

# COMBATE À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: "Chame a Frida" chega a 50 municípios



No mês de prevenção à violência contra a mulher, o Agosto Lilás, a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) expande o projeto "Chame a Frida" - atendente virtual de atenção às vítimas de crimes no ambiente doméstico e familiar - para mais 29 municípios e alcança operação em um total de 50 cidades, em diferentes regiões mineiras. Os lançamentos mais recentes foram em unidades vinculadas ao 8º Departamento em Governador Valadares, no Leste de Minas, ao 11º Departamento em Montes Claros, no Norte do estado. Para o próximo mês, está prevista a inauguração do programa em Três Corações, no Sul de Minas.

A ferramenta consiste em um chatbot, que utiliza o aplicativo WhatsApp, para atender de forma imediata às solicitações de vítimas de violência por meio de mensagens pré-programadas. Na prática, a mulher inicia uma conversa e, de forma automática, são realizados o acolhimento e o esclarecimento das principais dúvidas. A atendente virtual Frida ainda pode fazer uma avaliação preliminar do risco, direcionar ou acionar a polícia, além de apresentar serviços disponíveis.

Por meio do chatbot também é possível agendar horário para comparecimento a uma unidade policial, programar a realização do exame de corpo de delito, obter informações sobre a Lei Maria da Penha e medidas necessárias em caso de violência, além de orientações acerca de procedimentos legais e de proteção. Sempre que necessário, a mulher é direcionada para falar diretamente com um policial civil. É um serviço 24 horas, fácil, rápido e discreto, tornando Minas Gerais pioneira no atendimento virtual ininterrupto por aplicativo. Em reconhecimento à sua relevância no combate à violência contra mulher, com resultados concretos, o "Chame a Frida" foi institucionalizado em 4 de maio de 2022, pela Lei nº 24.055, passando a compor a Lei 22.256/2022, que institui a política de atendimento à mulher vítima de violência no estado de Minas Gerais.

O objetivo da implantação do projeto "Chame a Frida" é facilitar a comunicação entre mulheres em situação de violência e a Polícia Civil de Minas Gerais, por meio desse primeiro contato com as vítimas. O projeto oferece a ferramenta por meio da qual será possível agendar atendimento na delegacia.

## Proximidade

De acordo com a escrivã da PCMG Ana Rosa Campos, idealizadora do "Chame a Frida", o projeto foi concebido durante a pandemia da covid-19, "*diante de um cenário em que muitas mulheres tinham dificuldade de acesso às delegacias de polícia*". Assim, em abril de 2020, a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (Deam) em Manhuaçu, na Zona da Mata mineira, unidade na qual a escrivã é lotada, adotou a proposta, que, desde então, vem ganhando destaque nas ações da Polícia Civil no enfrentamento da violência doméstica no estado.

*"A partir de suas possibilidades de serviços, o 'Chame a Frida' traz mais segurança para as*

*mulheres - inclusive estamos conseguindo fazer diferença para aquelas residentes na zona rural, deficientes físicas -, que conseguem de casa ter acesso à Polícia Civil na palma da mão", resume Ana Rosa. Com o êxito da experiência, premiada nacional e internacionalmente, novas unidades policiais aderiram ao projeto, alcançando, hoje, uma população estimada em mais de 3,3 milhões de habitantes no Campo das Vertentes, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, no Norte de Minas, no Vale do Rio Doce, nas regiões Central e Noroeste, na Zona da Mata e no Sul do estado.*

## **Atendimento imediato**

Por se tratar de um recurso com funcionamento 24 horas por dia, conforme destaca a delegada Hipólita Brum de Carvalho, titular da Deam em Três Corações, o "Chame a Frida" é uma ferramenta indispensável para a proteção da mulher no âmbito doméstico. *"A mulher pode entrar em contato direto com um policial no momento mesmo em que estiver sofrendo uma violência e receber atendimento e ajuda imediata, pois o sistema opera ininterruptamente, inclusive aos finais de semana", observa.*

Por essa razão, a delegada explica que a expectativa é alta para inauguração do projeto em Três Corações, que deve ocorrer no próximo mês. *"Os policiais que irão operar o programa estão se preparando para realizar os atendimentos às vítimas de violência doméstica por meio do aplicativo. Os benefícios serão que as mulheres poderão acessar de casa, pelo telefone que será disponibilizado, e agendar solicitação de medidas protetiva, ou realizar uma denúncia ou até mesmo esclarecer dúvidas", adiantou.*

## **Estudo**

Uma equipe de pesquisadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) visitou Manhuaçu entre o final de março e começo de abril de 2022, para conhecer o "Chame a Frida". *"O que se percebeu também foi que o uso de uma plataforma tecnológica amplamente utilizada pela sociedade, inclusive pelos agressores, facilitou o registro e o encaminhamento das evidências das violências sofridas, como áudios e ameaças", analisam Samira Bueno e Amanda Lagreca, em artigo publicado pela FBSP, em 2022.*

O estudo ainda chama atenção para o fator multidisciplinar do combate à violência doméstica e elogia a integração que o projeto proporciona no atendimento às mulheres. *"Com a Frida foi realizado um trabalho de conscientização e parceria para que a expedição da medida protetiva seja o mais célere possível", avaliam as pesquisadoras.*

O artigo ressalta que o projeto, em pouco tempo, alcançou resultados de relevância. Um deles foi a acessibilidade proporcionada pelo aplicativo de mensagens, permitindo que mulheres com dificuldades motoras acionassem a PCMG e garantissem o cumprimento da Lei Maria da Penha, graças à possibilidade de enviar áudio no chatbot. Além disso, a interação com o Poder Judiciário foi essencial para garantir rapidez na expedição de medidas protetivas de urgência, bem como a atuação da Patrulha de Prevenção à Violência Doméstica, da Polícia Militar, no atendimento às vítimas de violência de gênero.

## **Prêmios**

Em apenas oito meses de funcionamento, no mês de dezembro de 2020, o "Chame a Frida" foi a iniciativa vencedora do 5º Prêmio Inova, coordenado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag). Um ano após a premiação, o projeto conquistou o prêmio nacional Innovare, na categoria Justiça e Cidadania. No fim de 2022, ao concorrer com outros cinco órgãos públicos, a ferramenta da PCMG chegou ao 1º lugar pela melhor prática inovadora, na categoria 2 "Inovação em Serviços ou Políticas Públicas no Poder Executivo Estadual, do Distrito Federal e Municipal", na 26ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

Já em 2023, no mês de maio, o projeto ficou entre os três vencedores do Creative Bureaucracy Festival, evento internacional que premia as melhores iniciativas de desburocratização do serviço público no mundo. O "Chame a Frida" ainda se destacou no 1º Prêmio de Empreendedorismo Feminino nas Forças de Segurança Pública, realizado pela Associação dos Oficiais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (AOPMBM) por meio do Departamento da Mulher Militar (DMM), e a idealizadora Ana Rosa Campos garantiu o 4º lugar da categoria Projeto Inovador.

### **Confira a relação completa de premiações:**

Finalista do Prêmio Viva 2020 na categoria "Justiça e Segurança" (Prêmio nacional da revista "Marie Claire" e "Instituto Avon")

1º lugar do "Prêmio Inova 2020" (do governo de Minas Gerais)

1º Prêmio "Innovare" (do CNJ e demais órgãos da justiça)

Prêmio espírito público (categoria Segurança Pública)

Prêmio Juíza Patrícia Acioli de Direitos Humanos (Amaerj)

Prêmio práticas Inovadoras do Fórum Brasileiro de Segurança Pública

1º lugar na Escola Nacional de Administração Pública (Enap)

Prêmio internacional alemão "The Creative Bureaucracy Festival"

Prêmio Empreendedorismo Feminino na Segurança Pública (Associação dos Oficiais da Polícia Militar)

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/noticia/4939/combate-a-violencia-domestica-chame-a-frida-chega-a-50-municipios-em-04/07/2024-15:18>