



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS CORRENTE
CURSO TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

ANDY ELVES SANTOS DA SILVA

**HELP: CHATBOT DE DENÚNCIAS E AMPARO À VÍTIMAS DE ABUSOS
SEXUAIS**

**CORRENTE
2022**

ANDY ELVES SANTOS DA SILVA

HELP: CHATBOT DE DENÚNCIAS E AMPARO À VÍTIMAS DE ABUSOSSEXUAIS

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo) apresentado como exigência para obtenção do diploma do Curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí. Campus Corrente.

Orientador: Juan Morysson Viana Marciano

Coorientador: Karl Hansimuller Alelaf Ferreira

CORRENTE
2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

Silva, Andy Elves Santos da
S586h Help: : chatbot de denúncias e amparo à vítimas de abusos sexuais / Andy
 Elves Santos da Silva. - 2023.
 17 p.: il. color.
 Trabalho de Conclusão de Curso (Análise e Desenvolvimento de
 Sistemas) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí,
 Campus Corrente, 2023.
 Orientador : Prof Esp. Juan Morysson Viana Marciano . Coorientador :
 Prof Esp. Karl Hansimuller Alelaf Ferreira.
 1. Analise e Desenvolvimento de Sistemas - estudo e ensino. 2. Abuso
 Sexual. 3. Chatbot. 4. Tecnologias educacionais. I. Título.

CDD – 004.21

Elaborado por Tefischer Huanderson Soares e Sousa CRB 3/1251

ANDY ELVES SANTOS DA SILVA

HELP: CHATBOT DE DENÚNCIAS E AMPARO À VÍTIMAS DE ABUSOSSEXUAIS

Trabalho de Conclusão de Curso(artigo)apresentado
como exigência para obtenção do diploma do Curso de
Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
do Piauí. Campus Corrente..

Aprovado em:____/____/____

Banca Examinadora:

Juan Morysson Viana Marciano
Professor Orientador

Karl Hansimuller Alelaf Ferreira
Coorientador

Francisco Edson Rodriguês Cavalcante
Membro da Banca Examinadora

HELP: CHATBOT DE DENÚNCIAS E AMPARO À VÍTIMAS DE ABUSOS SEXUAIS

Andy Elves Santos da Silva¹

Juan Morysson Viana Marciano, Orientador²

RESUMO

O presente artigo propõe a criação de uma ferramenta, eficaz e presente no combate ao abuso sexual, o Chatbot Help. Com o objetivo de conseguir desenvolver uma aplicação, que ofereça informação de qualidade, e o incentivo à denúncia, sendo utilizadas eficazes metodologias. A priori, foi feito o levantamento de requisitos sobre os principais conceitos das tecnologias utilizadas e da fundamentação teórica; Em seguida, foram definidos os métodos, tecnologias e linguagens utilizadas no desenvolvimento; Na terceira fase, foi feito o treinamento do bot e desenvolvimento da aplicação; Por fim, foram realizados testes internos, a fim de medir a desenvoltura da ferramenta. Tendo embasamento nos resultados obtidos, a aplicação obteve sucesso, em relação aos objetivos estabelecidos, porém, ainda existem melhorias a serem feitas para assim obter melhores resultados.

Palavras-chaves: Abuso Sexual, Chatbot, Aplicação, Tecnologias.

ABSTRACT

This article proposes the creation of a tool, effective and present in the fight against sexual abuse, the Chatbot Help. With the aim of being able to develop an application that offers quality information and encourages reporting, using effective methodologies. A priori, a survey of requirements was carried out on the main concepts of the technologies used and the theoretical foundation; Then, the methods, technologies and languages used in the development were defined; In the third phase, bot training and application development were carried out; Finally, internal tests were carried out in order to measure the resourcefulness of the tool. Based on the results obtained, the application was successful in relation to the established objectives, however, there are still improvements to be made in order to obtain better results.

Keywords: Sexual Abuse, Chatbot, Application, Technologies

¹Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas - Instituto Federal do Piauí. andyelves98@gmail.com

²Professor Orientador: Instituto Federal do Piauí. juan.morysson@ifpi.edu.br

INTRODUÇÃO

Em grande parte dos países do mundo, inclusive no Brasil, o abuso sexual é considerado um crime hediondo. Porém, mesmo que as leis e as instituições tenham se tornado mais rígidas para com o crime de estupro, ainda é incomum que os agressores sejam responsabilizados por seus atos. Dados fornecidos pelo Congresso em Foco (2017), mostram que apenas 1% dos agressores sexuais são presos ou processados, deixando as vítimas sem resposta diante da violência sofrida intensificando o trauma sofrido pelas mesmas. Este dado assustador, traz para as vítimas, um efeito contrário ao que deve ser buscado. A sensação de impunidade, desestimula a realização da denúncia.

Atualmente as autoridades públicas estão procurando cada vez mais se aliar à tecnologia, com o intuito de facilitar e viabilizar o combate. E uma das opções utilizadas, são as plataformas de conversação para agilizar a denúncia. O chatbot é um software que trabalha e gerencia as trocas de mensagens simulando uma conversa humana. Também são chamados por outros nomes, como assistentes virtuais, agentes virtuais ou simplesmente bot. O conceito da palavra chatbot é justamente a junção das palavras “chat” (conversa em inglês) e “bot” (robô em inglês) (GLOBALBOT, 2021). A utilização desse mecanismo, no presente projeto, será muito importante na automação das informações geradas para o usuário/vítima, uma vez que o chatbot se responsabilizará pela primeira abordagem, e futuramente estimulará o indivíduo a realizar a denúncia.

A presença dos chatbots em trabalhos como este, permite que o atendimento busque e siga um padrão em que o usuário se sinta totalmente acolhido e seguro, o suficiente para fazer a denúncia ou, ao menos, se sentir melhor consigo mesmo(a). Entretanto, os chatbots ainda buscam aperfeiçoamentos, para deixar as conversas o mais humanas possíveis.

Dentre os atributos que podem justificar o aumento do uso de chatbots está na sua autonomia, capacidade de atender vários usuários simultaneamente e sua alta taxa de disponibilidade, podendo, na grande maioria das vezes, substituir um operador (pessoa comum), deixando-o livre para exercer uma outra tarefa (MAEDA; MORAES, 2017). Ou seja, ao utilizar essa ferramenta, aperfeiçoa-se o atendimento e gera mais resultados, com mais profissionais disponíveis a outras demandas.

Segundo a Folha de São Paulo (2019 citado por SILVA, 2020), o Brasil registra mais de 180 casos de estupros por dia. Mas, acredita-se que este número seja muito maior já que a taxa de notificações é de aproximadamente 5% segundo a OMS. Isso, devido à falta de confiança no cumprimento da lei que em muitos casos acaba por deixar o abusador impune, além de culpa, vergonha e medo de retaliação por parte do abusador.

O trauma do abuso sexual pode deixar marcas permanentes nas vítimas, gerando muitas vezes transtornos psicológicos como depressão, Transtorno do Estresse Pós-traumático, Bipolaridade, entre outros (ONU BRASIL, 2018). O aspecto social e psicológico das vítimas vem sendo cada vez mais debatido e enfatizado em trabalhos de pesquisa. Dada tamanha relevância, o combate aos abusos.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2018) ao longo da vida, uma em cada três mulheres - cerca de 736 milhões de pessoas -, é submetida à violência física ou sexual por parte de seu parceiro ou violência sexual por parte de um não parceiro. Informação qualificada, conscientização de vítimas e principalmente, motivação para que estas busquem ajuda e realizem a denúncia, são os principais motivos que regem o desenvolvimento desse projeto.

A sugestão apresentada neste trabalho aborda o uso da tecnologia no auxílio ao combate do abuso sexual. Assim como o desenvolvimento da tecnologia deve ser incentivado, o combate aos abusos sexuais também. Portanto, fazer uso das inovações tecnológicas, se torna cada vez mais comum. Fornecer um aplicativo com a função informativa e eficaz no sentido da realização das denúncias, promovendo auxílio às pessoas que buscam conhecer mais sobre o assunto:

1. Criar um banco de conversação com perguntas e respostas no contexto do combate ao abuso sexual;
2. Disponibilizar os dados cadastrais das vítimas para agentes de segurança por meio de um site, a fim de que as vítimas consigam pedir por ajuda em tempo real;
3. Viabilizar a comunicação entre as denúncias e órgãos competentes;

A seguir serão apresentados alguns conceitos fundamentais utilizados como base para o desenvolvimento deste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ABUSO SEXUAL

De acordo com Gabel (1997, p. 10), “entende-se por abuso sexual todo jogo ou ato em que o agressor obtém satisfação ou prazer sexual, por meio do contato com crianças e adolescentes”, conforme citado, o abuso não acontece somente quando há a relação sexual, necessita apenas que haja um contato do agressor com a vítima, e consequentemente obter prazer sobre ela.

O abuso sexual existe em todo o mundo, e atinge ambos os sexos, culturas e classes sociais, e as mulheres representam a maior parte das vítimas. O abuso é considerado um importante problema de saúde pública, pelas possíveis consequências que pode gerar para a saúde das vítimas (BORDONI et al., 2018). É comum, que ao tratar do assunto, ainda haja muita resistência e opiniões diversas. Portanto, discutir sobre essa problemática, sempre exigirá um maior embasamento teórico.

Ademais, quando se trata de abusadores do sexo feminino, nota-se uma maior indecisão, bem como aceitação, se de fato ocorreu ou não o abuso. Demonstrando um pouco sobre essa complexidade, (Tozdan; Briken; Dekker, 2019), afirmam que o abuso pode revelar-se ambíguo para as vítimas de crimes sexuais praticado por mulheres, levando-as a duvidar se efetivamente foi um abuso que sofreram, como sucede quando este ocorre num contexto de proximidade e de cuidado, isso acrescido ao estereótipo feminino prevalente como passivo e maternal associada à prestação de cuidados. Tal complexidade evidencia mais ainda a importância de uma ampla abordagem sobre o assunto.

A importância de se discutir sobre abuso sexual em nossa sociedade tem se tornado cada vez mais evidente e necessária. Assim, é preciso informar os pais de que a sexualidade pode ser trabalhada de forma saudável e informativa (OLIVEIRA et al., 2020). Apesar de ser um tema recorrente e bastante conhecido, ainda há muitas barreiras a serem transpostas, e muitas nascem no ambiente familiar.

Um outro viés a ser explorado, se dá pelas vítimas que sofreram os abusos quando crianças, e que ainda não denunciaram por conta de não saberem se o crime já prescreveu. Entretanto, a fim de encorajar e informar essas pessoas, Melo e Naste (2019, p. 201) transcreve a criação da lei 12.650/2012, proposta pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) do Senado, que diz: “a contagem do prazo prescricional para crimes sexuais contra crianças e adolescentes inicia-se da data em que a vítima completa 18 anos”.

Partindo, para o âmbito dos deveres e ou responsabilidades, é de suma importância, que as pessoas estejam, cientes do seguinte artigo da constituição federal:

Art. 227 - É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (SENADO FEDERAL, 2017).

2.2 CHATBOT

Segundo Ciechanowski (2018), toda a tecnologia que objetivava definir se os chatbots atingiram o objetivo de fazer com que os usuários tivessem a impressão que estavam conversando diretamente com outros seres humanos, foi confirmada e mantida reclusa por muito tempo. No entanto, na atualidade os sistemas não só copiam conversas humanas, como atuam em sistemas de educação, restauração de dados e *e-commerce*. Sendo uma aplicação da Inteligência Artificial (IA), chatbots encenam o comportamento humano, sendo essencial em estudos da relação humana e não humana.

Estudos anteriores já buscavam ferramentas que funcionassem com a proposta de um chatbot. Alan Turing, no ano de 1950, criou um teste a fim de verificar se uma máquina possuía uma inteligência satisfatória, que ficou conhecido como Teste de Turing. Funcionamento do teste: Dois humanos e um sistema de IA são colocados em um mesmo ambiente. Um dos humanos é um interrogador que está separado (por uma barreira) do outro humano e do sistema de IA. Este interrogador entra em uma conversa em linguagem natural (via teclado) com o outro humano e também com a máquina, e caso ele não consiga distinguir se está conversando com a máquina ou com o ser humano é um indicativo de que o sistema é inteligente e passou no Teste de Turing (GRANATYR, 2016).

A excelência em atendimento é um diferencial para empresas que necessitam de uma central de atendimento para que seus clientes entre em contato quando necessário. Deste modo, a implantação de um chatbot permite obter melhores resultados e atendimentos mais ágeis (LUGLI; LUCCA FILHO, 2021). Diante disso, assim como nas empresas, o atendimento às vítimas de abuso, precisa ser eficaz e ágil.

Logo, a presença dos chatbots vem se tornando cada vez mais comum em sistemas que visam bons atendimentos. Uma de suas principais características é a eficácia inerente a essa tecnologia. Assim, os estudos e experiências, indicam que o chatbot é uma vantagem para qualquer empregabilidade atribuída a ele, desde que siga à proposta oferecida pelas funções do mesmo.

3 METODOLOGIA

Metodologicamente, durante todo o processo de desenvolvimento deste trabalho, foram utilizadas abordagens de levantamento de literatura, que englobam métodos exploratórios, qualitativos e quantitativos. A ideia proposta, tem sua abordagem exploratória, por se tratar de um tema ainda pouco investigado. Aliar a tecnologia à resolução de problemas, não é nenhuma novidade. Porém, a junção de uma inovação como os chatbots, com a problemática dos abusos sexuais, ainda é pouco debatido ou proposto.

Ademais, a abordagem também foi considerada qualitativa, pois quando se trata de assuntos com tamanha relevância social, a presença de ideias de um público mais capacitado, se torna imprescindível. Logo, foi utilizado, como embasamento técnico e prático, o uso de pesquisas em artigos direcionados a profissionais de saúde, assim como do direito. Com base, nas respostas obtidas, foi promovida a atuação do chatbot. A abordagem quantitativa se deu, por meio da acuracidade. Contar com altos índices de acurácia nos resultados de uma experiência, seja qual for o objetivo ao qual ela se propõe é fundamental.

3.1 EXPERIMENTAÇÃO

O chatbot que foi construído consiste em um bot dotado de aprendizagem de máquina, capaz de responder a questões dentro de temas previamente estabelecidos referente à temática do abuso sexual. De maneira mais detalhada, segue abaixo um esboço:

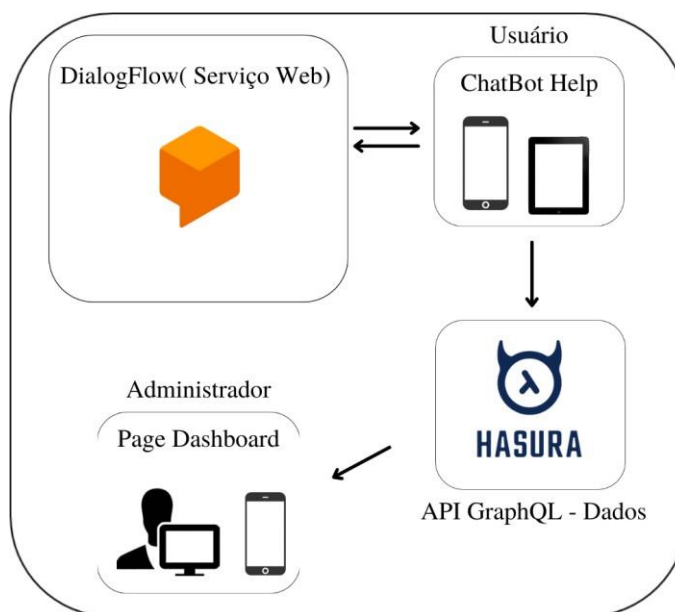
3.1.1 PANORAMA DO SOFTWARE

- Seleção da plataforma - Nesse momento, a metodologia foi buscar a plataforma que melhor atendesse. A escolhida foi a : Dialogflow do Google.
- Definir questões - Apesar de cada vez mais humana, a tecnologia dos chatbots, necessitam de uma espécie de dicionário. Logo, as principais questões as quais ele poderá se deparar, ficarão armazenadas em um banco com as possíveis soluções;
- Levantamento de requisitos - Buscar as melhores práticas da Engenharia de Software para desenvolver os pontos cruciais da ferramenta;
- Medição de eficiência do Bot - Nesta etapa, foi realizada uma série de testes, a fim de medir a eficiência das respostas do bot;
- Implantar o chatbot - O *front-end* do sistema é sempre um diferencial para bons resultados, uma vez que a tela à qual o usuário irá se deparar, precisará ser o mais acolhedora e eficiente possível.

3.3 ARQUITETURA DA APLICAÇÃO

Ela demonstra de maneira estruturada, como funcionam as relações de cada parte desenvolvida.

Figura 1. Arquitetura do Software



Fonte: Próprio Autor (2022)

Assim como demonstrado acima, na figura 01, o usuário fará uso da ferramenta, através de algum dispositivo móvel, no caso da aplicação, e em paralelo um responsável pelo recebimento das denúncias recebe-as no painel de controle. Todo o processo de conversação, acontece entre o usuário e o Dialogflow, que já está previamente treinado para receber os possíveis questionamentos. Uma vez que a vítima ou denunciante decide concretizar a denúncia, o aplicativo irá enviar os dados para a API do Hasura, que fará o armazenamento dos dados e seguida, repassará as informações para o Painel de Controle, em tempo real.

3.3.1 DIALOGFLOW

A implementação (treinamento e configuração) do bot, foi realizada utilizando a Plataforma do Google, Dialogflow. A mesma oferece os mais diversificados artifícios e ferramentas para tornar o robô o mais preciso possível, de modo a permitir que as conversas se tornem cada vez mais completas e satisfatórias, a depender do quanto se invista no seu treinamento.

3.3.2 HASURA

O Hasura é um servidor extremamente rápido, que oferece APIs instantâneas e em tempo real. Ele funciona utilizando GraphQLs que automatizam e facilitam muito todo o processo que envolve o banco de dados, substituindo as SQLs por Querys.

Por fim, a aplicação e o Painel de controle foram desenvolvidos inteiramente, utilizando a linguagem de programação Dart, aliada ao framework Flutter. Criado pelo Google, o Dart é altamente versátil, podendo ser utilizado no desenvolvimento de: Aplicativos mobile e desktop, Scripts e também no Back-end. Nesse projeto, foi usado o Dart, atuando em conjunto com o Flutter, um framework para desenvolvimento mobile que permite fazer aplicações híbridas, mas com performance de aplicações nativas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como resultado deste trabalho, foi realizada a criação de um chatbot, aplicativo de conversação para auxiliar no combate ao abuso sexual. A leitura busca e a busca por conteúdos e conversas em trabalhos relacionados e profissionais de segurança e saúde, permitiu a coleta de informações relevantes para realização do bot, para combater e amparar vítimas de abusos sexuais.

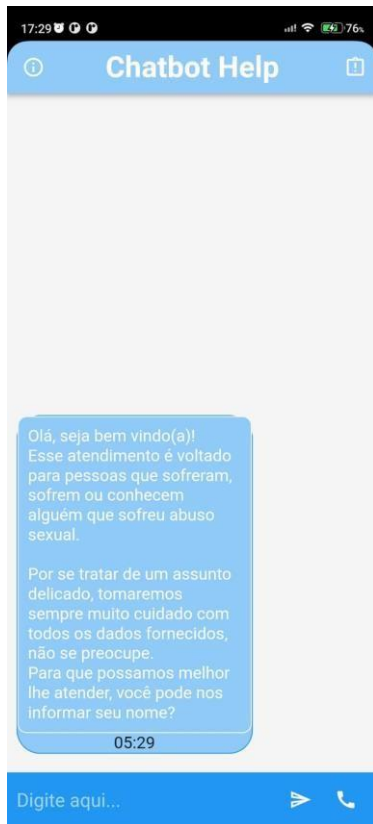
Figura 02. Tela de Apresentação do Bot



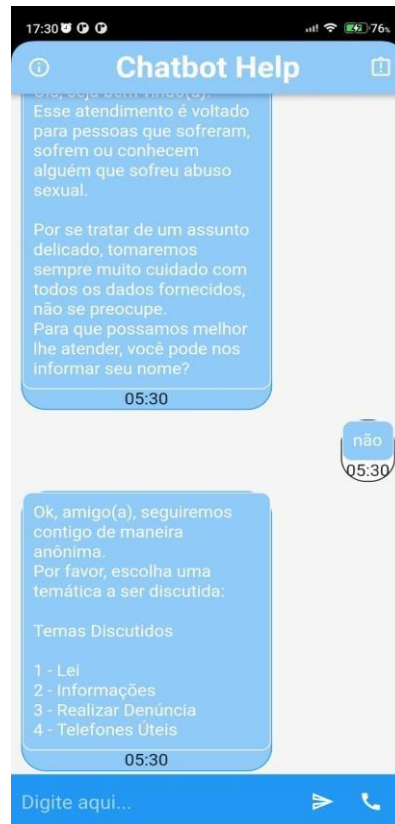
Fonte: Próprio Autor

A figura 02, retrata a tela inicial, a qual tem o objetivo de trazer uma saudação para os usuários. Essa tela aparecerá apenas por um tempo determinado. Em seguida a aplicação seguirá para a tela inicial.

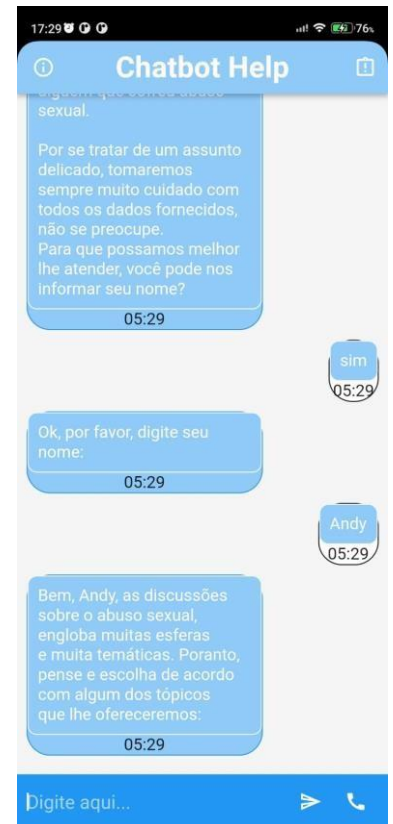
Figura 03. Telas de Princial/Conversação



(A)



(B)



(C)

Fonte: Próprio Autor (2022)

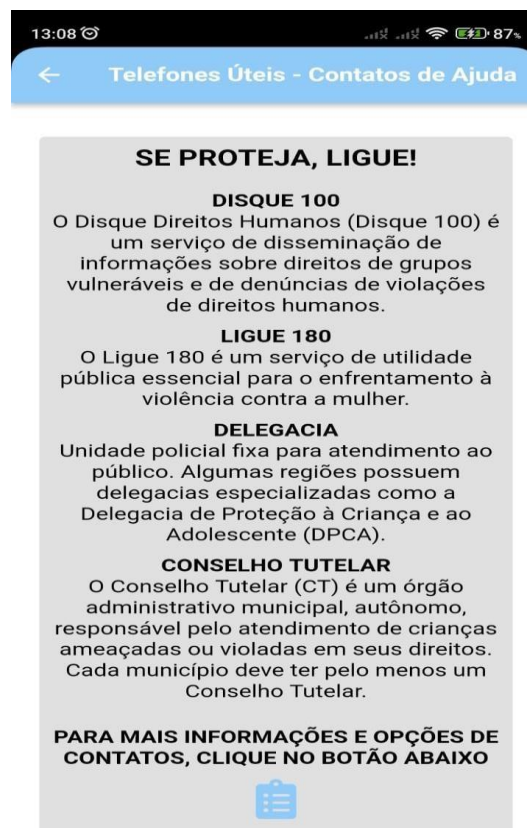
A (figura 03 - A; B e C) retratam o momento da conversação que vem logo após a tela de apresentação. O próprio aplicativo envia a primeira mensagem. O decorrer da conversa vai ser de acordo com as informações e necessidade do usuário.

Na tela Principal e também durante toda a conversação ficam disponíveis os botões de: Telefones úteis, Realizar Denúncia e Informações Básicas.

Figura 4. (A) Informações Básicas - (B) Telefones Úteis



(A)



(B)

Fonte: Próprio Autor (2022)

A figura (04 - A), ilustra a tela do Botão Básicas. A partir dela, o usuário poderá obter informações sobre o tema, no próprio aplicativo ou até mesmo em redes sociais. Já a (figura (04 - B) fornece as vítimas telefones úteis, de órgãos e sites que ajudam no combate ao abuso sexual.

Figura 5. Page Realizar Denúncia.

(A)

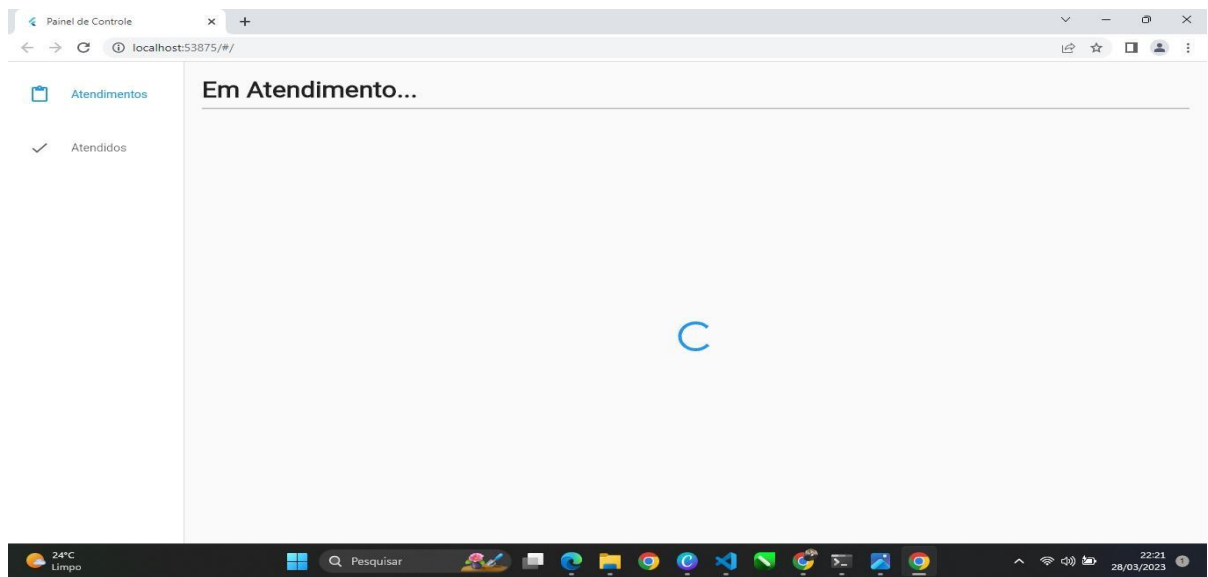
(B)

Fonte: Próprio Autor (2022)

A figura (05 - B e C), retratam a tela, que os usuários que pressionarem o botão de Realizar denúncia veêm. A partir dela será possível inserir os dados e efetivar a denúncia.

Após a denúncia ser realizada, a mesma será recebida no banco de dados em tempo real, que em seguida, envia tudo para o Painel de Controle.

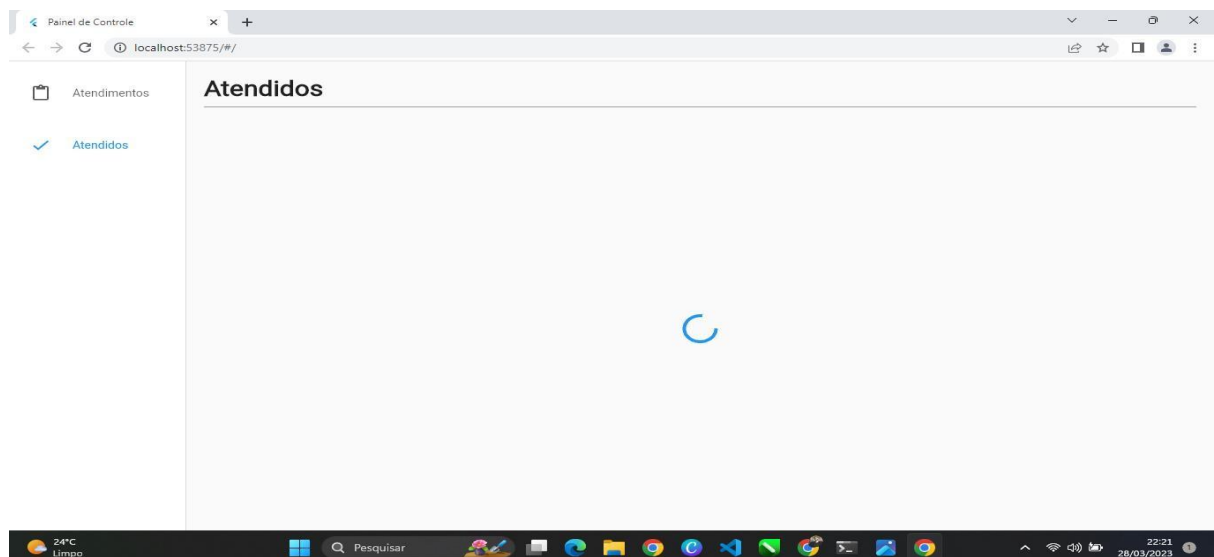
Figura 6. Painel de Controle - Em atendimento



Fonte: Próprio Autor (2022)

A figura 06, mostra o Painel de controle, na guia “Em atendimento”. Essa guia mostra as denúncias que foram realizadas, e ainda não foram atendidas.

Figura 7. Painel de Controle - Atendidos



Fonte: Próprio Autor (2022)

A figura 07, ilustra a tela de “Atendidos”. Nela serão listadas as denúncias que forem atendidas, sendo realizados os procedimentos cabíveis.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho propôs a criação de um aplicativo de conversação para auxiliar com as dúvidas e ações em relação ao abuso sexual. Obtendo bons resultados e atingindo uma boa fluidez. Porém, melhorias precisam ser feitas constantemente para que o chat venha a ser cada vez mais consistente em suas respostas. Como trabalhos futuros, objetiva-se melhorar cada vez mais as principais funções do chatbot Help, tornando-o uma ferramenta cada vez mais utilizada e eficiente. Ademais, deseja-se também, tornar mais abrangente o uso da aplicação, em contextos de outros tipos de abusos/ou crimes.

REFERÊNCIAS

- BORDONI, COELHO; GOMES; HORTA; SANTOS BORDONI. **Brazilian Journal of Forensic Sciences, Medical Law and Bioethics** 7(2):137-155(2018) Abuso Sexual em Adultos: Casuística do Posto Médico - Legal de Ribeirão das Neves –Minas Gerais.
- BUCHMÜLLER, H. “Crimes sexuais: a impunidade gerada por um Estado omissivo.” Congresso em foco, 2016. Disponível em: <https://congressoemfoco.uol.com.br/opiniaio/colunas/crimes-sexuais-a-impunidade-gerada-por-um-estado-omisso/> Acessado em: 20 jul. 2021
- CANAL CIÊNCIAS CRIMINAIS. **Violência sexual cometida por mulheres**. 2018 Disponível em: <https://canalcienciascriminais.jusbrasil.com.br/artigos/659162580/violencia-sexual-cometida-por-mulheres>. Acessado em 21 jul. 2021
- CIECHANOWSKI, L. et al. In the shades of the uncanny valley: An experimental study of human–chatbot interaction. **Future Generation Computer Systems**, v. 92, n. January, p. 539–548, 2018.
- Folha de São Paulo. “**Brasil registra mais de 180 estupros por dia; número é o maior desde 2009**”. 2009 Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/09/brasil-registra-mais-de-180-estupros-por-dia-numero-e-o-maior-desde-2009.shtml>> Visitado em: 31 de ago. 2021.
- FREITAS, M. L, FARINELLI, C. A. As consequências psicossociais da violência sexual. EM PAUTA, Rio de Janeiro - 1º Semestre de 2016 - n. 37, v. 14, p. 270 – 295. ONU Brasil, 2018. “**OMS aborda consequências da violência sexual para saúde das mulheres**.” Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/oms-aborda-consequencias-da-violencia-sexual-para-saude-das-mulheres/>>
- Gabel, M. (org) (1997). **Crianças vítimas de abuso sexual**. Summus, São Paulo, 252 p.

Globalbot Tecnologia LTDA. Plataforma de chatbot para automação do atendimento, vendas e relacionamento. Cidade: Florianópolis editora, 2021. Disponível em: <https://globalbot.com.br/tudo-sobre-chatbot/>

GRANATYR, JONES. **Teste de Turing**, Expert Academy, jul. 2016. Disponível em: <https://iaexpert.academy/2016/07/19/historico-da-ia-teste-de-turing/> Acessado em: 11 ago. 2021

MAEDA, A.; MORAES, S. Chatbot baseado em Deep Learning : um Estudo para Língua Portuguesa. **5th KDMiLe – Proceedings**, n. October 2017, p. 10–18, 2017.

MELO, VIANA, G; NASTE, GOMES, E; **A prescrição de pena em crimes sexuais cometidos contra crianças e adolescentes**, p. 201. Evento de Iniciação Científica. out, 2019

OLIVEIRA; FREITAS; GOMES; SILVA. MONUMENTA - REVISTA CIENTÍFICA DISCIPLINAR - **Abuso sexual infantil**. 2020.

LUGLI, V. A.; LUCCA FILHO, J. de. **O USO DO CHATBOT PARA A EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO**. Revista Interface Tecnológica, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 205-218, 2020. DOI: 10.31510/infa.v17i1.840.

SENADO FEDERAL. **Da família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso**. 2017 Disponível em: < [Constituição da República Federativa do Brasil - Art. 227 \(senado.leg.br\)](http://www.senado.leg.br/constituicao-da-republica-federativa-do-brasil-art-227)> Acessado 26 jul. 2021

SILVA, LIBÓRIO, P. **O impacto da violência sexual na vida de mulheres adultas: uma análise comportamental, social e emocional**, set. 2017.

Tozdan, S., Briken, P., Dekker, A. (2019). **Uncovering Female Child Sexual Offenders – Needs and challenges for Practice Research**. In Journal of Clinical Medicine, 2019, 8, 401. MDPI Ed., 2019.