesar de o sistema possuir um campo próprio a ser marcado quando o caso for de violência doméstica e familiar, não há nenhum campo que distingue os chamados feitos pelo 190 dos recebidos pelo aplicativo, o que impede uma análise de fluxo no sistema de justiça criminal para saber o que ocorreu nesses casos.

Diferentemente da Polícia Civil, a PM não preenche os campos “situação” no painel de monitoramento versão web do aplicativo, segundo informações da subchefe do COPOM:

**[Pesquisadora]: No aplicativo Salve Maria tem um campo que se chama situação. Eu vou listar pra senhora... as cinco... seis possibilidades, a senhora poderia me dizer o que é que elas significam para a polícia militar? (...)** (Livia - entrevistadora)

[Subchefe do COPOM]: Na verdade, esses campos, a polícia militar não preenche, é a polícia civil. O nosso é só uma descrição do fato, com o protocolo que foi gerado pelo despachante, para posterior investigação (...) nos arquivos.

No entanto, ela afirma que o coordenador é responsável por realizar um “fechamento” do caso no painel de monitoramento do aplicativo:

**[Pesquisadora]: E quem que alimenta o aplicativo novamente sobre o fechamento...**

[Subchefe do COPOM]: O fechamento da ocorrência ao final é ... novamente o despachante. Ele recebe da viatura também via *mobile*, via sistema, eles recebem na delegacia, fechando, é, foi prisão, ou foi liberado, ou foi encaminhado pra assistência, dependendo do caso... dependendo do fechamento, o despachante volta a ocorrência pro coordenador, que é quem tem acesso ao Salve Maria pra fazer descrição e fechamento no Salve Maria, porque a senha e login é pessoal dele, então ele, novamente, abre, reabre a ocorrência e faz o fechamento, encerra.

Segundo os policiais responsáveis pela Central de Atendimento 190, a principal demanda que possuem com relação ao botão do pânico é de ampliação do suporte tecnológico, tendo em vista que a sirene estava tocando indevidamente e que o *login* de acesso individual no painel de monitoramento durava apenas 30 minutos. Em um plantão de 12 horas do coordenador, este precisava refazer o login 24 vezes. Além disso, sugerem a interoperabilidade entre os sistemas, de modo que os chamados do Salve Maria apareçam conjuntamente com os outros casos, facilitando, assim, a sua visualização e tornando o atendimento mais ágil.

### 3.2.2 Fluxo do botão de denúncia sigilosa

O registro por meio do botão denúncia sigilosa do aplicativo Salve Maria visa notificar a polícia da ocorrência de qualquer tipo de violência doméstica e familiar, seja ela de ordem física, psicológica, moral, sexual ou patrimonial. Portanto, a denúncia<sup>64</sup> realizada por quem aciona o botão denúncia sigilosa substitui a notificação de um crime que pode ser realizada de forma presencial na delegacia. Após o acionamento, o próprio aplicativo realiza uma filtragem e indica no painel de monitoramento a delegacia responsável pelo caso com base no endereço fornecido e na competência territorial das quatro DEAMs em Teresina.

A partir de então, compete às delegacias a checagem do painel e a continuidade da apuração e dos encaminhamentos necessários. Para tanto, é necessária a busca ativa dos casos de competência da respectiva DEAM no painel de monitoramento do Salve Maria, uma versão web do aplicativo acessada por meio de *login* e senha individual.

Nas visitas realizadas, foi possível perceber que os servidores e funcionários das delegacias não estavam completamente apropriados dos procedimentos de filtragem e recebimento dos casos. Por exemplo, quando questionada de que forma os casos do aplicativo chegavam naquela delegacia, uma delegada me indicou que pelo acesso a “um e-mail”. Questionei, em seguida, se ela se referia ao site do aplicativo e ela confirmou indicando que sim, que esse site é acessado para visualização dos casos e das respectivas regiões onde haviam ocorrido. Nessa mesma delegacia, ao final da entrevista, a delegada solicitou que o servidor me

---

<sup>64</sup> Juridicamente o termo “denúncia” se refere à peça inicial das ações penais públicas, cuja titularidade é do Ministério Público. Neste trabalho, utiliza-se “denúncia” para se referir ao ato de notificar a autoridade policial da ocorrência de crime, tendo em vista que é a denominação utilizada pelo aplicativo.

mostrasse o painel de monitoramento dos casos do aplicativo. No entanto, ele não conseguiu acessar por não se recordar do *login* e da senha de acesso.

A atribuição da tarefa de monitoramento deste painel também não é feita da mesma forma em todas as delegacias. Em algumas há um servidor designado para a sua averiguação, em outras todos são responsáveis. Em duas delegacias, as delegadas informaram que verificavam semanalmente os casos no painel. Já o escrivão de uma delas me disse que a demanda proveniente de diversos meios (ofício, e-mail, presencial) era muito grande e que ainda tinha o Salve Maria que “de vez em quando” tinha que ser verificado. A ausência de protocolo de recebimento dos casos do Salve Maria, com a definição clara de responsabilidades no seu monitoramento, impacta na celeridade e efetividade da resposta às pessoas que utilizam essa porta de entrada, conforme será demonstrado adiante.

Além das problemáticas apontadas, em uma DEAM não foi possível identificar de que maneira ocorre essa primeira etapa do fluxo. Essa questão não foi esclarecida pela delegada titular em sua entrevista e, em conversa informal, um dos servidores afirmou que os casos do Salve Maria chegavam por meio de ofício encaminhado pelo Departamento Estadual de Proteção à Mulher, pois naquela delegacia somente poderia ser feito o boletim de ocorrência presencial. Segundo ele, o Departamento Estadual de Proteção à Mulher da Polícia Civil realizava uma triagem dos casos do Salve Maria, posteriormente encaminhando os casos de competência daquela DEAM por meio de comunicação por escrito. Essa informação divergente, no entanto, revela a existência de um problema de definição de atribuições e de procedimentos já no primeiro momento do fluxo de recebimento dos casos do aplicativo, especialmente pelos funcionários que possuem a atribuição de preparo dos expedientes que serão analisados pelas delegadas.

No entanto, apesar dessa compreensão divergente sobre a necessidade de identificação dos casos no painel de monitoramento, todas as delegadas foram unânimes com relação ao procedimento a ser realizado a seguir: a expedição da ordem de missão a ser cumprida por um funcionário da delegacia no endereço indicado no aplicativo, conforme explicitado no trecho de entrevista abaixo.

[Delegada DEAM Norte]: (...) aí encaminha pra mim, eu pego e faço essa ordem de missão, pra que o policial, né, se dirija até aquele endereço que foi informado pelo aplicativo, pra que ele faça um relatório sobre aquele fato, se realmente, o que ele verificou, se realmente aquela pessoa reside naquele endereço, do que se trata, às

vezes vai conversar com um vizinho, fazer uma ligação preliminar pra saber realmente se aquela denúncia tem fundamento ou não e aí com base nesse relatório a gente vai chamar ela pra comparecer aqui, a gente formalizar o BO e fazer o procedimento, a medida protetiva e o inquérito policial...

Na delegacia localizada no centro de Teresina foi informado que a abordagem no endereço indicado na denúncia sigilosa é feita por profissional do serviço social:

[Delegada DEAM Centro]: A denúncia é formalizada através do BO, né? Aí a gente vai fazer tudo, mandar chamar a vítima, o autor do fato... muitas vezes a gente manda o serviço social para certificar se é verdadeiro, pode ser também uma denúncia de raiva, de ódio, enganosa, porque tudo acontece, né? Muitas vezes a vizinha tem raiva da vizinha, já aconteceu muito...

**[Pesquisadora]: Do aplicativo já aconteceu?**

[Delegada DEAM Centro]: De aplicativo, né, e também do 180, que é em Brasília, que tem o mesmo formato de denúncia, então a gente manda chamar, conversa, “ah, porque a vizinha brigou comigo, não tem nada a ver, tem raiva porque eu não falo com ela” ...então existem muitas denúncias inverídicas, que não são verdadeiras. Então a gente tem que ter esse olhar da investigação e da apuração do fato para não ocorrer e causar um dano maior. O casal vive bem e quando chega aqui “não, acontece isso não”, (...) então a gente tem que ter essa capacidade de investigar, não por investigar, investigar para saber a verdade, porque o que nós trabalhamos é com informações.

O botão denúncia, como explicado anteriormente, pode ser acionado por qualquer pessoa, independentemente de seu envolvimento com a situação de violência, o que interfere nos procedimentos realizados pela delegacia. Quando foi a própria mulher que acionou, o próximo passo é notificá-la para eventualmente iniciar o inquérito policial. Contudo, quando o acionamento é realizado por outra pessoa, como algum(a) familiar ou vizinho(a), o seguimento vai depender de uma busca mais ativa da mulher envolvida, que pode gerar tanto uma confirmação da situação, quanto sua negativa, como relatado a seguir:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Às vezes foi uma outra pessoa que denunciou a mãe, ou a vizinha, ou a irmã e ela chega e acaba contando: “é verdade mesmo”, então vamos iniciar um inquérito né, beleza. Às vezes foi uma outra pessoa que denunciou, mas ela chega e diz: “não é nada disso, ela está querendo me prejudicar quem me denunciou, eu já até suspeito quem é foi fulano”, então tem gente que quer entrar até com denúncia caluniosa né?

Três das quatro delegadas das DEAMs indicaram que o acionamento do Salve Maria por vizinhos é muito comum<sup>65</sup>. O fato de a denúncia ser sigilosa e realizada de forma remota pode estimular que seja realizada pela vizinhança e demonstra o potencial do uso de aplicativos para o seu envolvimento como agentes de prevenção da violência doméstica e familiar. Segundo Wânia Pasinato (2015b), devido a fatores históricos e culturais, há uma naturalização das práticas de violência como assunto privado, responsável por promover a culpabilização da mulher. Para que haja um engajamento comunitário na resposta preventiva a esse tipo de violência, é necessário, portanto, que o acionamento do Estado, nesses casos, seja reconhecido como um direito das mulheres. Portanto, a denúncia feita por terceiros de forma recorrente no aplicativo demonstra uma quebra da cultura de que a violência ocorrida dentro do âmbito familiar é um assunto restrito à esfera privada.

As delegadas, no entanto, ponderam existir casos em que a denúncia feita por terceiros é desmentida pela suposta vítima, que avalia ser uma forma de vingança por parte da pessoa denunciante em razão de desafetos pessoais. Entretanto, é possível ponderar em que medida a negação da veracidade da denúncia é fruto dessa suposta desavença ou se tem relação com o desejo da vítima de não representar o eventual crime na delegacia. Portanto, a forma da abordagem policial no momento da averiguação, que precisa estar capacitada para intervir nos casos de violência, também pode ser fator determinante para que as mulheres se sintam ou não à vontade para relatar a violência, especialmente nos casos em que não foram as denunciante. Essa questão interfere diretamente no objetivo do cumprimento da ordem de missão, que é averiguar se a denúncia é verídica, localizar a vítima e intimá-la a comparecer na delegacia para ser ouvida.

Como demonstrado, até o momento da formalização do boletim de ocorrência, há uma série de medidas a serem realizadas pelos profissionais das DEAMs: primeiro, identificar a demanda no painel de monitoramento; segundo, expedir e cumprir uma ordem de missão policial para identificar a vítima, quando necessário, e a veracidade da denúncia. Se a diligência é bem-sucedida, a mulher em situação de violência doméstica e familiar é intimada a comparecer na delegacia para ser ouvida e para que as providências administrativas, tais como a formalização da representação, a lavratura do boletim de ocorrência, a solicitação e a

---

<sup>65</sup> No aplicativo é possível indicar se quem está realizando a denúncia é a própria vítima ou um terceiro, no entanto essa informação não consta no banco de dados do aplicativo e, portanto, não é analisada neste trabalho.

concessão de medidas protetivas de urgência e a eventual instauração de inquérito policial sejam formalizadas. Como relatado pelas delegadas, a denúncia, muitas vezes, não está acompanhada de provas que permitam a formalização de um boletim de ocorrência e, dependendo do crime, é necessária a representação da vítima.

Esse fluxo demanda tempo, recursos humanos, recursos materiais e organização institucional. Quando questionada sobre o tempo médio entre o recebimento da denúncia e a expedição da ordem de missão, por exemplo, uma delegada informou que a demanda na DEAM é muito grande e que não há como cumpri-la imediatamente, em razão do pouco efetivo policial. A prioridade de atendimento, segundo ela, é para quem comparecer presencialmente na delegacia. Como foi relatado de forma unânime pelas delegadas, a falta de policiais, de viaturas e o volume de trabalho prejudicam a realização das ordens de missão:

[Delegada DEAM Sul]: Desde o dia que eu assumi essa delegacia, aqui só contava com um escrivão. Com um agente que faz as vezes de escrivão, na verdade. E aí no mês de agosto foi que chegou o outro escrivão pra gente ter pelo menos dois escrivães pra um ficar pela manhã e o outro à tarde, (...) então prejudica muito o andamento dos trabalhos (...). Nossa viatura também é muito precária (...). Então vive, muitas vezes, em oficina, (...) às vezes a gente tem que fazer diligências e tem que pedir viatura de outras delegacias. Temos essa dificuldade e a quantidade também de agentes no BO, eu só tenho três, eu queria ter pelo menos quatro pra ficar dois em cada turno.

A delegacia Norte possuía três escrivães e uma viatura. A delegacia Sudeste também contava apenas com uma viatura para a realização das ordens de missão. Para as delegacias Norte e Sudeste, a Secretaria de Segurança Pública forneceu um assessor jurídico com cargo comissionado para auxiliar nas demandas. Todas as delegacias só possuem uma delegada titular, que, quando impossibilitada de atender, é substituída pela delegada coordenadora do DEPM. Em resumo, sua estrutura em termos de recursos humanos e materiais é deficitária e esse é um ponto em comum em todas as falas das entrevistadas.

Duas delegadas relataram a busca por alternativas para dar celeridade às intimações através da utilização do WhatsApp ou do telefone para entrar em contato com a vítima. No entanto, uma das delegadas informou que o efetivo comparecimento presencial da mulher na delegacia é um dos desafios para que os casos sejam averiguados, principalmente quando utilizadas esse tipo de notificação via WhatsApp ou telefone. Nos casos de não comparecimento, a intimação é reiterada de forma presencial por um policial da delegacia.

Esse desafio pode ser em parte explicado pela grave crise de transporte público enfrentada no município de Teresina. O transporte alternativo é caro e o transporte público é escasso e, em alguns momentos, como na pandemia, ficou paralisado, impedindo que mulheres em vulnerabilidade econômica acessem as delegacias. Além disso, na visão das delegadas, há outra razão que dificulta o comparecimento presencial das mulheres às delegacias, que é o medo:

[Delegada DEAM Norte]: Às vezes elas não tem coragem de vir até a delegacia e elas utilizam esses instrumentos, porque, elas podem falar o que elas quiserem, não tá vendo o delegado, o policial né, então elas têm mais liberdade pra poder falar, pra poder denunciar...só que aí geralmente mesmo elas fazendo essa denúncia, nós precisamos que ela compareça à delegacia depois, né, aí nesse caso aqui vai depender da gente de conseguir persuadir ela a vir na delegacia, demonstrar pra ela que ela vai ser acolhida, que a gente vai tomar uma providência, que a gente vai fazer todo o possível, porque às vezes elas tem medo de vir até a delegacia mesmo.

**[Pesquisadora]: Por que a senhora acha?**

[Delegada DEAM Norte]: Eu acho que elas têm receio de vir denunciar, de se expor, né, porque queira ou não queira elas se acham que estão se expondo, é um problema às vezes muito íntimo, não querem contar, né, e o aplicativo, tanto o 180, eu acho muito bom nesse sentido, porque lá elas vão relatar, realmente, o que aconteceu sem ter tanta exposição, né, e podem falar com mais liberdade. Só que aí depois (...) ela vem à delegacia mesmo pra gente pegar depoimento com mais detalhes, testemunhas, porque as denúncias têm que ter testemunhas, tem que ter provas, né.

**[Pesquisadora]: Então às vezes não vem com essas provas suficientes?**

[Delegada DEAM Norte]: Isso. A gente precisa ter provas. Às vezes, por exemplo, se houve essa agressão física, a gente tem que fazer um exame de corpo de delito. Se não tiver mais marcas, a gente tem que ter pelo menos testemunhas que comprovem, pra que tu possa substanciar aquele inquérito para que o juiz tome uma medida, porque senão às vezes com poucas provas, às vezes o juiz não decreta nem a medida protetiva.

Há um paradoxo posto nesta questão, pois o comparecimento presencial é visto como uma barreira para que as mulheres denunciem, o que favorece a utilização de aplicativos e do Ligue 180, os quais têm o potencial de informar a polícia de indícios de que uma violência ocorreu sem que haja deslocamento, facilitando a porta de entrada ao órgão policial. Por outro lado, ele é uma necessidade após o acionamento para que os casos do Salve Maria sejam recebidos e processados, tanto para a produção e juntada de provas, quanto pela necessidade de que as vítimas representem formalmente os agressores.

Assim, após a intimação e o comparecimento da vítima na delegacia, o processamento dos casos do Salve Maria segue o rito estabelecido para os demais casos. No entanto, não há

registro no sistema geral de boletins de ocorrência da Polícia Civil do Piauí, o Sinesp PPe, de que o caso foi originado de denúncia feita no aplicativo Salve Maria. O Sinesp PPe é o sistema pelo qual é feito o monitoramento das estatísticas criminais e da atuação da polícia no estado, tanto pelo DEPM, quanto por outros órgãos de gestão integrantes da Secretaria de Segurança Pública. Desse modo, não é possível realizar uma análise de fluxo de processamento desses casos que vá além do painel de monitoramento do aplicativo, incluindo dados sobre a formalização do registro policial nos casos de acionamento do aplicativo, a instauração de inquérito e o processamento judicial desses casos.

Uma pesquisa de fluxo de processamento tem como objetivo, segundo Ludmila Ribeiro e Cristina Zackseski, “reconstruir - quantitativa e qualitativamente - a forma como um crime registrado, em regra, pela polícia é processado pelas demais agências que seguem o fluxo, como o Ministério Público, a Defensoria Pública, o Judiciário e o Sistema Penitenciário” (2017, p. 325).

Com esse tipo de análise, seria possível, por exemplo, calcular, ainda na fase policial, quantos acionamentos do aplicativo Salve Maria foram formalizados em boletins de ocorrência, a quantidade de indiciamentos e por quais tipos de crimes, a quantidade e os tipos de medidas protetivas de urgência solicitadas e deferidas, a faixa etária e o perfil étnico-racial das vítimas e dos autores dos crimes, e outras informações coletadas pelo sistema da Polícia Civil do Piauí. Também seria possível mensurar a proporção de infrações criminais registradas na polícia que são processadas judicialmente e responsabilizadas com uma sentença, denominada pela literatura de “taxa de atrito” (RIBEIRO; ZACKSESKI, 2017, p. 325).

Se compreendermos o acesso à justiça também enquanto o acesso real às instituições e a efetiva distribuição da justiça (PASINATO, 2015b), a pesquisa qualitativa de fluxo permitiria descrever e analisar em que condições esses acionamentos foram realizados, os motivos que levaram ao acionamento do aplicativo e se eles foram contemplados no processamento policial e judicial. Além disso, reconhecendo a importância das práticas das instituições e dos operadores do direito para o acesso à justiça das mulheres em situação de violência, essa análise permitiria desvelar “as distintas verdades construídas pelos operadores do Direito em cada fase de processamento” (RIBEIRO; ZACKSESKI, 2017, p. 325), ou seja, como cada um desses profissionais compreende os crimes praticados no contexto de violência doméstica e familiar e

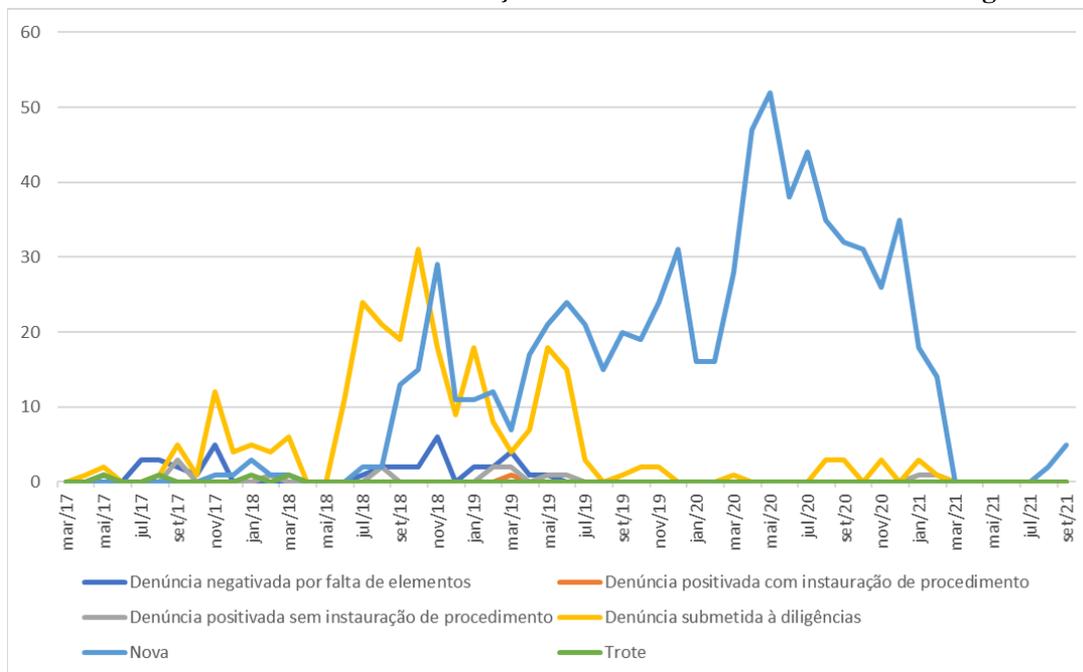
se sua interpretação leva em consideração as intersecções das questões de classe, gênero e raça no tema.

Devido a inexistência de unificação dos sistemas do aplicativo e da polícia, para uma análise de fluxo de processamento nos casos do botão denúncia sigilosa hoje, conforme apontou a delegada-chefe do DEPM, seria necessário consultar cada boletim de ocorrência registrado buscando a partir dos nomes das vítimas dos acionamentos do aplicativo, tornando materialmente inviável e metodologicamente impreciso esse tipo de análise. Tampouco é possível analisar o encaminhamento dado aos casos do Salve Maria pelas informações disponíveis no painel de monitoramento. Nesse caso, a impossibilidade se dá tanto pela falha na construção do aplicativo, que poderia facilitar a interoperabilidade entre os sistemas, quanto pela não utilização de ferramenta “situação” pelos profissionais responsáveis pela execução da política.

No painel de monitoramento disponível para as delegacias existe um campo intitulado “situação” com seis opções de preenchimento: 1) nova; 2) denúncia submetida a diligências; 3) denúncia negatizada por falta de elementos; 4) denúncia positivada sem instauração de procedimento; 5) denúncia positivada com instauração de procedimento; e 6) trote. Segundo informado por uma das idealizadoras do aplicativo<sup>66</sup>, o campo “nova” significa que a denúncia está pendente de análise. A “denúncia submetida a diligências” significa que o caso foi recebido e que a ordem de missão foi expedida, mas ainda não há informação se houve ou não a instauração de procedimento ou se ela foi negatizada. A denúncia negatizada se refere aos casos em que a vítima não é encontrada, seja porque o endereço está errado, porque a pessoa indicada não foi encontrada no endereço indicado ou, ainda, porque a pessoa indicada como vítima nega a denúncia realizada. O gráfico da situação das denúncias do botão denúncia sigilosa pode ser visualizado abaixo:

---

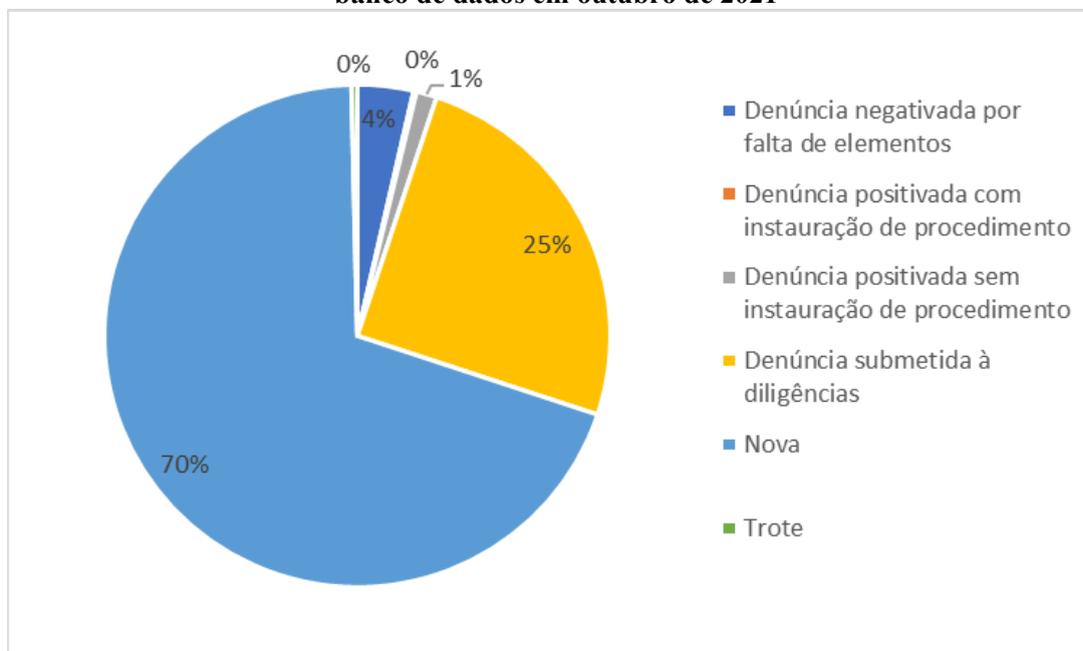
<sup>66</sup> Conforme explicado na sessão metodológica, o acesso ao banco de dados só ocorreu no dia 29/09/2021, quando todas as entrevistas com as delegadas titulares das DEAMs já haviam sido realizadas. Assim, por desconhecimento da pesquisadora sobre a existência desse campo no painel de monitoramento, as perguntas sobre o seu significado e a forma de preenchimento não foram introduzidas no roteiro das entrevistas realizadas com aquelas delegadas. A informação sobre o significado do referido campo, entretanto, foi obtida de uma das delegadas que idealizou o aplicativo e foi coordenadora do DEPM, cuja entrevista foi realizada após o acesso ao banco, mas que, naquele momento, trabalhava com outra temática dentro da SSP/PI.

**Gráfico 11 - Série histórica da situação das denúncias do botão denúncia sigilosa**

Fonte: elaborado pela autora com base no banco de dados do aplicativo Salve Maria fornecido pela SSP/PI.

Este gráfico representa a situação das denúncias na data em que foi realizado o *download* do banco de dados no início do mês de outubro de 2021. Assim, verifica-se o crescimento, ao longo do tempo, de denúncias novas, ou seja, sem providências, que, em outubro de 2021, representam 70% da situação das denúncias sigilosas da série histórica conforme é possível verificar no Gráfico 12:

**Gráfico 12 - Porcentagem da situação das denúncias sigilosas na data de download do banco de dados em outubro de 2021**



Fonte: elaborado pela autora com base no banco de dados do aplicativo Salve Maria fornecido pela SSP/PI.

As denúncias submetidas a diligências representavam 25% do total do banco de dados em outubro de 2021. Conforme se observa no gráfico da série histórica, há denúncias que foram submetidas a diligências em 2017 e que permaneceram sem atualização no painel de monitoramento. Por exemplo, a partir de maio de 2018 há um pico de casos submetidos a diligências, coincidindo com a fase pós-caravana quando também houve um crescimento acelerado de acionamentos que atingiram o primeiro pico da série histórica em novembro de 2018.

Nesse período pós-caravana (06/2018 a 11/2018), em parte os casos foram identificados pelas delegacias e submetidos à averiguação por meio da expedição e cumprimento da ordem de missão. Todavia, também cresce nesse período a quantidade de denúncias novas. Não é possível saber se as denúncias novas foram averiguadas e se as submetidas a diligências foram positivadas ou negativedas, porque essa atualização não foi feita no sistema.

Na fase inicial da pandemia (03/2020 a 05/2020), quando ocorre um crescimento acelerado de acionamentos que atinge o maior pico da série histórica em maio de 2020, as denúncias novas predominam em relação às demais. Nesse período, é informado apenas um

caso submetido a diligências em março de 2020 e em nenhum caso é reportado se a denúncia foi negatizada ou positivada com ou sem instauração de procedimento.

Esses dados indicam duas possibilidades. A primeira é que de fato essas denúncias permaneceram sem providências e os casos sem resposta. Nesse sentido, com o aumento dos acionamentos tanto na fase pós-caravana, em junho de 2018, quanto na fase inicial da pandemia, em março de 2020, é possível que as delegacias não conseguiram efetivamente ser responsivas ao aumento da demanda por uma questão estrutural. Por exemplo, uma das delegadas afirmou que durante a pandemia o quadro de agentes policiais da delegacia ficou mais enxuto, porque algumas pessoas ficaram doentes e outras pertenciam ao grupo de risco e foram afastadas, o que prejudicou o atendimento e o cumprimento das diligências na rua. Outra delegada apontou que nessa época foi feito um revezamento dos funcionários e servidores e que ela, por exemplo, não atendeu presencialmente por ser parte do grupo de risco. A questão da deficiência dos recursos humanos durante o período da pandemia interferiu no atendimento nas delegacias, embora elas tenham funcionado por todo esse período, inclusive de forma presencial.

A segunda é que as diligências foram realizadas, mas o painel de monitoramento não foi atualizado. Essa atualização também demanda recursos humanos, organização do atendimento e monitoramento da atuação das DEAMs, que parece não ter ocorrido. Nesse sentido, a delegada que idealizou o Salve Maria aponta que:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: (...) no meu computador todo dia eu acompanhava o Salve Maria e mandava recado para os delegados, só pra você ter ideia, era eu que monitorava o Salve Maria... as respostas, né? Então tem que alguém monitorar o Salve Maria. Porque se você aciona um botão e não tem resposta, o Salve Maria então ele não vai ter a credibilidade em relação a quem pediu o auxílio, então é preciso você garantir a eficácia do aplicativo, se a mulher não tiver aquele atendimento imediato, né, então eu reclamava muito à polícia militar, eu ia atrás mesmo dos responsáveis, eu ia atrás do comandante, eu ligava, quando eu vi o botão do pânico que não tinha sido atendido, o botão denúncia, né, quando eu me afastei do cargo de subsecretária isso ficou, porque eu tive o cuidado de regulamentar e deixar a política regulamentada para que o departamento da mulher... criamos o departamento justamente pra perenizar a política e assegurar que o Salve Maria tivesse realmente o controle, o monitoramento a cargo de uma delegada diretora, né?

A saída da delegada em abril de 2019, que estava pessoalmente engajada no monitoramento do aplicativo, coincide um período de redução das denúncias submetidas a diligências, que praticamente deixam de ser reportadas no painel de monitoramento até o fim

da série histórica. A delegada pontua que houve a preocupação em garantir uma estrutura dentro da Polícia Civil com competência para que esse monitoramento fosse realizado, que é formalizada por meio da criação do Departamento Estadual de Proteção à Mulher em maio de 2018. Entretanto, como aponta a entrevistada, o DEPM foi criado, mas não foram feitos investimentos em recursos humanos que permitissem a criação de um setor específico para esse fim:

[Superintendente do Sistema de Gestão de Riscos]: Não. Esse talvez seja o grande gargalo, né? Que criamos o departamento para que o departamento pudesse gerenciar, mas como eu lhe falo, é... lhe falei, né... não houve, né, um incremento... um investimento na política de mulheres nos últimos anos. Infelizmente. Então era só colocar no departamento da mulher um setor específico pro Salve Maria. Porque já existe legalmente. A competência já está lá delineada. Então era só você alocar servidores e servidoras para monitorar o Salve Maria. Nada mais do que isso. Não, não foi feito nada, nada (...) pra potencializar.

Como pontuado pela entrevistada, a falta de responsividade impacta na credibilidade de utilização da ferramenta. O período em que a política apresentou maiores números de acionamentos, principalmente do início da pandemia à reabertura econômica das atividades no estado, coincide com o período em que a maior parte das denúncias aparecem como “novas”, de modo que, se confirmada a hipótese de que essas diligências de fato não foram feitas, pode-se explicar o declínio de utilização até a completa paralisação do uso do aplicativo na fase seguinte, a partir de janeiro de 2021. As duas hipóteses indicam um problema de monitoramento e avaliação do aplicativo. As informações do banco de dados também apontam apenas 4 (quatro) casos de trote em um universo de 1.064 denúncias. Todavia, esse número pode ser ponderado, considerando que muitas denúncias novas não foram avaliadas e que esse número pode ser ainda maior. Também são baixos os registros de denúncias negativas por falta de elementos, embora essa questão tenha sido apontada pelas delegadas como bastante comum, devido à dificuldade de localizar o endereço das vítimas:

[Delegada DEAM Sul]: A gente tem uma dificuldade no aplicativo que as mulheres muitas vezes não colocam o endereço completo. (...) às vezes o endereço é incompleto, às vezes não tem o nome, aí fica difícil da gente atender.

**[Pesquisadora]: E nesses casos, o que é feito?**

[Delegada DEAM Sul]: Bem, quando não tem o endereço não tem como a gente atender, não tem como.

A informação sobre o endereço no formulário do aplicativo é de preenchimento obrigatório, no entanto, o campo é de livre preenchimento, permitindo que a pessoa forneça um endereço incompleto ou errado, por exemplo. Nesses casos, a denúncia deveria ser negativada por falta de elementos. Apesar de a delegada dizer que esta situação é bastante comum, no banco de dados há apenas 38 casos nessa situação em um universo de 1.064 denúncias sigilosas.

Denúncias positivadas com e sem instauração de procedimento representam, em conjunto, apenas 1% do banco de dados. Esse dado vai ao encontro da afirmação obtida em duas delegacias de que foram poucos os inquéritos policiais instaurados a partir de denúncia originada do Salve Maria e que essa instauração do procedimento resulta, em geral, dos casos em que há o comparecimento presencial das mulheres:

**[Pesquisadora]: A senhora diz o número de inquéritos que são instaurados a partir do aplicativo?**

[Delegada DEAM Centro]: Poucos, são poucos. Seria o ideal, mas a maioria vem da presencial...

A instauração ou não de inquérito policial, como acontece em geral nas delegacias, depende do tipo de crime que é noticiado pela vítima. Conforme informado pelas delegadas, os crimes mais comuns relatados pelas vítimas nas DEAMs em Teresina são os crimes de ameaça (art. 147 do Código Penal), crimes contra a honra - com destaque para injúria (art. 140 do Código Penal) - e os crimes de lesão corporal em casos de violência doméstica (art. 129, § 9º, do Código Penal). Entretanto, como apontam as delegadas de forma unânime, a maioria das mulheres que vão à delegacia não querem representar em face do agressor nos termos do art. 12, I e do art. 16 da Lei Maria da Penha:

[Delegada DEAM Sul]: Tem também as denúncias do Disque 180 que são muitas. Que a gente recebe muito essa demanda. E a gente procede dessa forma. Faz ordem de missão, passa pra equipe de investigação e pro cartório fazer as intimações. Eles vão nas residências, nos endereços, de acordo é informado na denúncia do 180, intimam essas mulheres, elas comparecem... a sua minoria quer representar, na sua maioria diz que foi um momento de raiva que acionou, outras que não foram elas, que foi algum vizinho que acionou... E a sua minoria quer representar, mas a gente tem que fazer a checagem das denúncias.

**[Pesquisadora]: E com relação ao aplicativo Salve Maria?**

[Delegada DEAM Sul]: Sim, também a minoria que quer representar.

As delegadas reforçam que as mulheres não querem, em geral, a instauração de um inquérito policial, mas a concessão de uma medida protetiva de urgência:

[Delegada DEAM Norte]: Mas aí às vezes num primeiro momento elas não querem registrar, querem ter primeiro aquela conversa né ...a gente encaminha pra assistente social, e daí dessa triagem a gente faz o registro de ocorrência ou não. Se for feito o registro, a gente pode solicitar, mediante o registro, a medida protetiva. Se assim ela desejar, a gente faz o pedido e já encaminha logo pro juiz. E às vezes, elas querem, além das medidas, consubstanciar um inquérito, que seria a investigação a respeito daquele fato ali, e aí a gente já deixa também marcado pra elas serem ouvidas, ouvir as testemunhas e também posteriormente ouvir o agressor. Quando tudo se conclui, a gente encaminha para justiça, mas a maioria quando chega pra registrar o B.O, elas querem a medida protetiva, então a quantidade de medida protetiva é muito grande, diariamente.

Conforme relata a delegada, as mulheres ou não querem representar desde o primeiro relato na delegacia ou, depois, tendo registrado o boletim de ocorrência, se arrependem:

[Delegada DEAM Norte]: E também às vezes, Livia, tem muito caso que quando a gente chega lá ela diz “não, não quero mais não”, “eu tava com raiva e denunciei”, porque daí às vezes, dependendo do crime, dependendo da representação dela, por exemplo o crime de ameaça, depende dela representar, né...Se ela não quiser a gente faz um termo de não representação (...) mas se for o caso de uma lesão corporal, que é uma ação incondicionada, a gente vai abrir o procedimento, com base naquela denúncia dela, entendeu? (...)

A possibilidade de retratação só é possível nos casos em que a ação penal for condicionada à representação, como é o caso do crime de ameaça. Nos casos em que é possível a retratação, a delegada registra um termo de não representação e encaminha pro juiz. Conforme estabelece a Lei Maria da Penha, essa renúncia só pode ser feita pela ofendida na presença do juiz em audiência específica antes do oferecimento da denúncia e ouvido o Ministério Público (art. 16, Lei nº 11.340/2006). Essa é uma das inovações de sistemática processual para os casos de violência doméstica e familiar advindas com a Lei Maria da Penha. De acordo com Amaral (2016), “ao judicializar as hipóteses de retratação de representação e deferimento de medidas de proteção, a norma buscava afastar a antiga sistemática de acordos e arquivamentos informais nas delegacias especializadas” (2016, p. 137). Até a promulgação da Lei Maria da Penha, crimes como os de ameaça e de lesão corporal de natureza leve praticados no contexto de violência doméstica eram enquadrados como crimes de menor potencial ofensivo conforme a categorização da Lei nº 9.099/1995 (CARVALHO; CAMPOS, 2011). A Lei Maria da Penha inova ao afastar do rol dos crimes de menor potencial ofensivo os praticados no contexto de

violência doméstica e familiar, e, logo, a competência dos Juizados Especiais Criminais para processamento desses casos. Isso ocorreu em virtude da “crítica feminista à universalização da aplicação de prestações comunitárias (contribuições financeiras a entidades filantrópicas, conhecidas vulgarmente como “penas de cestas básicas”) como resposta judicial às violências praticadas contra mulheres” (CARVALHO; CAMPOS, 2011, p. 147).

Casos de lesão corporal, ainda que na sua forma leve, resultantes de violência doméstica e familiar são de ação penal pública incondicionada, conforme decidiu o Supremo Tribunal Federal na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4424/DF. Apesar da impossibilidade legal de retratação, também é comum o desejo das mulheres de não representar nesses casos:

**[Pesquisadora]: E nos casos das ações penais incondicionadas?**

[Delegada DEAM Sul]: Muitas vezes elas vêm aqui querendo que a gente arquive os autos quando a ação é pública incondicionada. Então a gente explica que não pode. Caso de lesão corporal, elas vem aqui, elas denunciam, prestam o primeiro depoimento, depois voltam aqui pra retirar, geralmente porque reataram com o agressor, porque perdoaram o agressor, então elas voltam aqui, isso acontece muito, e a gente pega um novo depoimento, onde ela diz que não deseja continuar com o procedimento policial, mas mesmo assim a gente explica que não vai encerrar, que vamos mandar pro judiciário e que somente na audiência com o juiz no judiciário que ela vai realmente poder desistir, mas a gente explica que é obrigado a concluir o inquérito ou o TCO e mandar pra justiça. E é o que a gente faz. A gente pega o depoimento, coloca nos autos, colocamos no relatório final do inquérito que a vítima demonstrou interesse de não representar, de não continuar, de não prosseguir com inquérito policial, mas que, por conta de ser público incondicionado, a gente concluiu os autos, o inquérito, e encaminha pra justiça.

Na visão de uma das delegadas, mesmo em sendo possível o prosseguimento da investigação sem o desejo da vítima, são casos de difícil investigação e indiciamento do agressor quando não há provas para dar ensejo ao registro do boletim de ocorrência:

[Assessora Superior da Superintendência do Sistema de Gestão de Riscos]: Esse é um caso muito difícil de investigar, entendeu? Porque às vezes, aí a gente vai ter que sensibilizar a mulher, a vítima, pra gente começar a fazer o inquérito, porque, às vezes, é tipo assim, a pessoa denuncia né? Uma outra pessoa. Aí ela chega lá e confirma e diz que é verdade tá bom? Mas ela não quer botar pra frente. Ela não quer fazer provas daquilo ali. Ela até diz “olha, delegada, tudo isso é verdade aí, mas eu já vivo com ele há dez anos, eu tenho três filhos, é assim, assim, eu não queria botar isso aqui pra frente não”. Ih, tem demais, acho que é o que tem mais lá, é o que as outras pessoas denunciam, porque vê o sofrimento na vítima, mas ela não tem força. (...) Acaba que não tem como, muitas vezes não tem como indiciar por falta de prova mesmo. (...) A gente sabe que ele é agressor, a gente sabe que a mulher é vítima, mas não temos como

provar, então não tem como eu indiciar. Triste né? Essa é uma das piores sensações que a gente tem quando a gente trabalha na polícia, quando a gente sabe que aquela pessoa é de fato a pessoa que praticou o delito, mas a gente não tem como denunciar, não tem não é nem como denunciar, não tem como indiciar, porque aí não tem como o Ministério Público denunciar e o que que o Ministério Público pede? O arquivamento do inquérito.

No entanto, se essa desistência ocorrer após o registro policial, momento em que são constituídas as provas, o procedimento é encaminhado independentemente da vontade da vítima para o juiz. Em uma das delegacias, foi possível ouvir trechos de conversa de um casal sendo atendido pela delegada que comentou, posteriormente na entrevista, que a mulher queria desistir da medida protetiva de urgência deferida e do procedimento que incluía a investigação de crime de lesão corporal. A delegada então a informou que ela não tinha como desistir do crime de lesão corporal, apenas do crime de ameaça e injúria. Esse exemplo foi utilizado por ela para ilustrar os casos frequentes de mulheres que desejam encerrar o caso em fase de processamento judicial, mesmo com medida protetiva deferida e provas produzidas.

As delegadas apontam como motivos para a desistência a relação afetiva que é reatada, receio das mulheres de que o procedimento influencie no emprego do agressor ou na obtenção de um cargo público e desejo de que a família não seja envolvida, especialmente os filhos. A dependência financeira e afetiva do agressor é apontada por três delegadas como sendo também fatores que interferem na decisão das mulheres de não representar em face do autor da violência:

[Delegada DEAM Sul]: E em relação às denúncias de violência contra a mulher, sempre é o mesmo padrão: mulheres financeiramente desfavorecidas, que dependem economicamente dos companheiros e também muita dificuldade que às vezes elas dependem de forma afetiva então elas não querem representar também por conta disso. Muitas vezes.

**[Pesquisadora]: Nos casos de ação penal...**

[Delegada DEAM Sul]: Condicionada à representação.

As mesmas razões são apontadas por outra delegada, que já atuou nas DEAMs:

[Assessora Superior da Superintendência de Gestão de Riscos]: Porque você sabe que isso é um conjunto de situações para que ela possa vim buscar ajuda, né? E não é só dependência financeira. Tem a dependência emocional, o medo de criar os filhos só. Né? O medo do que a sociedade vai achar, muitas religiões que tem uma certa distinção entre a mulher casada e a mulher divorciada, então às vezes a mulher, então ela não tem coragem de denunciar, mas outra pessoa vê o sofrimento dela e denuncia,

mas ela não tem coragem de botar aquilo ali pra frente, então mesmo a gente querendo botar pra frente, às vezes não tem ajuda da vítima e isso complica muito, porque a vítima é fundamental para ajudar na investigação de um crime de violência doméstica ou violência contra a mulher.

Esse entendimento sobre a Lei Maria da Penha, no entanto, gera controvérsias, especialmente a partir da leitura do feminismo negro, como aponta Ana Flauzina:

Assim, tornar incondicionada a ação penal nos casos de lesão corporal, afastando a necessidade de representação da vítima, e sustentar a possibilidade de retratação da representação nos termos do art. 16 da Lei Maria da Penha, sinaliza, como já esboçado, a necessidade de se resguardar as mulheres das pressões dos agressores para a desistência da denúncia. Há que se assumir, entretanto, que, na prática, há um efeito colateral amargado nessa dinâmica, que entendo como uma tentativa de “confisco” da possibilidade da ingerência das mulheres em situação de violência doméstica na condução dos casos. Aqui, há que se considerar a centralidade de haver assistência judiciária qualificada para a compreensão das dinâmicas processuais e das opções efetivas ofertadas às vítimas. (...) (FLAUZINA, 2018, p. 145).

A autora pondera que, apesar das inegáveis garantias aos direitos das mulheres advindas com a Lei Maria da Penha, especialmente quanto ao afastamento do modelo conciliatório proposto na Lei 9.099/95 para os casos de violência doméstica e familiar, é necessário colocá-las em perspectiva a partir das contribuições dos feminismos negros e das posturas das mulheres em situação de violência doméstica. Ana Flauzina alerta sobre a relação imbricada entre racismo e sistema de justiça criminal, na medida em há um impacto desproporcional sobre as pessoas negras como um todo e nas mulheres negras, em especial, no que se refere à efetivação de direitos e garantias:

Aqui, é oportuno sublinhar que a vulnerabilização dos direitos se dá tanto do ponto de vista da defesa dos réus, no contexto de uma justiça criminal que tem como seu mantra principal o encarceramento massivo de homens e mulheres negras no Brasil, quanto da perspectiva das vítimas de violência doméstica e familiar, que também tem as mulheres negras como parte substantiva de sua clientela (FLAUZINA, 2018, p. 136).

Assim, ela advoga por uma leitura da Lei Maria da Penha que considere que grande parte das vítimas de violência doméstica e familiar rejeitam o encarceramento como medida de responsabilização, embora almejem o fim da agressão e a responsabilização dos autores da violência. No entanto, essa não parece ser a leitura das instituições do sistema de justiça criminal, especialmente das polícias, cuja preocupação é maior com a persecução penal dos

autores do que a problematização sobre “os efeitos da não observação do direito da vítima em proceder à retratação” (FLAUZINA, 2018, p. 147).

A autora reitera a importância de uma assistência jurídica qualificada e acessível, permitindo às vítimas “a compreensão das dinâmicas processuais e das opções efetivas ofertadas” (FLAUZINA, 2018, p. 144) e aponta como caminhos, por exemplo, o entendimento jurídico de que a decisão do STF na Ação Direta de Inconstitucionalidade 4422/DF não abarca a possibilidade de suspensão condicional do processo<sup>67</sup>. Segundo a autora, nos casos de lesão corporal, “só há que se falar em efeito vinculante da decisão do STF no que tange a obrigatoriedade da ação pública incondicionada e a vedação da conciliação civil e da transação penal” (FLAUZINA, 2018, p. 149). Assim, na medida em que essa questão se mostrou relevante na pesquisa e que há também uma arena de disputas de sentido sobre a interpretação jurídica da Lei Maria da Penha, especialmente com relação ao encarceramento como medida de punição dos autores de violência, situada na encruzilhada entre as correntes criminológicas críticas, feministas e antirracistas, é necessário que este tema seja considerado no momento da formulação da política pública que pretenda encurtar os caminhos no acesso às instituições policiais.

É por isso que o fluxo de processamento de uma denúncia ou alerta realizados à polícia devem ser passíveis de rastreamento. A compreensão do seu caminho, das encruzilhadas e das bordas que o delimitam é de fundamental importância para o monitoramento e avaliação das políticas de enfrentamento à violência doméstica dada as características apontadas.

Por fim, o estudo do fluxo de encaminhamentos dos casos revela outro desafio, que é a conexão com a rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar em Teresina. Em nenhum momento foi relatado pelas delegadas que o aplicativo favoreça a conexão com a rede de atendimento à mulher em situação de violência de Teresina. Apenas uma delegada citou espontaneamente outro órgão da rede de atendimento, informando que encaminha as mulheres para o Centro de Referência Esperança Garcia para atendimento psicológico, já que naquela delegacia só há uma assistente social. Partindo-se da premissa de que as mulheres, em geral, sentem medo de denunciar, e que o seu desejo é de que a violência

---

<sup>67</sup> Nesse sentido, a autora cita a experiência de alguns Juizados de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal.

cesse, aliado a outras necessidades de ordem econômica e social, o encaminhamento e atendimento pela rede é fundamental para efetivação das diretrizes da Lei.

Em resumo, foi verificado que não há procedimento formal ou ato normativo nas delegacias sobre o fluxo de recebimento, processamento e monitoramento dos casos do aplicativo Salve Maria. Também não estão estabelecidas formalmente na rotina organizacional as divisões de atribuições dos funcionários para cada uma dessas fases. Foi nas visitas às delegacias e nas entrevistas realizadas que foram compreendidas as barreiras para o seu completo funcionamento. Não foi possível analisar quem é a pessoa responsável pelo recebimento, se os casos são atualizados no painel de monitoramento e o que acontece após o recebimento dos casos nas delegacias, em razão de informações desconhecidas, da falta de atualização do banco de dados e da impossibilidade de verificação no sistema padrão da Polícia Civil de quais casos originaram do Salve Maria.

Para fins de análise da política pública, não basta saber quantos crimes ocorreram, também é necessário compreender o modo de processamento desses casos no sistema de justiça criminal (COSTA; LIMA, 2018). A impossibilidade de analisar quais casos resultaram na abertura de inquérito policial, por quais tipos penais, quanto tempo duraram, se houve concessão de medida protetiva de urgência, se houve repetição da violência, e, principalmente, se as demandas das mulheres em situação de violência dos casos oriundos do Salve Maria foram atendidas impede o diagnóstico da efetividade do aplicativo a partir da análise de fluxo no sistema de justiça criminal.

Entretanto, a análise dessas informações permite concluir que esse campo não está sendo utilizado conforme foi projetado pelas suas idealizadoras e essa impossibilidade lança um alerta sobre a utilização da ferramenta, no sentido de que elas podem estar apenas reproduzindo “no ambiente virtual aquilo que os serviços fazem cotidianamente” (PASINATO; COLARES, 2020, p. 2).

## CONCLUSÃO

A pesquisa e a escrita na pós-graduação em Direito durante a pandemia foram desafiadoras do início ao fim. Primeiramente, porque a própria escolha do tema foi modificada neste percurso, mais precisamente na metade do caminho. O desafio de acessar dados públicos e produzir pensamento crítico sobre políticas públicas, já tão conhecido das pessoas que pesquisam empiricamente no Brasil, ficou ainda mais complexo na pandemia. A quase impossibilidade subjetiva de produzir em meio a tantas incertezas, dores e perdas no ano de 2020 foi parcialmente apaziguada com a vacinação e a retomada gradual das atividades acadêmicas de forma remota. Por meio de uma rede de pesquisadores em Políticas Públicas e Direito constituída entre a Universidade de Brasília e o Centro Universitário de Brasília, que me permitiu conhecer uma gestora engajada no tema da violência doméstica e familiar no Piauí, realizei minha pesquisa de campo em Teresina em setembro de 2021, que contou com visitas às instituições e entrevistas com gestores e profissionais envolvidos com a criação, implementação e gerenciamento do aplicativo Salve Maria.

Esse contexto constitui parte do enquadramento que situa onde, como e quando a pesquisa foi pensada e desenvolvida. O objetivo foi analisar os alcances e limites do uso de tecnologias no acesso à justiça em situações de violência doméstica e familiar em Teresina-PI a partir do estudo de caso do aplicativo Salve Maria, lançado em março de 2017 por iniciativa da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí. Neste percurso, resalto alguns resultados à luz das discussões sobre o tema da violência doméstica e familiar no Brasil, especialmente a partir das mudanças advindas a partir da promulgação da Lei Maria da Penha e os desafios na sua aplicação. Apesar da pesquisa ter um caráter predominantemente qualitativo, também analisei o banco de dados do aplicativo que contém informações coletadas nos acionamentos dos botões do pânico e denúncia sigilosa a partir de março de 2017, mês de sua criação, até setembro de 2021, data em o trabalho de campo em Teresina foi concluído, com um total de 1.634 acionamentos em ambos os botões.

Desde 2015, o Brasil enfrenta um contexto de retração do financiamento público nas políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar (PASINATO; COLARES; 2020). Nesse cenário se destaca a implementação de iniciativas no Piauí, especialmente no campo da segurança pública, para enfrentar esta questão dentre 2015 e 2018, tais como: o

Departamento Estadual de Proteção à Mulher na Polícia Civil, ao qual compete coordenar o trabalho das DEAMs de todo o estado e monitorar os casos do aplicativo Salve Maria; o Núcleo de Pesquisa em Violência de Gênero da Polícia Civil; o Plantão Policial Civil Metropolitano de Gênero; o Núcleo Investigativo de Femicídio e o aplicativo Salve Maria. A capital do Piauí também possui quatro Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher regionalizadas no centro, norte, sudeste e sul, as quais foram inauguradas, respectivamente, em 1989, 2002, 2009 e 2016.

A mudança na legislação penal em 2015, que incluiu a qualificadora do feminicídio, somada aos protocolos de investigação desse crime com a perspectiva de gênero pela Polícia Civil do estado viabilizaram a produção de estatísticas criminais com a caracterização e quantificação dos crimes de feminicídio ocorridos no Piauí (VILLA; MACHADO, 2018; ALBUQUERQUE, 2020). Essas ações impactaram nas estatísticas divulgadas nacionalmente no ano de 2017, nas quais o Piauí figurou com a maior taxa de feminicídio do país (FBSP, 2017; ALBUQUERQUE, 2020). O mapeamento dos casos de feminicídio no estado no período entre 2015 e 2016 também permitiu algumas constatações sobre o fenômeno, como a de que mais de 80% das vítimas não haviam notificado previamente a polícia de que sofriam violência doméstica e familiar e aproximadamente 79% eram mulheres negras (PIAUI, 2018).

Esses avanços nas políticas públicas do Piauí, entretanto, sofreram alguns retrocessos a partir de 2019, principalmente com a mudança de gestão dentro da Secretaria de Segurança Pública e, em 2020, em razão da pandemia. O atendimento do Plantão de Gênero foi incorporado à Central de Flagrantes, perdendo uma de suas mais importantes características que é o atendimento especializado e realizado por delegadas e policiais mulheres. É dentro desse contexto que se situa a análise do aplicativo Salve Maria.

Identifiquei pelo menos três fases de utilização do aplicativo Salve Maria ao longo da série histórica com características de acionamentos bastante diferenciados entre si: a “fase de implementação” (03/2017 a 05/2018), a “fase de resultados” (06/2018 a 12/2020) e a “fase de declínio” (01/2021 a 09/2021). A primeira fase se caracteriza por ter poucos acionamentos. A pouca utilização do aplicativo foi identificada pelas idealizadoras, que investiram em algumas estratégias de divulgação do aplicativo na capital e no interior do estado. A divulgação teve efeito e no período entre junho de 2018 e dezembro de 2020 a política apresentou resultados, mas foi no início da pandemia que o aplicativo foi mais utilizado durante toda a série histórica,

atingindo 85 casos no mês de maio de 2020. A partir de janeiro de 2021 inicia a “fase de declínio” de utilização do aplicativo, que param de ocorrer em abril, maio, junho e julho de 2021.

Dentre as funcionalidades do aplicativo, o botão do pânico permite que qualquer pessoa realize chamado à Polícia Militar nos casos em que a violência doméstica e familiar esteja ocorrendo de forma flagrancial. Um avanço em termos de acessibilidade, agilidade e segurança para a mulher nessas situações é a não necessidade da utilização da voz para fazer o acionamento. Somente é preciso apertar o botão e a localização do chamado será feita por geolocalização, a partir das coordenadas geográficas do local onde a pessoa se encontra. Quando o botão do pânico for acionado na cidade de Teresina, o pedido será recebido em um painel de monitoramento do aplicativo Salve Maria acessado pelo coordenador do Centro de Operações Policiais Militares do estado do Piauí, onde também são recebidas as ligações feitas pelo número 190. O chamado do Salve Maria obedece a um fluxo similar ao do atendimento do 190 em casos de violência doméstica familiar, que também recebem o grau de prioridade máxima no deslocamento das viaturas policiais. A diferença é que o Salve Maria possui um sistema de monitoramento próprio e a identificação do chamado não é feita pelos teleatendentes, mas pelo coordenador do COPOM, que prontamente o repassa para o despachante encaminhar a viatura mais próxima do local. A partir de então, o fluxo de atendimento é o mesmo que dos chamados do 190.

O botão denúncia sigilosa permite o registro de ocorrência nas DEAMs que pode ser feito de forma sigilosa e com a possibilidade de encaminhamento de informações e documentos (inclusive de fotos e vídeos) sobre crimes já ocorridos. O acionamento do botão denúncia consiste no preenchimento de um formulário, no qual é apenas obrigatório informar o endereço da ocorrência (com número, complemento e CEP), o bairro e a cidade. Essa característica foi pensada para que a denúncia pudesse ser realizada por terceiros que não quisessem se identificar. As delegadas das DEAMs afirmaram de forma unânime que muitas vezes a denúncia é realizada por um vizinho da vítima. Todavia, identifiquei que não há campo de preenchimento sobre a identidade de gênero da vítima e do autor da violência no formulário do aplicativo e, apesar de ser possível o preenchimento opcional sobre o perfil étnico-racial, essa informação não constava no banco de dados. Essas ausências impossibilitaram que fosse feita

uma análise interseccional sobre as pessoas que utilizaram o aplicativo e sobre os alcances da ferramenta considerando as dimensões de gênero e étnico-racial.

Após o acionamento do botão denúncia sigilosa, compete às delegacias a checagem e a continuidade da apuração e dos encaminhamentos necessários. Para tanto, é necessária a busca ativa dos casos de competência da respectiva DEAM no painel de monitoramento do Salve Maria, que é filtrada automaticamente pelo aplicativo a partir do endereço fornecido. Nas visitas às DEAMs foi possível observar que os servidores e funcionários não estavam completamente apropriados dos procedimentos de filtragem e recebimento dos casos do aplicativo. Quando ele é identificado, há a expedição de uma ordem de missão a ser cumprida presencialmente por um funcionário da delegacia no endereço indicado no aplicativo com o objetivo de intimar a vítima a comparecer na DEAM para ser ouvida. Essa dinâmica expõe um paradoxo, pois o comparecimento presencial é visto pelas delegadas como uma barreira para que as mulheres denunciem, o que favorece a utilização de aplicativos; por outro lado, a oitiva presencial é uma necessidade para a produção e juntada de provas ou para que as vítimas representem formalmente os agressores nos crimes em que a ação penal é condicionada à representação.

Foram identificados diversos entraves para o cumprimento da ordem de missão, especialmente a dificuldade de encontrar o endereço fornecido e a falta de viaturas e agentes policiais em número suficiente para o cumprimento da demanda. Mesmo quando essas barreiras são sobrepostas, velhas questões no que tange a interface entre mulheres e delegacias de polícia vêm à tona. Ainda que se consiga notificar a suposta vítima de violência doméstica e familiar, as delegadas relatam que muitas têm medo de comparecer presencialmente à delegacia. Aquelas que vencem os obstáculos do deslocamento presencial, do medo e do desconhecimento sobre o trabalho realizado nas DEAMs enfrentam novos dilemas quando são questionadas sobre o seu desejo de representar em face do agressor.

Não foi possível mapear o que acontece com os casos do Salve Maria após a notificação da Polícia Civil pelo botão denúncia sigilosa. A ausência de interoperabilidade entre os sistemas e a não utilização de ferramenta “situação” pelos profissionais responsáveis pela execução da política impedem que seja realizada uma análise de fluxo no sistema de justiça criminal desses casos. Essa análise permitiria verificar quantos acionamentos do aplicativo Salve Maria foram formalizados em boletins de ocorrência, a quantidade de indiciamentos e por quais tipos de

crimes, a quantidade e os tipos de medidas protetivas de urgência solicitadas e deferidas, a faixa etária e o perfil étnico-racial das vítimas e dos autores dos crimes, e outras informações coletadas pelo sistema da Polícia Civil do Piauí. Também seria possível mensurar a proporção de infrações criminais registradas na polícia que são processadas judicialmente e responsabilizadas com uma sentença.

Dentre os acionamentos, a violência física foi a mais reportada no botão denúncia sigilosa (65,1%), seguida pelas formas de violência psicológica (18,7%), moral (12,4%), sexual (2,8%) e patrimonial (0,9%). Esse resultado se diferencia da percepção das delegadas entrevistadas, corroborada pelos registros do Plantão Policial Metropolitano de Gênero de 2017 e 2018, de que o crime mais notificado em Teresina nos casos de violência doméstica e familiar é o de ameaça previsto no art. 147 do Código Penal. Na definição da Lei Maria da Penha e no aplicativo, este crime poderia ser enquadrado como uma violência psicológica. Entretanto, somente uma análise de fluxo no sistema de justiça criminal permitiria verificar como as tipificações reportadas no aplicativo foram enquadradas de acordo com o Código Penal ao longo do seu processamento. Essa tradução jurídica das demandas das vítimas que utilizaram o aplicativo pode contribuir para visibilizar diferenças na compreensão sobre quais atos são definidos como violência e quais são efetivamente registrados pela polícia.

Delineados os principais resultados alcançados pela pesquisa destaco que o uso de tecnologias pode facilitar o acesso às instituições do sistema de justiça e segurança pública em contextos de restrição da locomoção como a pandemia de covid-19. A pesquisa demonstrou que o uso do aplicativo aumentou em 44% nos meses iniciais da pandemia em relação ao mesmo período do ano anterior. A crise de transporte público vivenciada pela capital piauiense também pode ter influenciado na opção por mecanismos de acesso remoto às polícias. Apesar do centro ter sido o bairro onde ocorreram a maior parte dos acionamentos de ambos os botões, os outros bairros nos quais o aplicativo foi mais acionado estão localizados em regiões periféricas da cidade, distante das DEAMs e dos serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência.

No âmbito da Polícia Militar, o aplicativo contribui como um ativo de sensibilização, na medida em que o tema da violência doméstica e familiar ganha espaço na pauta do trabalho policial. A priorização dos atendimentos de violência doméstica também demonstra que há uma

preocupação com o tema e seu enfrentamento. A recente incorporação da Patrulha Maria da Penha para monitoramento do cumprimento das medidas protetivas de urgência deferidas pelo Juizado de Violência Doméstica e Familiar de Teresina também corrobora esse entendimento. Por outro lado, as capacitações no tema da violência doméstica e familiar precisam ocorrer de forma frequente para toda a corporação policial, e não apenas para o núcleo especializado. Isso porque é comum o atendimento pelos policiais que atuam no policiamento ostensivo de casos de violência doméstica e familiar, sejam os provenientes do número 190 ou do Salve Maria. Um atendimento acolhedor e sensível aos símbolos da violência de doméstica em uma residência são determinantes para que ela seja visibilizada. Além disso, a Patrulha Maria da Penha pode exercer um papel importante no aplicativo Salve Maria, seja como uma referência institucional no tema que promova a capacitação interna dos policiais ou com a ampliação de sua equipe e atribuições para também atuar nos casos do Salve Maria. Entretanto, até a finalização da pesquisa, o serviço e o atendimento pela Central do 190 não estavam integrados na atuação nos casos de violência doméstica e familiar.

O fato de o aplicativo ter sido desenvolvido dentro da estrutura de tecnologia do estado reduziu os custos de sua criação e manutenção. Esta *expertise* foi, inclusive, objeto de premiações e termos de cooperação com outros estados que utilizaram a mesma estrutura para replicar a iniciativa nos seus territórios. Por outro lado, ficou claro que a estrutura do setor de tecnologias recebe uma demanda muito grande de criação e desenvolvimento na área, o que sobrecarrega o setor e contribui para a diminuição da responsividade na implementação de melhorias no aplicativo Salve Maria. Nesse sentido, as duplicatas constatadas no sistema e o erro no aviso sonoro do botão do pânico no painel de monitoramento do Salve Maria no COPOM são importantes atualizações que interferem na efetividade da ferramenta e que precisam ser qualificadas.

Com relação aos *limites* no uso de tecnologias para o enfrentamento da violência doméstica e familiar, primeiramente, está o *limite subjetivo* da vítima se reconhecer enquanto um sujeito de direitos e compreender que vivencia um ato de violência e que pode recorrer ao Estado para algum tipo de auxílio, especialmente o jurídico. Para que a vítima possa apertar o botão, ela precisa ter se reconhecido como potencial vítima de algum tipo de violência e ter previamente baixado o aplicativo para acessá-lo em caso de necessidade. Essa dimensão

também tem relação com o tipo de violência reportado no aplicativo que em geral foi a física. Reconhecer-se vítima de violência psicológica, moral e patrimonial envolve um processo de subjetivação mais complexo que apenas o acesso à informação pode desencadear.

Vencido o obstáculo subjetivo da mulher que se reconhece como sujeito de direitos e aciona o botão, ou por um vizinho que identifica uma situação de violência e recorre ao aplicativo, há aspectos de ordem *institucional* a serem superados, como a falta de recursos humanos e materiais para que a polícia possa trabalhar. Melhorias de cunho arquitetônico nas estruturas das delegacias como salas amplas, com barreira acústica, iluminadas, confortáveis, acessíveis e em número suficiente para que as mulheres sejam ouvidas com privacidade ainda são realidade distante das delegacias de Teresina - e de muitas cidades no Brasil. Também foram relatadas a falta de viaturas em quantidade suficiente para cumprimento das ordens de missão e outras diligências nas casas das vítimas. A falta de escrivães em quantidade suficiente para a demanda das DEAMs também ficou evidente nas visitas e nos relatos das delegadas entrevistadas.

É nesse âmbito que também se encontram os limites técnicos da utilização de tecnologias. Após a criação do aplicativo, a ferramenta demanda atualização e monitoramento constantes e, para este fim, é necessário possuir uma equipe da área de tecnologia disponível e capacitada. Melhorias precisam ser implementadas ao longo da utilização do aplicativo pelo público, sob o risco de impactar na qualidade e efetividade dos serviços oferecidos. No caso do Salve Maria, a atualização técnica permite corrigir o erro das duplicatas, pois é importante diferenciar os acionamentos repetidos intencionais dos não intencionais à Polícia Civil, que, no primeiro caso, podem indicar que a violência é reiterada e que há uma escalada na gravidade da situação, colocando a vítima em maior grau de risco. No caso do botão do pânico, pela sua própria natureza, as repetições intencionais indicam uma situação de urgência e desespero por parte da pessoa que está acionando a ferramenta, embora, em um fluxo de atendimento célere e efetivo, apenas um chamado deveria bastar.

Ainda com relação aos *limites institucionais*, também podem ser citados os limites na articulação intersetorial e transversal com outras políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar. O aplicativo Salve Maria foi criado pelos órgãos de cúpula das polícias civil e militar, sem participação da rede de atendimento às mulheres em situação de violência

do estado. Essa ausência de diálogo somente reflete os curtos-circuitos de comunicação e encaminhamento encontrados de forma generalizada nas redes de enfrentamento dos estados brasileiros (SANTOS, 2015).

Ainda que a estrutura das DEAMs correspondesse às necessidades materiais e humanas, aspectos de ordem *cultural e histórica* operam de forma a criar obstáculos na efetivação dos direitos das mulheres nas corporações policiais. As entrevistadas apontaram existir na polícia uma *cultura policial patriarcal* que minimiza a violência doméstica e familiar e não a compreende como parte de um contexto mais amplo de relações de poder e violência que pode culminar no feminicídio. Conforme relatado pelas entrevistadas, é mais fácil sensibilizar a polícia para o tema do feminicídio do que abordar o tema da violência doméstica e familiar, menosprezado pelos agentes da Polícia Civil e Polícia Militar. Essa compreensão dissociada sobre a violência torna esses locais pouco acolhedores e sensíveis às demandas das mulheres em busca de fazer cessar a violência que vivem.

Esses obstáculos se somam aos *limites estruturais*. O uso de aplicativos e tecnologias está perpassado por uma dimensão de classe. A qualidade do acesso à internet, o modelo de telefone utilizado, a distância em que a pessoa se encontra das torres de telefonia interferem na precisão da indicação das coordenadas geográficas que informam a localização no sistema da polícia militar e são barreiras para a utilização dessa ferramenta. Durante toda a série histórica, os acionamentos de ambos os botões do Salve Maria ocorreram principalmente na região central da cidade. Assim, mulheres que vivem em territórios mais afastados e que possuem aparelhos de celular de qualidade limitada, com pouco ou nenhum acesso à internet, enfrentam maiores dificuldades na utilização do aplicativo. Partindo de uma leitura interseccional, pode-se inferir que mulheres negras em situação de vulnerabilidade socioeconômica habitantes de regiões mais afastadas do centro das cidades são as mais afetadas pela exclusão digital e, portanto, enfrentarão as maiores barreiras no uso do aplicativo Salve Maria, especialmente o botão do pânico. Essa questão se torna especialmente relevante se considerarmos que as mulheres negras são as mais vitimadas nos crimes de feminicídio no estado e no país e que as mulheres que moram em áreas periféricas da cidade, distantes do centro e dos serviços públicos são as mais afetadas por contextos de restrição da locomoção como a pandemia e a crise no transporte público.

Além disso, utilizar o aplicativo pressupõe um letramento digital em geral vinculado ao público mais jovem. Nesse sentido, é ilustrativo que em mais de 66% dos casos a faixa etária das vítimas estava situada na faixa dos 15 aos 34 anos. A dimensão etária, portanto, também interfere na opção e na utilização de tecnologias como mecanismos de busca por auxílio. Entretanto, é possível refletir se o aplicativo funciona como um mecanismo de prevenção ao feminicídio como inicialmente idealizado, na medida em que as mulheres vítimas desse crime possuem, em geral, idades mais avançadas. Essa questão se conecta com um limite estrutural no uso de tecnologias que é a questão da idade e precisa ser considerada no momento da formulação de políticas públicas de acesso à justiça por meio do uso de tecnologias.

É necessário avançar na inclusão desses grupos historicamente marginalizados no acesso e uso de ferramentas tecnológicas. Concomitantemente, o resultado de que pessoas com perfil bastante jovem estão acessando o aplicativo promove a reflexão sobre quais as demandas desse público e se não seria, por exemplo, interessante reformular a tecnologia para que ela enderece suas funcionalidades a as campanhas de divulgação a essa população e suas necessidades.

Ainda no âmbito *estrutural*, a ausência das categorias de gênero e raça nos dados disponibilizados sobre a ferramenta aponta para a reiteração de uma lógica de invisibilidade dessas identidades na construção de políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica e familiar, conforme pesquisadoras feministas negras tem reivindicado (PEREIRA, 2013; AKOTIRENE, 2019).

Por fim, foram identificados limites *políticos* para a efetivação da ferramenta. A série histórica demonstrou que a partir de janeiro de 2021 a política começou a entrar em declínio. Uma das razões para o declínio da política pública é o fato de se constituir predominantemente enquanto uma política de governo e não de estado, o que independe do seu status legal adquirido em 2019. Na medida em que houve uma troca de gestão dentro da Secretaria de Segurança Pública, algumas iniciativas perderam espaço na agenda dos novos gestores e, conseqüentemente, não houve investimento na sua continuidade. A dependência na figura de alguns gestores engajados na implementação da política faz com que seu alcance seja situacional. Nesse sentido, a continuidade da ferramenta sem a devida responsividade a coloca

em descrédito perante a população, o que pode ter refletido na abrupta queda dos acionamentos no início do ano de 2021 e a pouca utilização do aplicativo ao longo daquele ano.

Em suma, as desigualdades do mundo real se recolocam no mundo digital, de modo que não é possível afirmar que as tecnologias democratizem o acesso à justiça, antes o contrário, elas são iniciativas limitadas que por vezes reforçam desigualdades. A responsabilidade do poder público não cessa com a criação de uma ferramenta tecnológica que pode ser utilizada como argumento para afirmar que alternativas e respostas são colocadas à disposição da população. Até a obtenção de uma resolução justa para a demanda que buscam auxílio do estado, as mulheres percorrem um longo caminho repleto de obstáculos, cuja superação não depende de sua vontade individual. Se as mulheres não estão acionando o aplicativo, o poder público é, em primeiro lugar, o responsável pela superação dos limites que impedem a efetivação dos direitos das mulheres.

Outro limite é o enfoque do aplicativo no combate à violência por meio da lógica criminal. Como apontaram as delegadas de forma unânime, a maioria das mulheres que vão à delegacia não desejam a instauração de um inquérito policial, mas a concessão de uma medida protetiva de urgência. Essa questão reitera amplo debate na literatura sobre violência doméstica e familiar com relação ao fato de as vítimas rejeitarem o encarceramento como medida de responsabilização do autor da violência, colocando em evidência a existência de uma arena de disputas de sentidos sobre a interpretação jurídica da Lei Maria da Penha (CARVALHO; CAMPOS, 2011; PASINATO, 2015; AMARAL, 2016; FLAUZINA, 2018). Por um lado, estão as iniciativas que fomentam o encarceramento como medida de punição dos autores de violência; de outro, situadas na encruzilhada entre as correntes criminológicas críticas, feministas e antirracistas, estão as análises que buscam medidas alternativas de responsabilização dos autores de violência, sem que se recaia na lógica conciliatória que a lei busca superar (FLAUZINA, 2018).

Em razão do contexto de pandemia e inexistência de acesso direto às usuárias, não abarquei na pesquisa suas percepções sobre as funcionalidades da ferramenta e o atendimento recebido por parte dos serviços estatais. Todavia, reconheço que a experiência das mulheres seria fundamental para uma compreensão mais ampla dos alcances e limites do uso da tecnologia nesses casos. Além disso, essa pesquisa se restringiu ao estudo da sua utilização na

capital, embora se reconheça a importância da ampliação das análises para o interior do estado, cujos limites de implementação podem ser maiores e mais desafiadores. Nesse sentido, os alcances, mas também os limites no uso de tecnologias para acesso à justiça estão condicionados por aspectos regionais e de infraestrutura urbana. Ampliar as pesquisas para outras localidades do país onde iniciativas como essa foram implementadas também pode apontar outras descobertas e reflexões sobre a interface tecnologia e enfrentamento à violência doméstica e familiar.

Destaco que apesar das limitações na implementação desse tipo de política pública, não se descarta a relevância de serviços que busquem ampliar as portas de acesso às instituições do sistema de justiça e de segurança pública, ainda pouco acessível às demandas das mulheres. Todavia, as ferramentas tecnológicas não podem ser as únicas apostas para o acesso à justiça e nem o enfoque no enfrentamento pela ótica criminal a única alternativa. Se as mulheres não buscam soluções apenas por meio do sistema punitivo, outras respostas precisam ser articuladas e fortalecidas mesmo com o auxílio das tecnologias.

## REFERÊNCIAS

AKOTIRENE, Carla. **Interseccionalidade**. Coleção Feminismos Plurais. São Paulo: Pólen, 2019.

ALBUQUERQUE, Rossana Maria Marinho. Quando o luto se converte em luta: analisando a atuação da Frente Popular de Mulheres contra o feminicídio. In: JOHAS, Bárbara; AMARAL, Marcela; MARINHO; Rossana (Orgs). **Violências e resistências: estudos de gênero, raça e sexualidade**. Teresina: EDUFPI, 2020.

AMARAL, Alberto Carvalho. **Anestésicos, desconhecidos, ausentes: representações sociais das mulheres em situação de violência doméstica no Distrito Federal**. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito). Faculdade de Direito - Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2016.

BARSTED, Leila Linhares. Lei Maria da Penha. Uma experiência bem-sucedida de *Advocacy*. In: CAMPOS, Carmen Hein de (org.). **Lei Maria da Penha comentada na perspectiva jurídico-feminista**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

BRASIL. Secretaria de Políticas para Mulheres. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres**. 2003. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres>. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **Pacto nacional pelo enfrentamento à violência contra a Mulher**. Brasília, DF: SPM, 2007. Disponível em: <http://www.precog.com.br/bc-texto/obras/br000021.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2022.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas para Mulheres-SPM. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Brasília: SPM, 2011. Disponível em: <http://www.spm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2011/rede-de-enfrentamento>. Acesso em: 16 jun. 2022.

BRASIL. Senado Federal. Secretaria Geral da Mesa. Comissão das Comissões Especiais, Temporárias e Parlamentares de Inquérito. Comissão Parlamentar Mista de Inquérito com a finalidade de investigar a situação da violência contra a mulher no Brasil e apurar denúncias de omissão por parte do poder público com relação à aplicação de instrumentos instituídos em lei para proteger as mulheres em situação de violência. **Relatório Final**. Brasília, 2013.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180)**. Site atualizado em: 12/07/2021. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/ligue-180>. Acesso em: 29 de jun. 2022.

CAMPOS, Carmen Hein de. Lei Maria da Penha - necessidade de um novo giro paradigmático. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, v. 11, n. 1, p.10-22, Fev/Mar 2017. Disponível em: <https://www.revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/view/778>. Acesso em: 15 mar. 2022.

CAMPOS, Carmen Hein de. App PLP 2.0 in Porto Alegre city. *In*: Ávila, Thiago Pierobom de; YAMAMOTO, Aline, FARIA, Cristina Elsner de, MCCULLOCK, Jude; CARRINGTON, Kerry (eds.) **Reflections on prevention policies for gender based violence against women and girls: Debates in Brazil and Australia**. Brasília: UN Women Brasil; MPDFT, 2021a, p. 192-195. Disponível em: <https://eprints.qut.edu.au/216576>. Acesso em: 20 mar. 2022.

CAMPOS, Carmen Hein de. Panic Device in Vitória City. *In*: ÁVILA, Thiago Pierobom de; YAMAMOTO, Aline, FARIA, Cristina Elsner de, MCCULLOCK, Jude; CARRINGTON, Kerry (eds.) **Reflections on prevention policies for gender based violence against women and girls: Debates in Brazil and Australia**. Brasília: UN Women Brasil; MPDFT, p. 187-192, 2021b. Disponível em: <https://eprints.qut.edu.au/216576>. Acesso em: 17 mar. 2022.

CAMPOS, Carmen Hein de; ROEHE, Hanna Rossi. Tecnologia e violência contra a mulher: análise dos aplicativos promotoras legais populares 2.0 e botão do pânico. **Revista Latino-Americana de Criminologia**, v. 1, n. 1, p. 159-177, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/relac/article/view/36837/30607>. Acesso em: 17 mar. 2022.

CARVALHO, Salo de; CAMPOS, Carmen Hein de. Tensões atuais entre a criminologia feminista e a criminologia crítica: a experiência brasileira. *In*: CAMPOS, Carmen Hein de. **Lei Maria da Penha comentada em uma perspectiva jurídico-feminista**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011, p. 143-169.

CEPIA – Cidadania, Estudos, Pesquisa, Informação e Ação. **Violência Contra a Mulher e Acesso à Justiça**. Estudo comparativo sobre a aplicação da Lei Maria da Penha em cinco capitais. Rio de Janeiro: CEPIA, 2013.

CFEMEA, 2015. Disponível em: [https://www.cfemea.org.br/plataforma25anos/\\_anos/2003.php?iframe=criacao\\_sepm](https://www.cfemea.org.br/plataforma25anos/_anos/2003.php?iframe=criacao_sepm). Acesso em: 25 mar. 2022.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.Br). **Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros**. São Paulo: CGI.br, 2019. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic\\_dom\\_2018\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 17 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ); CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (CNMP). **Resolução Conjunta nº 5, de 3 de março de 2020**. Institui o Formulário Nacional de Avaliação de Risco no âmbito do Poder Judiciário e do Ministério Público e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original215815202003045e6024773b7dc.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2022.

COSTA, Arthur Trindade M; LIMA, Renato Sérgio de. Estatísticas oficiais, violência e crime no Brasil. **BIB - Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais**, [S. l.], n. 84, p. 81–106, 2017. Disponível em: <https://bibanpocs.emnuvens.com.br/revista/article/view/437>. Acesso em: 14 ago. 2022.

CRENSHAW, Kimberlé. Cartografiando los márgenes: Interseccionalidad, políticas identitarias y violencia contra las mujeres de color. In: PLATERO, Lucas (org). **Intersecciones: cuerpos y sexualidades en la encrucijada**. Barcelona: Bellaterra, 1991.

CRENSHAW, Kimberlé. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. **Revista Estudos Feministas**, v. 10, n. 1, p. 171-188, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-026X2002000100011>. Acesso em 30/03/2022. Acesso em: 17 mar. 2022.

DALL'IGNA, Sônia Maria. **Recursos tecnológicos para proteção às mulheres vítimas de violência**. 2017. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá, Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação, Araranguá, 2017.

FLAUZINA, Ana Luiza Pinheiro. Lei Maria da Penha: entre os anseios da resistência e as posturas da militância. In: FLAUZINA, Ana Luiza Pinheiro; FREITAS, Felipe; VIEIRA, Hector; PIRES, Thula (Org.). **Discursos negros: legislação penal, política criminal e racismo**. Brasília: Brado Negro, 2018. p. 115-144.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **10º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FBSP, 2017. Disponível em: [https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/01/ANUARIO\\_11\\_2017.pdf](https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/01/ANUARIO_11_2017.pdf) Acesso em: 14 de junho de 2022.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Violência doméstica durante a pandemia de Covid-19**. Nota Técnica, 16 de abril de 2020. 1ª Edição São Paulo: FBSP, 2020a. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/05/violencia-domestica-covid-19-v3.pdf>

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Violência doméstica durante a pandemia de Covid-19**. Nota Técnica, 29 de maio de 2020. 2ª Edição. São Paulo: FBSP, 2020b. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2020/06/violencia-domestica-covid-19-ed02-v5.pdf>

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Violência doméstica durante a pandemia de Covid-19**. Nota Técnica, 24 de julho de 2020. 3ª Edição. São Paulo: FBSP, 2020c. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2018/05/violencia-domestica-covid-19-ed03-v2.pdf>

GARTH, Bryant; CAPELETTI, Mauro. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Editora Record, 2004.

HARAWAY, Donna. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 5, p. 7-41, 1995. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/1773/1828>.

HARDING, Sandra. “Strong objectivity”: A response to the new objectivity question. **Synthese**, v. 104, n. 3, p. 331-349, 1995.

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita Tatiana Dias. Acesso à justiça: um debate inacabado. **Suprema-Revista de Estudos Constitucionais**, v. 1, n. 2, p. 191-220, 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Panorama – Teresina/PI**. Brasília, IBGE, 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pi/teresina/panorama>. Acesso em: 14 de junho de 2022.

IPEA (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA); STUKER, Paola; PERRONE, Tatiana Santos; DE MEDEIROS, Carolina Salazar L’Armée Queiroga. **Pesquisas sobre a aplicação judicial da Lei Maria da Penha: um levantamento bibliométrico e bibliográfico**. Texto para discussão / Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. - Brasília: Ipea, 2020. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/6678-td2563.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2022.

IPEA (INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA); FBSP (FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA). **Atlas da Violência. 2021**. São Paulo: FBSP, 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/1375-atlasdaviolencia2021completo.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2022.

JOHAS, Bárbara. A política pública de enfrentamento a violência contra a mulher na cidade de Teresina-PI: uma análise a partir da perspectiva feminista da justiça social. *In*: Encontro da Associação Brasileira de Ciência Política, 12, out 2020, Universidade Federal da Paraíba. **Anais Eletrônicos [...]**. João Pessoa: ABCP, 2020.

JOHAS, Bárbara; VIANA, Masilene Rocha. Mapeando a rede de enfrentamento à violência contra as mulheres em Teresina- Piauí. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 11, e577111134032, 2022.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo. **Revista Estudos Históricos**, v. 9, n. 18, p. 389-402, 1996.

KNOBLAUCH, Fernanda Daltro Costa. A utilização da tecnologia na luta contra a violência doméstica no confinamento domiciliar. **Revista de Gênero, Sexualidade e Direito**, v. 6, n. 2, p. 66–83, Jul/Dez. 2020.

MARANHÃO. Secretaria de Segurança Pública. **SSP–MA lança aplicativo Salve Maria (Maranhão) para combater a violência contra a mulher**, 28 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.ssp.ma.gov.br/ssp-ma-lanca-aplicativo-salve-maria-maranhao-para-combater-a-violencia-contr-a-mulher/>. Acesso em: 21 jun. 2022.

NOTHAFT, Raíssa Jeanine. **Experiências de mulheres no enfrentamento da violência doméstica e familiar e suas relações com serviços para autores de violência**. 2020. Tese (Doutorado em Ciências Humanas), Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/216055>. Acesso em: 07 ago. 2022.

OBSERVE. **Identificando entraves na articulação dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar em cinco capitais**. Projeto Observe/UNIFEM. Salvador: Observe/Observatório da Lei Maria da Penha, 2011.

PASINATO, Wânia; MACDOWELL, Cecília. **Mapeamento das delegacias da mulher no Brasil**. Campinas: Pagu/UNICAMP, 2008.

PASINATO, Wânia. Oito anos da Lei Maria da Penha: entre avanços, obstáculos e desafios. **Revista de Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 23, n. 2, p.533-545, 2015a.

PASINATO, Wânia. Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites para a aplicação da Lei Maria da Penha. **Revista Direito GV**. São Paulo, v. 11, n. 2, p. 407-428, jul-dez, 2015b.

PASINATO, Wânia. Dez anos de Lei Maria da Penha. O que queremos comemorar?. **SUR – Revista Internacional de Direitos Humanos**, v.13, n. 24, p. 155 - 163, 2016.

PASINATO, Wânia. COLARES, Elisa. Pandemia, violência contra as mulheres e a ameaça que vem dos números. **Boletim Lua Nova - CEDEC**, 2020. Disponível em: <https://boletimluanova.org/pandemia-violencia-contr-a-mulheres-e-a-ameaca-que-vem-dos-numeros>. Acesso em: 07 mai. 2022.

PEREIRA, Bruna Cristina Jaquetto. **Tramas e dramas de gênero e de cor: a violência doméstica e familiar contra mulheres negras**. 2013. 131 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) — Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

PIAUI. **Lei Estadual nº 6.465, de 19 de dezembro de 2013**. Altera e acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 28, de 09 de junho de 2003, que dispõe sobre a Lei Orgânica da Administração Pública do Estado do Piauí e dá outras providências, criando a Coordenadoria Estadual de Políticas para as Mulheres. Disponível em: [http://www.diariooficial.pi.gov.br/diario/201312/DIARIO20\\_40c4693fc6.pdf](http://www.diariooficial.pi.gov.br/diario/201312/DIARIO20_40c4693fc6.pdf). Acesso em: 07 mai. 2022.

PIAUÍ. Secretaria de Segurança Pública. Gabinete da Secretária Interina. **Portaria n. 064-/GS/2015, de 02 de março de 2015**. Teresina, 2015a. Disponível em: <https://assets-compromissoeatitude-ipg.sfo2.digitaloceanspaces.com/2016/05/Portaria-N%C3%BAcleo-de-Feminic%C3%ADdio.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2022.

PIAUÍ. Secretaria de Segurança Pública. Gabinete do Secretário de Segurança. **Portaria nº. 12.000-372/GS/15, de 14 de setembro de 2015**. Institui Comissão destinada à elaboração de Plano de Trabalho tendente à aplicação do conteúdo das Diretrizes Nacionais para investigar, processar e julgar com perspectiva de gênero as mortes violentas de mulheres (feminicídios), assim como ao Desenho de dinâmica operacional dos atos investigativos a cargo da Polícia Civil. Diário Oficial do Estado do Piauí. Poder Executivo, Teresina, PI, 2015b.

PIAUÍ. **Resolução Conjunta nº 001/2017, de 16 de março de 2017**. Instituir em todo o Estado do Piauí, o aplicativo “SALVE MARIA: destinado ao atendimento policial de meninas e mulheres em situação de violência flagrancial e não flagrancial. Março, 2017. Disponível em: [http://www.diariooficial.pi.gov.br/diario/201704/DIARIO07\\_92c6089795.pdf](http://www.diariooficial.pi.gov.br/diario/201704/DIARIO07_92c6089795.pdf). Acesso em: 22 mar. 2022.

PIAUÍ. **Lei Estadual nº 7.116, de 15 de maio de 2018**. Disponível em: [https://sapl.al.pi.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2018/4302/4302\\_texto\\_integral.pdf](https://sapl.al.pi.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2018/4302/4302_texto_integral.pdf). Acesso em: 18 jun. 2022.

PIAUÍ. **Lei Estadual nº 7.268, de 04 de outubro de 2019**. Institui, em todo o Piauí o aplicativo Salve Maria, como política de Estado permanente de enfrentamento e combate à violência contra a mulher e atendimento policial de meninas e mulheres em situação de violência flagrancial e não flagrancial. Diário Oficial do Estado do Piauí nº 189, de 04.10.19, p.2. Outubro, 2019a. Disponível em: <http://www.diariooficial.pi.gov.br/diario.php?dia=20191004>. Acesso em: 18 jun. 2022.

PIAUÍ. **Relatório Aplicativo Salve Maria**. Teresina, 2019b.

PIAUÍ. **Decreto Estadual nº 18.902, de 23 de março de 2020**. Determina a suspensão das atividades comerciais e de prestação de serviços, em complemento ao Decreto nº 8.901, de 19 de março de 2020, que determina as medidas excepcionais, que especifica voltadas para o enfrentamento da grave crise de saúde pública decorrente do Covid-19 e dá outras providências. Piauí, 2020a. Disponível em: <https://www.pi.gov.br/decretos-estaduais-novo-coronavirus/>. Acesso em: 20 set. 2021.

PIAUÍ. **Decreto nº 19014, de 8 de junho de 2020**. Institui o Pacto de Retomada Organizada no Piauí Covid-19 – PRO PIAUÍ, cria o comitê técnico de monitoramento do PRO-PIAUÍ e dá outras providências. Piauí, 2020b. Disponível em: <https://www.pi.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/DECRETO-N%C2%BA-19.014-DE-08-DE-JUNHO-DE-2020.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

PRÁ, Jussara Reis. Metodologias feministas, gênero, políticas públicas e o monitoramento da Lei Maria da Penha. *In*: RIAL, Carmen; PEDRO, Joana Maria; AREND, Silvia Maria Fávero (org.). **Diversidades: dimensões de gênero e sexualidade**. Florianópolis: Editora Mulheres, 2010, p. 81-101.

PRADO, Hannah Zuquim Aidar. Plantão Municipal Civil de Gênero de Teresina. *In*: FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA - FBSP (Org). **Práticas de enfrentamento à violência contra as mulheres: experiências desenvolvidas pelos profissionais de segurança pública e do sistema de justiça**. Série Casoteca, v. 2, 2018. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2018. Disponível em: [https://casoteca.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/04/CASOTECA-2018\\_site.pdf](https://casoteca.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2019/04/CASOTECA-2018_site.pdf). Acesso em: 06 ago. 2022.

RIBEIRO, Ludmila ML; ZACKSESKI, Cristina. Pesquisas de fluxo e tempos da Justiça Criminal: possibilidades e limites de uso no contexto brasileiro. **Pesquisar empiricamente o direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, p. 321-356, 2017. Disponível em: <https://reedpesquisa.org/publicacoes/volume-2-no-1-2014/>. Acesso em: 27 de jun. 2022.

SANTOS, Cecília MacDowell. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: absorção/tradução de demandas feministas pelo Estado. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 89, p. 153-170, 2010.

SANTOS, Cecília MacDowell. Curto-circuito, falta de linha ou na linha? Redes de enfrentamento à violência contra mulheres em São Paulo. **Revista de Estudos Feministas**, Florianópolis, n. 23(2): 352, maio-agosto, 2015.

DE SOUSA SANTOS, Boaventura. Introdução à sociologia da administração da justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 21, p.11-37, nov. 1986. Disponível em: [http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Introducao\\_a\\_sociologia\\_da\\_adm\\_justica\\_RCCS21.PDF](http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Introducao_a_sociologia_da_adm_justica_RCCS21.PDF). Acesso em: 18 ago. 2022.

SARDENBERG, Cecilia. Políticas de enfrentamento da violência contra mulheres no Brasil: construção e desmonte. **Revista Estudios de Políticas Públicas**, v. 4, n. 2, p. 78-98, 2018. Disponível em: <https://ultimadecada.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51738>. Acesso em: 18 ago. 2022.

SENA, Lúcia; LIMA, Flora. Rede de enfrentamento à violência contra a mulher e articulações institucionais: uma análise comparativa. *In*: STUKER, Paola; CELMER, Elisa Girotti. PASSOS, Gustavo da Silva (Org.). **Vidas Críticas: gênero, sexualidades, violências e justiça**. Porto Alegre: Mikelis, 2019, p. 1-355.

SPANIOL, Marlene Inês; GROSSI, Patrícia Krieger. Análise da Implantação das Patrulhas Maria da Penha nos Territórios da Paz em Porto Alegre: avanços e desafios. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 398-413, jul-dez 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3215/321532943016.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2021.

TAVARES; Ludmila Aparecida; CAMPOS, Carmen Hein de. O Botão do Pânico e a Lei Maria da Penha. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, vol. 8, n.1, p.396 - 420, abr. 2018.

TERESINA. Câmara Municipal. Comissão Parlamentar de Inquérito para apurar e investigar denúncias de irregularidades nos processos licitatórios para exploração das transporte coletivo urbano de passageiros do município de Teresina. **Relatório Final**. Teresina: Câmara Municipal, 2021. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/11oA\\_Wv1c-pWwEt1XYhoWk1IIYkV3IanI/view](https://drive.google.com/file/d/11oA_Wv1c-pWwEt1XYhoWk1IIYkV3IanI/view). Acesso em: 24 jul. 2022.

THEMIS – Gênero, Justiça e Direitos Humanos. **Revista Themis: Novas Tecnologias Sociais no Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres**. Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://themis.org.br/wp-content/uploads/2019/05/revista-themis-finalizada.pdf>. Acesso em: 13 jul 2021.

UNITED NATIONS. United Nations Entity for Gender Equality and the Empowement of Women (UNWomen). **Progress of the world's women - 2011-2012: In pursuit of justice**. Nova York: UNWomen, 2011. Disponível em: <https://asiapacific.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ESEAsia/Docs/Publications/2011/ProgressOfTheWorldsWomen-2011-en.pdf>. 12 jul. 2022.

VILLA, Eugênia Nogueira do Rêgo Monteiro; MACHADO, Bruno Amaral. O Mapa do feminicídio na Polícia Civil do Piauí: uma análise organizacional sistêmica. **Revista Opinião Jurídica**, Fortaleza, v. 16, n. 22, p.86-107, jan./jun. 2018.

VILLA, Eugênia Nogueira do Rêgo Monteiro. Os desafios impostos pelos diferentes tipos de violência contra a mulher. **Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil**. Fórum Brasileiro de Segurança Pública, v. 2, 2019. Disponível em: <https://www.iff.fiocruz.br/pdf/relatorio-pesquisa-2019-v6.pdf>. Acesso em: 16 jun 2022.

VILLA, Eugênia Nogueira do Rêgo Monteiro. **Circuito do feminicídio: o silêncio murado do assassinato de mulheres**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020a.

VILLA, Eugênia Nogueira do Rêgo Monteiro. **O silêncio murado do assassinato de mulheres: a nomeação do feminicídio no campo da linguagem jurídica**. 2020. Tese (Doutorado em Direito) - Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2020b.

WASELFISZ, Júlio Jacobo. **Mapa da violência 2015: Homicídio de mulheres no Brasil**. Brasília-DF: ONU Mulheres, 2015. Disponível em: [www.mapadaviolencia.org.br](http://www.mapadaviolencia.org.br). Acesso em: 22 jul. 2022.

WIECKO, Ela. Estratégias do Ministério Público para atender as diretrizes nacionais para investigar, processar e julgar com perspectiva de gênero as mortes violentas de mulheres. **Revista Gênero**, Niterói, v.17, n.2, p. 29 – 48, 1º sem 2017.

YIN, Robert. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

ZACKSESKI, Cristina. Pulseiras e botões: o universo dos controles eletrônicos de liberdade na Argentina. **Nueva Crítica Penal**, v. 2, n. 4, p. 67-92, jul-dez 2020.

## **ANEXO A - ROTEIRO DE ENTREVISTA DEAMs**

### **Perfil**

Qual cargo/função ocupada?

Desde quando ocupa esse cargo/função?

Nível de escolaridade

Idade

Autodeclaração étnico/racial

A senhora poderia me descrever brevemente a sua trajetória profissional no tema da violência doméstica e familiar?

### **Atendimento pela DEAM**

Em qual ano foi instalada essa DEAM?

De que forma as mulheres em situação de violência chegam até a DEAM?

Existem especificidades da violência contra as mulheres na cidade de Teresina? Se sim, quais?

Quais os tipos de violência doméstica e familiar mais comuns que chegam até a DEAM? Quem são os autores e as vítimas?

Existe um perfil majoritário em relação às mulheres que são atendidas pela DEAM?

Quem são as mulheres que são atendidas pela DEAM, levando em consideração raça/etnia, classe social, identidade de gênero? Mulheres lésbicas e trans são atendidas?

### **Aplicativo Salve Maria**

Como chegam os casos de denúncia feitos pelo aplicativo Salve Maria nessa DEAM?

A DEAM possui algum link de acesso ao painel do aplicativo?

Como funciona o atendimento dos casos que chegam pelo aplicativo?

Esse procedimento é determinado por algum protocolo/normativa interna?

Há algum registro do tempo despendido entre a denúncia no aplicativo e a intimação pela delegada na delegacia?

Há alguma característica em comum dos casos de violência que chegam até a DEAM pelo aplicativo?

A senhora consegue identificar algum perfil majoritário das mulheres que chegam pelo aplicativo? (Ou quem são as mulheres que chegam pelo aplicativo?)

Dos inquéritos policiais em andamento na delegacia, é possível saber quais originaram de denúncias do aplicativo Salve Maria?

Qual a sua percepção sobre o que poderia melhorar no aplicativo?

### **Pandemia**

Como a Senhora compreende o impacto da pandemia nos casos de violência doméstica atendidos pela DEAM?

Quais as barreiras enfrentadas pelas mulheres em situação de violência doméstica para acessarem a Rede de Atendimento às mulheres durante a pandemia?

Os serviços presenciais da DEAM ficaram suspensos durante algum período da pandemia?

Existe algum tipo de serviço online para registro de denúncia pelas mulheres para além do aplicativo?

A Senhora gostaria de acrescentar mais alguma informação?

## ANEXO B – ROTEIRO ENTREVISTA POLÍCIA MILITAR

### Perfil

Qual cargo/função ocupada?

Desde quando ocupa esse cargo/função?

Nível de escolaridade

Idade

Autodeclaração étnico/racial

A senhora poderia me descrever brevemente a sua trajetória profissional no tema da violência doméstica e familiar?

### Aplicativo Salve Maria

Qual o procedimento para atendimento dos casos em que há o acionamento do botão do pânico no aplicativo Salve Maria?

Há um servidor/a (policial) responsável pelos chamados do Salve Maria?

Quanto tempo é despendido em média entre o acionamento do botão e o atendimento da chamada?

Qual a relação dos chamados do aplicativo e a Patrulha Maria da Penha?

Qual a diferença entre o chamado pelo 190 e pelo aplicativo?

Existem listas de prioridade nos chamados do 190 e do app salve maria? Se sim, quais?

Qual viatura atenderá o chamado do botão do pânico?

No painel do aplicativo, há um campo que se intitula “Situação” em que são preenchidos os seguintes os campos. O que eles significam? (denúncia positivada sem instauração de procedimento; denúncia positivada com instauração de procedimento; denúncia nova; denúncia submetida à diligências; denúncia negativada por falta de elementos e trote?)

Como é possível verificar se a chamada é trote?

O senhor/a poderia descrever as situações mais comuns nos atendimentos?

O que é um caso padrão de acionamento/atendimento?

O que encontram quando vão aos locais de atendimento?

O que acontece depois?

O que é mais incomum nos atendimentos?

Todos os acionamentos do botão do pânico são atendidos?

### Formação

Existem programas de equidade de gênero, raça e etnia nas carreiras de segurança pública no estado do Piauí?

Há formação continuada sobre enfrentamento à violência contra as mulheres para a corporação? Se sim, qual a importância desse tipo de capacitação no enfrentamento a violência de gênero?

### Patrulha Maria da Penha<sup>68</sup>

Quando foi implementada a Patrulha Maria da Penha?

Qual a atribuição da Patrulha Maria da Penha?

---

<sup>68</sup> Este conjunto de perguntas só foi questionado para a coordenadora da Patrulha Maria da Penha.

Qual a relação entre a Patrulha e o chamado pelo botão do pânico do aplicativo Salve Maria?  
Qual o horário de funcionamento da Patrulha?  
Qual o gênero dos(as) policiais que trabalham na Patrulha?  
Como é feita a abordagem das pessoas atendidas pela Patrulha?  
Como funcionou o atendimento pela Patrulha na pandemia?

**Violência**

Existem especificidades da violência contra as mulheres na cidade de Teresina? Se sim, quais?  
Quais os tipos de violência doméstica mais comuns atendidas pela PM?

**Pandemia**

Como o/a Senhor/a compreende o impacto da pandemia nos casos de violência doméstica atendidos pela PM?  
O/A Senhor/a gostaria de acrescentar mais alguma informação?

### ANEXO C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, LÍVIA ZANATTA RIBEIRO, mestranda do Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade de Brasília, venho convidá-la(o) a participar do trabalho de campo da pesquisa “A utilização do aplicativo Salve Maria no enfrentamento à violência contra as mulheres em Teresina-PI”.

Sua participação consistirá de uma ou mais entrevistas, dependendo da sua disponibilidade e necessidade da pesquisa. Todas as entrevistas serão gravadas e depois ouvidas e transcritas por mim. Em caso de qualquer desconforto durante a entrevista, você poderá pedir para interrompê-la a qualquer momento, ou mesmo pedir para apagar trechos da gravação. Caso tenha interesse, poderá solicitar acesso à transcrição da sua entrevista, que você poderá modificar ou retirar dos dados da pesquisa em qualquer momento do estudo.

A participação é voluntária, o que significa que você tem autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como o direito de retirar seu consentimento para a participação na entrevista ou no estudo, em qualquer momento. Se tal for sua vontade, nenhum dado relativo à sua fala será conservado na pesquisa. Será garantida a confidencialidade de todos os relatos, bem como o anonimato de todas as pessoas que participarem das entrevistas.

Essa pesquisa tem finalidade estritamente acadêmica, e será utilizada para compor a dissertação, e, posteriormente artigos para revistas especializadas e comunicações em eventos acadêmicos. Esse trabalho busca contribuir para a melhoria de serviços públicos, assim como na formulação de políticas mais atentas às necessidades das mulheres.

Em caso de qualquer dúvida, é possível entrar em contato com as pesquisadoras responsáveis pela pesquisa:

- A orientadora da pesquisa é CRISTINA ZACKSESKI, que pode ser encontrada no E-mail: [cristinazbr@gmail.com](mailto:cristinazbr@gmail.com)
- A pesquisadora executante é LÍVIA ZANATA RIBEIRO, que pode ser encontrada no E-mail: [liviazanatta.adv@gmail.com](mailto:liviazanatta.adv@gmail.com)

Nome da Participante:

\_\_\_\_\_

Estando de acordo, assina o presente Termo de Consentimento em 2 (duas) vias.

Declaro que li com a pesquisadora as informações contidas neste Termo de Consentimento. Concordo em participar voluntariamente desta Pesquisa e AUTORIZO a utilização das informações dela decorrentes.

Teresina, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

Ass.: \_\_\_\_\_  
Participante

Ass.: \_\_\_\_\_  
Pesquisadora executante