



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA**

VLÁDIA DE SOUZA BRITO ZANOLA

**O ATENDIMENTO À MULHER QUE LEVA SEU CELULAR PARA PERÍCIA NA
SEÇÃO DE INFORMÁTICA FORENSE**

GOIÂNIA

2017

VLÁDIA DE SOUZA BRITO ZANOLA

Artigo apresentado ao CEGESP2017, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública.

Orientadora: Prof(a) Nélia Cristina Pinheiro Finotti.

Data da Aprovação: ____ / ____ / ____

Orientadora: Prof(a) Nélia Cristina Pinheiro Finotti

Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)

Prof. (a) Titulação (nome do avaliador)

GOIÂNIA

2017

O ATENDIMENTO À MULHER QUE LEVA SEU CELULAR PARA PERÍCIA NA SEÇÃO DE INFORMÁTICA FORENSE

Vlândia de Souza Brito Zanola ¹

RESUMO

O trabalho tem como tema “O atendimento à mulher que leva seu celular para perícia na Seção de Informática Forense”. Não há, nessa seção, um procedimento padrão específico a ser seguido nesses casos, a fim de prestar um bom atendimento. O objetivo do trabalho é apresentar medidas a serem adotadas como padrão para a realização de um atendimento de qualidade. Por meio de pesquisa bibliográfica analítica, documental, na Lei e na literatura especializada, foram identificadas recomendações adotadas como padrão no atendimento realizado nas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher, bem como diretrizes apontadas na Lei Maria da Penha, que podem ser adotadas na Seção de Informática Forense na realização desse atendimento. Foram identificados, ainda, os procedimentos padrão de perícia realizados nessa seção e as características particulares dos casos em que a vítima leva seu celular para perícia. Após as pesquisas, foram propostas medidas a serem aplicadas na Seção de Informática Forense no atendimento à mulher que leva seu celular para perícia, explanadas ao longo do trabalho. Conclui-se que, com a adoção dessas medidas de modo padronizado, realizar-se-á um atendimento de qualidade. Entretanto, recomenda-se o uso de uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, a fim de averiguar se de fato as medidas sugeridas foram eficientes.

Palavras-chave: Atendimento à mulher. Procedimento Padrão. Seção de Informática Forense. Perícia.

ABSTRACT

This paper has as theme The Service to women that take their cellphone to be surveyed in the Computer Forensics Department. In this Department, there isn't a standard procedure to be followed in these cases in order to offer a good service. The aim of this paper is to present actions to be adopted as a standard to offer a good service. Through research in the Law and specialized literature, it was identified good practices adopted as standard in the service carried out in the Women's Police Station, as well as guidelines indicated at the Law Maria da Penha, which could be adopted in the Computer Forensics Department when offering this service. and the particular characteristics of the case in which the victim takes her cellphone to be surveyed. After research, some actions, described throughout this paper, were suggested to be adopted in the Computer Forensics Department when carrying out this service. It is concluded that with the adoption of these actions as a standard, a

¹ Graduada em Ciências Náuticas pela Escola de Formação de Oficiais da Marinha Mercante, Perita Criminal da Polícia Técnico-Científica do Estado de Goiás

good service will be offered. However, it is recommended that a satisfaction survey be carried out, in order to make sure the actions suggested are efficient.

Keywords: Service to Women. Standard Procedure. Computer Forensics Department. Survey.

INTRODUÇÃO

Esse trabalho tem como tema: O atendimento à mulher que leva seu celular para perícia na Seção de Informática Forense.

O objetivo do trabalho foi propor medidas a serem adotadas no atendimento à mulher na Seção a fim de possibilitar a realização de um bom atendimento, o que trará benefícios à mulher atendida e à imagem da Segurança Pública.

A Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça, SENASP, estabeleceu uma padronização para os procedimentos periciais, que é adotada nos trabalhos realizados na Seção de Informática Forense.

Entretanto, os peritos da seção vêm realizando um trabalho não abordado no POP da SENASP: o atendimento à mulher, vítima de violência, que leva seu celular para ser periciado na Seção de Informática Forense.

Esse trabalho se baseia na hipótese principal de que os procedimentos de perícia adotados nos casos de em que a mulher leva seu celular para ser periciado na Seção de Informática Forense devem ser diferenciados daqueles adotados como padrão.

Com base em pesquisas na Lei e em trabalhos literários que discorram sobre o atendimento às mulheres vítimas de violência, este trabalho busca responder a seguinte pergunta: Quais medidas e procedimentos devem ser adotados para a realização de um bom atendimento?

O trabalho é composto de cinco capítulos. O primeiro capítulo esclarece quais as mulheres que recebem esse atendimento. O segundo capítulo esclarece por que esse trabalho é realizado na Seção de Informática Forense. O terceiro capítulo descreve como as perícias em geral são realizadas na Seção. O quarto capítulo discorre sobre as recomendações propostas para a realização desse atendimento em outras instituições. O quinto capítulo aborda um possível método pericial menos invasivo.

1 QUEM SÃO AS MULHERES QUE RECEBEM ATENDIMENTO NA SEÇÃO DE INFORMÁTICA FORENSE

As vítimas de que trata esse trabalho são aquelas que prestaram queixa em Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM). Por esse motivo, é importante definir quais casos são atribuição dessa delegacia.

A norma técnica que padroniza o atendimento às mulheres nas DEAMs determina que:

Todo ato de violência cometido contra a mulher, conforme definido no artigo 7º da Lei 11.340/2006, que configure crime ou contravenção penal deve, prioritariamente e respeitando-se as áreas circunscritas de atuação, ser de atribuição de investigação e apuração das DEAMs. Dentre esses destacam-se os crimes contra a vida, contra a liberdade pessoal, contra a liberdade sexual, contra a honra e aqueles tipificados no capítulo intitulado “das lesões corporais”, todos constantes do Código Penal brasileiro, assim como o crime de tortura (SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES, 2010, p. 36).

O mencionado artigo 7º da Lei 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, descreve os tipos de violência doméstica e familiar, que são a violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral (BRASIL, 2006).

Outro importante artigo da supracitada Lei define que os perpetradores dos crimes nela tipificados podem ter ou não vínculo familiar e, ainda, ter ou não coabitação com a vítima (BRASIL, 2006).

Adicionalmente, foi adotada no Brasil a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher (1994), que define violência contra a mulher como sendo “qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada”.

2 O ATENDIMENTO À MULHER COMO ATRIBUIÇÃO DOS PERITOS NA SEÇÃO DE INFORMÁTICA FORENSE

Em geral, as delegacias encaminham objetos para perícia por meio de seus funcionários, enviando, junto ao objeto, o ofício de requisição que descreve o objetivo da perícia.

Entretanto, no caso das DEAMs, tornou-se prática comum que a vítima, após prestar queixa e orientada pelo delegado de polícia, leve o objeto ela mesma para ser periciado na Seção de Informática Forense.

De posse do ofício de requisição feito na DEAM, assinado pelo delegado de polícia encarregado, a vítima que leva objeto para perícia tem atendimento prioritário. Nesses casos, a perícia é iniciada no momento que o objeto é recebido.

Conforme a Lei 11.340 (Brasil, 2006, art. 27):

Em todos os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial adotar, de imediato, os seguintes procedimentos, sem prejuízo daqueles previstos no Código de Processo Penal: [...]

IV - determinar que se proceda ao exame de corpo de delito da ofendida e requisitar outros exames periciais necessários.

Com essa prática, o atendimento à mulher, vítima de violência, tornou-se atribuição, ainda que indireta, dos funcionários lotados na Seção de Informática Forense. Como qualquer outra de suas atribuições, essa também merece considerações acerca de como ser realizada propriamente.

A perícia acontece como um desdobramento, uma continuação, do trabalho que foi iniciado na DEAM. Daí a importância de um atendimento especializado, de excelência, também na Seção de Informática Forense.

Se o atendimento realizado nessa Seção for falho, toda a imagem da Segurança Pública se torna comprometida. Ainda que o atendimento na DEAM tenha sido adequado, se nessa Seção não o for, aquele se torna contaminado.

3 COMO SÃO REALIZADAS, EM GERAL, AS PERÍCIAS NOS PRINCIPAIS OBJETOS TRAZIDOS PELAS VÍTIMAS

Conforme verificado em pesquisa documental nos laudos elaborados pela Seção de Informática Forense da Polícia Técnico-Científica do Estado de Goiás, entre 01 de agosto de 2016 e 01 de agosto de 2017 foram registradas 29 requisições de perícia da DEAM de Goiânia. Em todas as requisições, o objeto da perícia era um celular.

O celular está enquadrado no grupo de equipamentos computacionais portáteis, cujos procedimentos para perícia estão descritos no Procedimento

Operacional Padrão (POP) elaborado pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP).

De acordo com o descrito no mencionado POP, “A extração de dados pode ser realizada de forma lógica ou física, dependendo do equipamento de extração forense utilizado e do modelo do equipamento computacional portátil em análise” (SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA, 2013, p. 94).

Os métodos de extração propostos no supramencionado POP, lógica e física, são descritos por Filho (2016, p 77):

Na extração lógica, o dispositivo móvel é conectado ao computador por meio de cabo USB ou rede sem fio de curto alcance (bluetooth, por exemplo) e o software de extração usa as APIs do sistema operacional para extrair os arquivos. Esse tipo extração não recuperará arquivos apagados. [...]. Na extração física, será feita uma cópia bit a bit da memória interna do dispositivo. É o tipo que permite a maior recuperação de dados.

Independentemente do método escolhido, pode-se depreender pela leitura do POP da SENASP que, em geral, recomenda-se o uso de equipamento de extração forense na extração dos dados dos celulares.

Algumas das principais vantagens de se realizar uma extração automatizada dos dados são: a praticidade, a rapidez e a eliminação dos riscos decorrentes de erro humano na transcrição manual.

Entretanto, levando em consideração os equipamentos e softwares mais utilizados na Seção de Informática Forense, quais sejam Cellebrite UFED e Microsytemation XRY, na extração automatizada dos dados não é possível, em um primeiro momento, filtrar quais dados em particular serão extraídos, apenas os tipos de dados a serem extraídos, sendo essa seleção possível apenas na extração do tipo lógica.

Não é possível, por exemplo, extrair apenas uma mensagem de interesse; se houver interesse em um dado do tipo mensagem, faz-se necessário a extração de todas as mensagens do aparelho. No caso da extração do tipo física, faz-se necessária a extração de todos os dados do aparelho.

Atualmente, como não existe um procedimento padrão específico para os casos de perícia em celulares trazidos pela mulher, vítima de violência, a Seção de Informática Forense segue as orientações gerais do POP da SENASP para perícia em equipamentos computacionais portáteis.

Entretanto, esses casos possuem particularidades que possibilitam um exame diferenciado, menos invasivo e ainda mais célere.

A principal particularidade facilitadora desses casos é o fato de a vítima, principal interessada na extração dos dados e proprietária do celular, estar presente no momento em que o perito recebe a requisição.

Através do relato da vítima, o perito pode identificar mais precisamente quais os dados específicos de interesse, que podem ser extraídos de maneira diferenciada a ser discutida posteriormente.

4 MEDIDAS RECOMENDADAS PARA INSTITUIÇÕES QUE REALIZAM ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA

A seguir, foram descritas algumas recomendações identificadas para o atendimento à mulher vítima de violência realizado por instituições em geral. Acredita-se que, por meio da adoção dessas medidas, seja possível oferecer um atendimento de qualidade na Seção de Informática Forense.

4.1 Atendimento realizado por profissionais do sexo feminino

Embora a mulher não preste depoimento oficial na Seção de Informática Forense, não oficialmente ela dá o seu depoimento, a fim de colocar o perito a par do ocorrido ou orientá-lo sobre quais são os dados de relevância. Ter que fazer esse depoimento para profissional do sexo masculino pode ser motivo de constrangimento para a vítima.

Além do depoimento não oficial prestado pela vítima, deve-se considerar a exposição de dados ou informações pessoais. Em seu celular, podem haver mensagens ou imagens íntimas, relevantes ou não para o caso, cuja exposição traria maior constrangimento à vítima caso fosse atendida por um profissional do sexo masculino.

Nas DEAMs, a preferência por um atendimento realizado por profissionais do sexo feminino já constitui prática comum.

A primeira Delegacia da Mulher foi criada a partir do Decreto 23.769, de 6 de agosto de 1985. Desde sua concepção, a ideia era criar uma delegacia especializada nos crimes contra a mulher e cujo atendimento seria prestado por policiais do sexo feminino (PASINATO; SANTOS, 2008).

A norma técnica que padroniza o atendimento às mulheres nas DEAMs também menciona que os principais procedimentos relacionados ao atendimento devem ser realizados preferencialmente por profissional do sexo feminino:

O primeiro contato entre o/a policial e mulher é muito importante porque pode ser determinante para o desenrolar da queixa-crime e/ou da investigação criminal. Assim, a concepção arquitetônica das DEAMs como a postura dos agentes devem propiciar um atendimento acolhedor, conforme segue: [...] O atendimento inicial e o acolhimento devem ser feitos por uma equipe de policiais qualificados profissionalmente, preferencialmente do sexo feminino, com compreensão do fenômeno da violência de gênero (SPM, 2010, p. 36-37).

Recentemente, uma consulta pública foi realizada no site do Senado Federal com o intuito de obter a opinião pública quanto a proposição de uma alteração na Lei Maria da Penha.

A supracitada ementa “Dispõe sobre o direito da vítima de violência doméstica de ter atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado, preferencialmente, por servidores do sexo feminino” (BRASIL, 2016)².

A consulta, já encerrada, teve 752 votos. Foi verificado que a maioria das pessoas, representadas por 717 votos, apoiavam a proposição de tal ementa, com apenas 35 se posicionando contra.

Conclui-se que, por analogia, e segundo o entendimento que o atendimento na Seção de Informática Forense é uma extensão do atendimento realizado na delegacia, o atendimento à mulher, vítima de violência, na Seção deveria ser realizado preferencialmente por profissionais do sexo feminino.

4.2 Capacitação

Quando da criação da primeira delegacia da mulher, o movimento feminista, embora apoiasse a sua criação, não acreditava que fato de o atendimento ser

²<https://www12.senado.leg.br/ecidadania/visualizacaomateria?id=125364>

realizado por profissionais do sexo feminino isoladamente iria proporcionar um atendimento mais solidário e respeitoso. Desde o começo, havia o entendimento que um treinamento específico seria fundamental para atingir esse fim (SANTOS, 2004).

Não se trata de uma necessidade de capacitação apenas dos funcionários da Delegacia da Mulher. Todos os profissionais que prestam atendimento à mulher vítima de violência devem estar capacitados para prestar esse atendimento.

A própria Lei Maria da Penha, em seu artigo 8º, prevê a capacitação de todos os profissionais da Segurança Pública:

A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não governamentais, tendo por diretrizes: [...]
VII - a capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos e às áreas enunciados no inciso I quanto às questões de gênero e de raça ou etnia (BRASIL, 2006, art. 8)

Apesar do disposto em Lei, não é comum os policiais, em especial os peritos criminais, receberem treinamento relacionado ao entendimento das questões de gênero e ao atendimento às mulheres vítimas de violência.

O fato desse atendimento não estar expressamente listado como atribuição do perito criminal da Seção de Informática Forense contribui para esse cenário, porém essa situação não condiz com a realidade do trabalho na Seção.

É necessário que seja disseminado o conhecimento do que se trata a violência contra a mulher, de que não se trata apenas de violência física, de quais os direitos dessa mulher.

Os profissionais precisam entender que esses crimes possuem particularidades que tornam a vítima especialmente vulnerável, daí a necessidade de um treinamento específico para a realização de um atendimento adequado.

Fazendo uma analogia, mais uma vez, às diretrizes voltadas para o atendimento nas DEAMs:

É justamente esta natureza complexa da violência contra as mulheres que deve orientar e dimensionar o papel das DEAMs e da investigação criminal, já que os crimes contra as mulheres, sobretudo no campo da violência doméstica e intra-familiar, por suas características de habitualidade, relação de conjugalidade e hierarquia de gênero, diferem, estruturalmente dos crimes comuns. Por isso, os e as profissionais que atuam nas DEAMs

devem receber uma qualificação para o entendimento dessa violência, além da qualificação geral para a investigação criminal (SPM, 2010, p. 8)

Vale ressaltar que o serviço realizado na Seção deve prezar, ainda, pela continuidade e celeridade no atendimento. Por esse motivo, na ausência de profissional do sexo feminino, o atendimento deverá ser realizado por um do sexo masculino.

Ainda nesse caso, deve-se primar pela excelência no atendimento. Daí a importância da capacitação de todos os profissionais, independente do sexo.

Portanto, os peritos criminais que realizam atendimento às vítimas precisam receber constante capacitação não apenas de natureza técnico-científica, mas também para lidar com questões de gênero.

A capacitação pode ser realizada por meio de cursos presenciais ou a distância. Um exemplo de meio de capacitação disponível é o curso de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência, oferecido pela Rede Nacional de Educação a Distância em Segurança Pública.

4.3 Escuta ativa

A vítima chega na Seção com uma finalidade específica: Ter seu celular periciado, a fim de obter as provas de sua denúncia.

O objetivo da perícia, por sua vez, é descrito no ofício de requisição formulado pela Delegacia, ainda que genericamente.

Objetivamente, não seria necessário ouvir o depoimento da situação enfrentada pela vítima para a realização do trabalho. A simples leitura do ofício de requisição deveria suprir todas as informações necessárias para o perito. Não ouvir, porém, seria uma enorme falha no atendimento.

Em geral, a vítima sente a necessidade de relatar o caso ao profissional que vai realizar a perícia, a fim de se fazer entender. Muitas vezes, esse depoimento pode auxiliar no entendimento pelo perito de quais dados são mais relevantes para a investigação.

Entretanto, mesmo que o depoimento seja apenas um desabafo, sem relevância para o trabalho pericial, é de extrema importância que o perito saiba, mais do que apenas ouvir, praticar a escuta ativa.

A escuta ativa é parte fundamental de um atendimento de excelência. Para Soares (2005, p. 49):

Muitas vezes, uma mulher em situação de violência se sente especialmente amedrontada e envergonhada por não conseguir se fazer ouvir e respeitar por seu agressor. Quando pede ajuda, ela quer também ser escutada. A escuta do(a) profissional não pode, portanto, ser uma reação meramente passiva. Ao contrário, uma boa escuta é uma demonstração ativa de que a pessoa que fala está, de fato, sendo ouvida.

Praticar escuta ativa é entender o que está sendo relatado. Pode ser necessário, e até mesmo bem-vindo, fazer perguntas à vítima para esclarecer o que foi dito ou ajudá-la a organizar a narrativa (SOARES, 2005).

Entre as diretrizes adotadas na padronização do atendimento das DEAMs, também está presente a prática de escuta ativa. Segundo a Norma:

[...]as mulheres em situação de violência de gênero devem ser consideradas sujeitos de direitos e merecedoras de atenção. Os policiais envolvidos no atendimento a essas mulheres devem ter escuta atenta, profissional e observadora, de forma a propiciar o rompimento do silêncio, do isolamento destas mulheres e, em especial, dos atos de violência, aos quais estão submetidas (SPM, 2010, p. 8).

Com relação ao trabalho pericial, o relato pode ser de grande auxílio. De acordo com o relatado, o perito pode ter uma noção melhor de quais os dados de maior relevância para o caso, o que pode ajudar a delimitar aquilo que vai ser extraído e encaminhado para a Delegacia.

Por esse motivo, a escuta ativa é benéfica tanto para a vítima quanto para a facilitação do trabalho do perito. Ao final do relato, deve estar claro para o perito quais dados são relevantes para melhor instruir a investigação e qual a melhor forma de acessá-los.

Entretanto, o perito deve ter o cuidado de não invadir a privacidade da vítima além do que ela o está permitindo. Em alguns casos, a vítima pode não querer dar o seu relato mais uma vez. Nesse caso o perito deve se ater ao que foi relatado no ofício de requisição.

Portanto, é necessário saber identificar qual a melhor forma de atender e estar atento inclusive à comunicação não verbal, como a postura corporal e estado emocional da vítima.

Para tanto, a capacitação do perito para a realização desse atendimento é de fundamental importância.

5 MÉTODO DIFERENCIADO DE PERÍCIA MENOS INVASIVA

O grupo de objetos eletrônicos portáteis compreende os celulares, os objetos trazidos com maior frequência no caso em estudo. Tais objetos guardam muitas vezes informações e arquivos que são íntimos da vítima, como mensagens ou fotos, e esses dados podem ou não ser o foco da perícia.

A possibilidade de ter seus arquivos privados acessados por outra pessoa pode ser um motivo de constrangimento para a vítima, e muitas vezes desencorajá-la a levar seu celular para perícia.

Ter seu atendimento realizado por profissional do sexo feminino pode ajudar a mitigar esse possível constrangimento. Ainda assim, é possível a realização de uma perícia menos invasiva, que restrinja o acesso apenas aos dados de interesse para a investigação.

A perícia pode ser realizada de diferentes formas, dependendo de quais dados são relevantes para a investigação. O perito deve se basear no que foi pedido no ofício de requisição e no que foi apontado pela vítima.

Normalmente, como é do seu interesse e a denúncia foi feita por sua iniciativa, o que é pedido no ofício de requisição é compatível com o que a vítima relata ser importante. Entretanto, é importante respeitar o direito da vítima a restringir o acesso a um ou outro dado nesse momento.

Por exemplo, caso o ofício aponte que deverão ser transcritas todas as mensagens de determinado aplicativo e a vítima aponte apenas as mensagens trocadas com determinada pessoa, o perito deve se ater ao que foi apontado pela vítima.

Para que a perícia seja a mínimo invasiva possível, será necessário delimitar os dados de interesse. Na maioria das vezes, os dados a serem extraídos ou transcritos são mensagens, embora outros dados possam ser importantes, como o histórico de chamadas, as imagens, os arquivos de áudio e os vídeos.

No caso das mensagens, o perito pode sugerir que a vítima aponte aquelas de maior interesse. As mensagens podem, então, ser transcritas manualmente ou

fotografadas pelo perito. Daí a importância de delimitar apenas as mensagens de interesse, caso contrário o trabalho poderia se tornar impraticável.

No caso das mensagens trocadas através do aplicativo Whatsapp, é possível, ainda, o envio da conversa de interesse por e-mail. Através desse método, todas as mensagens trocadas com determinado usuário ou em um grupo são transcritas em um arquivo de texto e encaminhadas para o e-mail apontado.

Quando da transcrição ou do registro fotográfico das mensagens, o perito deve garantir que sejam registrados, ainda, os interlocutores da conversa, seus nomes ou números de telefone, a data e a hora de cada mensagem.

O histórico de chamadas pode ser registrado de modo semelhante ao utilizado no caso das mensagens.

No caso de arquivos como imagens, áudios e vídeos, estes são mais fáceis de serem tratados singularmente. A vítima pode apontar os arquivos de interesse, e o perito pode buscar extrair apenas aqueles apontados pela vítima, transferindo-os para seu computador de trabalho.

Os procedimentos mencionados são alternativos aos métodos de extração automatizada explicitados anteriormente. Adotando-se os métodos sugeridos nesse capítulo, o perito tem acesso somente ao que foi apontado pela vítima, evitando possíveis constrangimentos.

Vale ressaltar que caso os dados de interesse tenham sido deletados, esses métodos não serão úteis. O conteúdo deletado da memória não pode ser recuperado por meio da extração lógica nem por meio do exame manual. Nesse caso, o perito deve seguir os procedimentos adotados como padrão, o que geralmente envolve a extração física mediante uso de equipamento forense (JANSEN; AYERS, 2007).

Outra situação que deve ser considerada é quando não é possível restringir os dados de interesse a uma quantidade praticável para a adoção desses métodos.

Caso sejam requisitados, por exemplo, um extenso número de mensagens ou arquivos em geral, pode ser mais prático realizar a extração automatizada dos dados, inclusive para conferir celeridade ao trabalho pericial e evitar que a vítima tenha que aguardar por muito tempo.

6 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica analítica, documental, a fim de obter conhecimento acerca das medidas recomendadas e adotadas em outras instituições que atuam no atendimento a mulheres vítimas de violência, em especial nas Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher.

Adicionalmente, foram feitas pesquisas Lei Maria da Penha, com o intuito de identificar suas regras e recomendações no que concerne ao atendimento à mulher vítima de violência.

Com relação aos procedimentos periciais, foi realizada pesquisa bibliográfica no Procedimento Operacional Padrão para Perícia Criminal e na literatura especializada em Informática Forense.

Por meio de uma pesquisa exploratória documental, buscou-se conhecer quais objetos são mais frequentemente trazidos pelas mulheres e quais os procedimentos de perícia adotados como padrão pelos peritos.

Na pesquisa documental, foram analisados laudos de perícias realizadas entre agosto de 2016 e agosto de 2017 por peritos da Seção de Informática Forense da Polícia Técnico-Científica de Goiás.

Foram utilizados como referência apenas os casos de requisições de perícia das Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher do Estado de Goiás nos quais a vítima levou celular de sua propriedade para perícia.

Após as pesquisas, foram observadas as particularidades do caso em estudo e foram identificadas as medidas passíveis de serem adotadas tanto no atendimento quanto nos procedimentos de perícia, a fim de oferecer um serviço de qualidade.

7 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com as pesquisas bibliográficas e documentais, obteve-se conhecimento sobre as normas e recomendações adotadas por instituições da Segurança pública, em especial pela DEAM, que já atuam no atendimento à mulher vítima de violência.

As principais recomendações que podem ser aplicadas na Seção de Informática Forense são descritas a seguir.

A norma técnica que padroniza o atendimento nas DEAMs recomenda que o atendimento seja realizado preferencialmente por profissionais do sexo feminino. A norma destaca, ainda, que os policiais devem ser qualificados profissionalmente (SPM, 2010).

Considerando que o atendimento prestado na Seção de Informática Forense é uma continuidade daquele realizado na DEAM, as recomendações quanto ao atendimento nesta aplicam-se ao realizado naquela.

Adicionalmente, desde julho de 2017 a Seção de Informática Forense conta com duas peritas criminais, o que viabiliza a priorização do atendimento realizado por profissionais do sexo feminino na Seção.

Acredita-se que a realização desse atendimento por mulheres pode contribuir para mitigar possíveis constrangimentos por parte da vítima.

Outra recomendação importante diz respeito à capacitação. Afinal, conforme descrito anteriormente, não basta que o profissional seja do sexo feminino. Este deve ser qualificado profissionalmente.

Especificamente quanto à capacitação, a norma salienta que:

O atendimento deve ser conduzido por profissionais policiais previamente capacitados em violência de gênero e doméstica contra a mulher. A educação em segurança pública deve se estender a todos os profissionais da segurança pública que, de alguma forma, atendem às mulheres em situação de violência, por meio dos cursos oferecidos na Rede de Ensino a Distância, em cursos presenciais ou pelos cursos de especialização da Rede Nacional de Altos Estudos em Segurança Pública (SPM, 2010, p. 31).

Como pode-se depreender da leitura da norma, tal capacitação deve ser aplicada aos peritos criminais que trabalham na Seção de Informática Forense, visto que se trata de policiais, agentes de segurança pública, atuando no atendimento a mulheres vítimas de violência.

A capacitação é medida fundamental para a prestação de um atendimento de qualidade. Não se trata apenas de qualificação quanto às técnicas periciais. Trata-se, em especial, do entendimento das questões de violência de gênero.

O perito que realiza o atendimento tem uma grande responsabilidade. Naquele momento, ele é a representação da segurança pública. A vítima deposita confiança no seu trabalho. É sua obrigação prestar um serviço de qualidade, e a capacitação é um dos principais meios para atingir esse fim.

A norma recomenda, ainda, que os profissionais devem "Ter escuta qualificada, sigilosa e não julgadora" (SPM, 2010, p.37). Trata-se da prática da escuta ativa, que também pode e deve ser aplicada pelos peritos criminais que realizam atendimento às vítimas.

Por meio da escuta ativa, o atendimento torna-se mais humanizado. Adicionalmente, o perito tem um melhor entendimento do caso em questão, o que contribui para a realização do seu trabalho.

Com relação à aplicação das técnicas periciais, foram identificadas através das pesquisas as orientações quanto aos procedimentos periciais realizados na Seção de Informática Forense.

O POP de perícia criminal recomenda que seja realizada uma extração automatizada dos dados de maneira lógica ou física. O POP destaca, ainda, que a extração manual dos dados deve ser realizada apenas como última alternativa (SENASP, 2013).

Tal recomendação é pertinente principalmente quando a perícia é realizada no celular do autor de uma infração penal. Nesses casos, é razoável pressupor que não é interesse do autor que esses dados sejam acessados. Este pode se valer de vários meios, como criptografia de dados, senha de acesso ou até mesmo exclusão de dados para torná-los inacessíveis.

Além disso, nesses casos, é comum que se tenha conhecimento apenas parcial do caso investigado, o que motiva a realização da perícia, a fim de ter um conhecimento mais amplo das circunstâncias do crime em questão.

Por esses motivos, quando se realiza uma perícia em celulares de autor de crime, pode ser necessária a extração de dados de maneira geral. Pode ser do interesse da autoridade ter conhecimento, por exemplo, de todos os registros de chamadas ou de todas as mensagens trocadas, a fim de auxiliar a investigação.

Nesses casos, é extremamente importante o uso de uma ferramenta de extração automatizada dos dados. Essas ferramentas propiciam, além da praticidade na extração, a obtenção de dados que por meio da extração manual seria inviável. Através do uso dessas ferramentas, por exemplo, dados deletados podem ser recuperadas e senhas de acesso podem ser removidas.

Filho (2016, p.77) descreve extração manual como:

[...]a mais simples de todas e consiste em acessar o dispositivo manualmente e transcrever ou fotografar o conteúdo visível pelo próprio

dispositivo. É um tipo de extração demorada, não recupera informações apagadas, devendo ser feita apenas em último caso, quando nenhum outro tipo de extração funcionou.

Embora os autores recomendem que a extração manual seja realizada apenas em último caso, pode-se perceber que esse método é o mais apropriado para aplicação nos casos em que a vítima leva o próprio celular para ser periciado. Esses casos apresentam particularidades, descritas a seguir, que os diferem dos casos de perícia em celulares de acusados.

Quando a vítima leva o próprio celular para ser periciado, entende-se que é de seu interesse que determinados dados sejam acessados. Não há, portanto, motivo para a vítima impor obstáculos à detecção ou acesso aos dados.

Pelo contrário, nesses casos a vítima pode indicar quais dados de interesse, que darão subsídio a sua denúncia e, conseqüentemente, à investigação.

Portanto, nos casos em que a vítima leva seu celular para ser periciado, caso seja possível restringir os dados de interesse, a extração manual torna-se viável e não há que se falar em demora na extração.

Adicionalmente, nesses casos pode não ser necessária a extração e encaminhamento à autoridade de todos os grupos de dados (todas as mensagens, todas os registros de chamadas, todas as imagens), mas tão somente daqueles apontados pela vítima, não sendo necessário o uso de ferramenta automatizada.

Tal medida é desejável, pois permite uma perícia menos invasiva, o que pode evitar possíveis constrangimentos por parte da vítima, devendo, portanto, ser utilizada preferencialmente e não em último caso.

Com isso, a hipótese do trabalho foi confirmada, pois com o entendimento das particularidades dos casos em que a vítima leva seu celular para perícia, verificou-se a possibilidade de realização de procedimentos periciais diferenciados, menos invasivos e mais adequados para os casos em questão.

Como resultado das pesquisas, pôde-se concluir que para que o atendimento à mulher vítima de violência realizado na Seção de Informática Forense seja de qualidade, as seguintes medidas devem ser adotadas como padrão:

O atendimento deve ser realizado por profissionais capacitados, preferencialmente do sexo feminino, que deverão fazer uso de escuta ativa e aplicar a técnica pericial menos invasiva possível, como a extração manual.

Com a proposição dessas medidas, acredita-se que esse trabalho atingiu seu objetivo e trará benefícios para a sociedade, proporcionando um atendimento de qualidade a mulheres vítimas de violência e contribuindo para uma boa conceituação da Segurança Pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse trabalho foi o de propor medidas que possibilitassem a realização de um bom atendimento à mulher que leva seu celular para perícia na Seção de Informática Forense.

Com base no que foi pesquisado, as seguintes medidas foram propostas: capacitação de todos os profissionais da Seção de Informática Forense, realização do atendimento preferencialmente por profissionais do sexo feminino, prática da escuta ativa no atendimento e realização de perícia diferenciada, do modo menos invasivo possível.

Acredita-se que o objetivo do trabalho foi alcançado, pois as informações e proposições trazidas têm por base aquilo que já é recomendado e vem sendo aplicado em outras instituições. Além disso, foram consideradas as características particulares dos casos em que a própria vítima leva seu celular para perícia.

O trabalho terá relevância na aplicação das medidas propostas como padrão pela Seção de Informática Forense, orientando o trabalho dos peritos para a consecução de um serviço de qualidade.

Com a realização de trabalhos futuros, poderá ser avaliado se esses métodos foram suficientes para atingir a qualidade no atendimento, por meio da realização de pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006. Presidência da República, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acessado em: 20 out. 2017.

BRASIL. Secretaria de Política para as Mulheres. **Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas no Atendimento às Mulheres – Deams** (Edição atualizada – 2010). Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.compromissoeatitude.org.br/wp-content/uploads/2012/08/MJ-2010-Norma-Tecnica-Padronizacao-DEAMs.pdf>>. Acessado em: 20 out. 2017.

BRASIL. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Procedimento Operacional Padrão – Perícia Criminal**. Brasília, 2013. Disponível em: <http://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/analise-e-pesquisa/download/pop/procedimento_operacional_padrao-pericia_criminal.pdf>. Acessado em: 20 out. 2017.

CONVENÇÃO INTERAMERICANA para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher - Convenção de Belém do Pará, 1994. Disponível em: <<http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/m.Belem.do.Para.htm>>. Acessado em: 20 out. 2017.

FILHO, Wilson Leite da Silva. Crimes Cibernéticos e Computação Forense. **MINICURSOS - XVI Simpósio Brasileiro em Segurança da Informação e de Sistemas Computacionais**. 1ed. Niterói, p. 44-81, 2016. Disponível em: <<http://sbseg2016.ic.uff.br/pt/files/minicursos.pdf>>. Acessado em: 06 nov. 2017.

JANSEN, Wayne; AYERS, Rick. **Guidelines on cell phone forensics**. Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology – NIST, Special Publication 800-101, 2007. Disponível em <<http://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-101.pdf>> Acessado em: 06 nov. 2017.

PASINATO, Wania; SANTOS, Maria Cecília Mac Dowell dos. **Mapeamento das Delegacias da Mulher no Brasil**. Brasil: PAGU/UNICAMP, 2008. Disponível em: <http://www.observatorioseguranca.org/pdf/MAPEO_Brasil%5B1%5D.pdf>. Acessado em: 20 out. 2017.

SANTOS, Cecília MacDowell. **En-gendering the police: Women's police stations and feminism in São Paulo**. University of San Francisco, 2004. (*Latin American Research Review* 39(3): 29-55). Disponível em: <<http://lasa-4.univ.pitt.edu/LARR/prot/fulltext/vol39no3/Santos.pdf>>. Acessado em: 20 out. 2017.

SOARES, Bárbara M. **Enfrentando a Violência Contra a Mulher** – Orientações Práticas para Profissionais e Voluntários(as). Brasília: Heloisa Frossard, 2005. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/enfrentando-a-violencia-contra-a-mulher-orientacoes-praticas-para-profissionais-e-voluntarios>>. Acessado em: 20 out. 2017.