



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-5 – Política e Economia da Informação

A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NA PERSPECTIVA DOS REGIMES DE INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE SOBRE O MACHISMO A ASSISTENTES DIGITAIS

VIOLENCE AGAINST WOMEN FROM THE PERSPECTIVE OF INFORMATION REGIMES: AN ANALYSIS ON MACHISM TO DIGITAL ASSISTANTS

Denise Braga Sampaio - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Gracy Kelli Martins - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Gisele Rocha Côrtes - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Denysson Axel Ribeiro Mota - Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Modalidade: Resumo expandido

Resumo: Este trabalho reflete sobre a proliferação de assistentes digitais feminilizados e como os regimes de informação impactam nas interações humanas com o computador, em ambientes digitais. Partiu-se da hipótese de que essas interações são possíveis por meio de dispositivos enredados e estruturados em uma sociedade de matriz heterocispatriarcal. Via metodologia exploratória, descritiva e documental, percebemos que há uma predisposição corporativa ao uso de performances femininas para tais assistentes, que sofrem assédio por emular esse gênero. Inferimos que esses assédios se baseiam em um modelo de produção hegemônico que amalgama regimes informacionais, mas vozes não hegemônicas têm respondido a essas violências.

Palavras-chave: regime de informação; dispositivos de informação; assistentes digitais; violência contra a mulher na internet.

Abstract: This work reflects on the proliferation of feminized digital assistants and how information regimes impact human interactions with computers in digital environments. We started from the hypothesis that these interactions are possible through entangled and structured devices in a society with a heterocispatriarchal matrix. Through exploratory, descriptive and documentary methodology, we realize that there is a corporate predisposition to the use of female performances for such assistants, suffering harassment for emulating this gender. We infer that these harassments are based on a hegemonic production model that amalgamates informational regimes, but non-hegemonic voices have responded to this violence.

Keywords: information regime; information devices; digital assistants; violence against women on the internet.

1 INTRODUÇÃO

As redes sociais digitais são consideradas como ferramentas de comunicação e surgiram no final do Século XX. O avanço dessas plataformas contribuiu para que grandes marcas as utilizassem para oferecer seus produtos e serviços, disponibilizar mais canais de comunicação e resolução de problemas, visando aumentar a interação com seus clientes. Com essa inserção, surgiu a necessidade, como atividade de marketing, de criar uma interface amigável e mais pessoal. Assim, foram implementados os *bots*: programas de software autônomos que atendem virtualmente e representam as marcas, com nomes, vozes, imagens e características personalizadas.

Os *bots*, utilizados como agentes em sistemas de comunicação, popularizaram-se por oferecer serviços de atendimento ao cliente e, com tecnologias como a Siri, da *Apple*, originaram diversos personagens virtuais para divulgar marcas e interagir entre eles e seus(as) usuários(as). Os *bots* são softwares que “[...] performam tarefas automatizadas e podem postar conteúdo, interagir entre si e com usuários humanos e outros *bots*, por meio de conexões on-line – assim como pessoas reais” (REGATTIERI, 2019, p. 133).

No Brasil, os *chatbots* já são populares como a Lu, da Magazine Luíza; a Nat, da Natura; a Carina, do Carrefour; a BIA, do Banco Bradesco; a Mara, da Amaro; a Uly U, da Ultragaz; e a Aura, da Vivo. Entretanto, uma questão chama a atenção ao observar esses assistentes digitais: a maioria recebe nomes e/ou atributos físicos e personalidades femininas, em busca de uma representação mais próxima das ações humanas e que se adéquem às características que acreditam representar a marca, assim como atrair seu público-alvo. Consequentemente, em uma transmutação da vida social para o ambiente digital, surgem preconceitos de gênero reproduzidos, como violências verbais ou assédios comumente sofridos por mulheres no ambiente físico (UNESCO, 2019).

Sob nosso ponto de vista, essas situações são alicerçadas em uma estrutura de violência e disciplinarização que subalterniza determinados corpos não hegemônicos. Nesse contexto, reproduzem-se condutas repressoras do mundo físico nos meios digitais. Isso é possível com o reforço de políticas e regimes de informação que ajudam a amalgamar, no imaginário social, nas condutas e nas práticas, um ideal e a consequente hierarquização, ligada aos marcadores sociais de gênero, raça, classe (DAVIS, 2016) e sexualidade. Os regimes de informação são dotados de dispositivos que, em uma perspectiva ampla, ultrapassam seu próprio limite.

Assim, este estudo, fruto de uma pesquisa em andamento, traz uma discussão sobre a proliferação de assistentes digitais feminilizados e sobre como os regimes de informação pautados em processos e modos de produção hegemônicos impactam as interações entre o ser humano e o computador, levando-se em consideração que essas interações são possíveis por meio de dispositivos de gênero e digitais, enredados e estruturados em uma sociedade de matriz heterocispatriarcal e refletidos em regimes informacionais, a partir dos modos de produção de seus atores sociais.

Para viabilizar a análise, recorreremos às pesquisas exploratória, descritiva e documental. Exploratória, porque este é um estudo proêmio sobre um tema ainda pouco descortinado na área (regimes de informação em uma sociedade heterocispatriarcal e sua influência na interação humano-máquina). Descritiva, na medida em que, conforme Gil (2002, p. 42), o “[...] objetivo primordial [é] de descrever as características de determinada população ou fenômeno”. Neste caso, a transmutação do machismo e do sexismo, em forma de assédio, de ambientes físicos para ambientes digitais, contra mulheres reais e *chatbots* cuja performance tenha traços de feminilidade. E como documental porque se vale de documentos primários, como os Relatórios da UNESCO (2019) e do Instituto Avon (2018).

2 REGIMES DE INFORMAÇÃO

Os estudos sobre os Regimes e as Políticas de informação revelam uma relação indissociável entre poder, política e informação. Conforme Sandra Braman (2011, p. 3, tradução nossa), as políticas de informação estão ligadas à concepção de “leis, regulamentos e posições doutrinárias [...] envolvendo a criação, processamento, fluxo, acesso e uso de informação”. Até os anos 1980, essas políticas tinham uma forte relação com o Estado, no entanto, com o desenvolvimento e a popularização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a globalização e a distribuição de tomada de decisão entre os setores público e privado, segundo Maria Nélida González de Gómez (2015), fazem esmaecer o poder soberano do Estado com a vulnerabilidade das fronteiras digitais. Há, então, um ‘ponto de corte’ do Estado Burocrático (Estado de Bem-Estar Social) para o Estado Informacional, gerando uma nova forma de poder, o poder informacional (BRAMAN, 2007; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015).

Nesse sentido, a relação entre a informação e o poder acaba por ser o cerne do entendimento a respeito de regimes de informação, tendo em vista a “pressuposição de que

a informação, como algo imerso nas tecnologias digitais e ubíquas, seria aquilo que nelas circula e as dinamiza” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 44). Nessa relação, é possível pensar sobre economia da informação, modo de informação e infraestrutura de informação. Soma-se a essas relações e processos os entendimentos possíveis da informação como recurso, como *commodity*, como padrão, como agente, como junção de possibilidades e como força constitutiva da sociedade, segundo Sandra Braman (2011).

A (re) produção de sentidos e significados arraigados culturalmente são presentes nos sistemas baseados em inteligência artificial, que, apesar de serem tratados como neutros, objetivos e imparciais, descolados da subjetividade e sem vieses humanos, na prática, transmutam hierarquias e opressões a grupos subalternizados (GUEDES, 2019). Nessa direção, as relações de poder presentes nas ferramentas de *bots* precisam ser disputadas, por meio da problematização e da reformulação dos regimes de informação e seus componentes. E é justamente nessa perspectiva que a força construtiva da informação mostra-se patente.

Foucault (2014) assevera que os dispositivos são imbuídos de discursos que propiciam a manutenção de sistemas hegemônicos ou de contradiscursos numa estrutura de poder. Há de se destacar que esses dispositivos desempenham o papel de amalgamar, orientar, moldar, controlar e definir práticas, condutas, opiniões, gestos, discursos e crenças (AGAMBEN, 2005). Agamben (2005, p. 13) refere que dispositivos não são somente as instituições disciplinares foucaultianas (escola, prisão, exército, por exemplo) mas também os artefatos tecnológicos, as técnicas e, até, “[...] a linguagem mesma [...] talvez o mais antigo dos dispositivos”.

É justamente essa linguagem e os discursos que ela possibilita que amparam regimes de saber-poder e, conseqüentemente, os regimes informacionais que tanto podem reverberar superestruturas misóginas, fóbicas e subalternizantes, mas também microestruturas pautadas no contrapoder, na resistência, na manifestação e na defesa de contrários a esses sistemas. Por exemplo, e já descortinando a pesquisa em curso, dispositivos ligados a gênero e sexualidade, por vezes, são responsáveis por manter uma ordem ciscêntrica e heteropatriarcal de costumes misóginos, que impetra ‘papéis’ às mulheres e, sob o arquétipo e/ou performatização da feminilidade, subalterniza-as.

Na ordem patriarcal de gênero, pessoas que performatizam a expressão ligada ao feminino (mulheres cis, travestis, mulheres trans, gays feminilizados), em geral, sofrem práticas discriminatórias de cunho sexual e inferiorizante e vivenciam insegurança e medo. No meio digital, essa prática não só se replica como também cria novos mecanismos de

inferiorização de pessoas que performatizam a expressão identitária atrelada ao feminino. Importante frisar que não concebemos a existência de uma única e linear expressão de gênero ligada ao feminino, assim como nos distanciamos da postura de uma identidade feminina hegemônica.

Nessa linha de reflexão, concebemos que os dispositivos, como os *bots*, por exemplo, são criados por meio da ‘estilização’ de atos e expressões de gênero, carregam um conjunto de significantes legitimados socialmente e tendem a performatizar práticas semelhantes ao ideário da feminilidade hegemônica - delicadeza, docilidade, passividade e beleza - dentro de padrões estéticos convencionais – como, por exemplo, a imagem corporal, a tonalidade e a entonação da voz e da linguagem utilizada para responder as mensagens, que visam desenvolver tecnologias “capazes de criar conexões emocionais e, principalmente, sociais com os humanos” (SHIRAIISHI; YODA; LOURENÇO, 2019, p. 22).

3 MACHISMO E SEXISMO EM AMBIENTES DIGITAIS: (re) produções e resistências

Muitas empresas têm adotado chatbots para os atendimentos sem intervenção humana, com tecnologias que simulam, com mais precisão, uma conversação, que dá a impressão de que são seres humanos, e não, máquinas, e, muitas vezes, performam vozes femininas e se tornam assistentes digitais personificadas, para evidenciar, com o uso da tecnologia, o comportamento e a interação social (MUÉS, 2019). Nesse ponto, discutimos sobre como a personificação dos bots recai sobre estereótipos padronizados, cujas expressões são ligadas ao gênero feminino, reforçando que o cuidado/assistência configura-se como uma ação feminina, que mantém os identitários socialmente criados para definir e performar como as mulheres devem ser na vida real e transferir esses estereótipos para os modelos programados.

O caso que recentemente ganhou ampla visibilidade na mídia e nas redes sociais é o da BIA, do Banco Bradesco, que existe desde 2018 e tem acumulado interações indesejadas e ofensivas, evidenciando comportamentos que reproduzem discursos machistas e assédios sexual e moral. Devido a essas evidências, o banco desenvolveu um projeto e reestruturou as respostas dadas aos clientes em situações de violência de gênero (BRADESCO, 2021, online).

O Relatório *I’d Blush If I Could* (Eu coraria se pudesse), divulgado pela UNESCO (2019), discute sobre o assédio a assistentes digitais projetadas como mulheres e apresenta dados e propostas sobre a lacuna de gênero, evidenciando intervenções e recomendações para que

meninas e mulheres sejam incentivadas e tenham oportunidades de desenvolver habilidades digitais consideradas como essenciais para a segurança das mulheres, e estimulando a criação de ambientes e tecnologias digitais que promovam igualdade de gênero.

Esses dados originaram o movimento *Hey, update my voice* (Ei, atualize minha voz), em parceria com a UNESCO contra o preconceito de gênero e o assédio sexual às inteligências artificiais feminizadas. Essas denúncias têm sido recorrentes no mundo inteiro, e a UNESCO (2019) alerta que esse tem sido um tema muito importante, por reconhecer que, se isso acontece com bots, o combate é imprescindível, pois são extensões da vida das mulheres.

As reações das organizações revelam o assédio perpetrado a bots que performam uma feminilidade primariamente hegemônica e passiva e que há, primeiro, o evidente sentido de direito desses assediadores em suas ações; segundo, que, por ser evidente, gera incômodo nos gestores dessas assistentes digitais, inicialmente ensinadas a ter respostas passivas. Revelam, ainda, que a busca por mulheres para constituir respostas para os discursos violentos de assediadores e passivos das bots transmuta essa resistência. Isso corrobora o pensamento de Gayatri Spivak (2010) e o que consta no Relatório da UNESCO (2019) sobre a possibilidade de uma categoria subalternizada falar.

Conquistar essa voz, nessas corporações e diante desse sistema hegemônico, emprestando-a à ideia, a um projeto de feminilidade não corpórea que sofre violência faz emergir uma possibilidade de constituir novos regimes de informação, pautados em modos de produção que dão atenção a essas vozes, ora subalternizadas, o que resulta em novos dispositivos. Em uma perspectiva foucaultiana, trata-se de um dispositivo de gênero mais democrático, e nos regimes de informação, de dispositivos que sejam dotados da possibilidade de mudar esses modos de produção fóbicos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as discussões ora empreendidas, acreditamos que o objetivo proposto fora cumprido. Porém, esta é uma pesquisa embrionária, no campo informacional e em nossas próprias reflexões, especialmente em se tratando da discussão na perspectiva dos regimes de informação.

Percebemos que os regimes de informação, na maneira como são arquitetados, podem promover discursos e condutas fóbicas e de violência que transpassam as relações infocomunicacionais face a face para as mediadas pelo computador e que os chatbots,

construídos nesse modelo, reproduzem respostas passivas para essas violências e promovem suas manutenções. No entanto, o avanço nas discussões sobre esses *phobus* sociais são terreno fértil à constituição de outros regimes informacionais, a partir da escuta e convite à construção de atrizes e atores sociais contra-hegemônicos e da constituição e manutenção de dispositivos que convirjam os discursos e vivências destes.

Na esfera científica, vemos que é muito importante debater sobre a programação das máquinas visando diminuir a violência e os ajustes nos discursos que capilarizem a violência de gênero e transmutem seus efeitos para espaços virtuais, o que se reflete em bots que performam a figura feminina. Nessa perspectiva, essas discussões precisam se apresentar de forma transversal, em um processo informacional e educacional, para que o ambiente virtual não facilite processos de desumanização nem seja um lugar discriminatório de gênero, raça, sexualidade, classe e crenças.

REFERÊNCIAS

AGAMBEN, Giorgio. O que é um dispositivo. **Outras travessias**, n. 5, Ilha de Santa Catarina, 2 sem. 2005.

BRADESCO. **Novas respostas da Bia contra o assédio**, 2020. Página Inicial. Disponível em: <https://banco.bradesco/aliadosbia/>. Acesso em: 06 jun. 2021.

BRAMAN, Sandra. Change of state: information, policy and power. **Electronic Journal of Communication**, v. 1, n. 2, p. 278-280, jul./dez. 2007. Acesso em: https://www.researchgate.net/publication/220167067_Change_of_State_Information_Policy_and_Power. Acesso em: 25 jun. 2021.

DAVIS, Angela. **Mulheres, raça e classe**. S.l.: Boitempo, 2016.

FOUCAULT, Michel. **História da Sexualidade I: A vontade de saber**. São Paulo: Paz e Terra, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Políticas e regimes de informação. In: GARCIA, Joana Coeli R.; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Desvendando facetas da gestão e políticas de informação**. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2015. v. 2, p. 321-351.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 22, n. 3, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/14376>. Acesso em: 30 maio. 2021.

GUEDES, PAULA. **Discriminação tecnológica: desmistificando a neutralidade da Inteligência Artificial em meio à crise de inclusão e de diversidade nas tecnologias emergentes.**

Disponível em: https://itsrio.org/wp-content/uploads/2020/10/Discrimina%C3%A7%C3%A3o-tecnol%C3%B3gica_Paula_Guedes.pdf. Acesso em: 11 jun. 2021.

INSTITUTO AVON. [Relatórios sobre] Violência contra as mulheres. Disponível em: <https://institutoavon.org.br/conteudo-violencia-contra-as-mulheres/>. Acesso em: 11 jun. 2021.

MAUÉS, Marcela Pedroso. **Um olhar sobre os assistentes virtuais personificados e a voz como interface.** Dissertação (Mestrado em Design) – Departamento de Artes e Design, Pontifica Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 116 p. 2019.

UNESCO. EQUALS Global Partnership. **I'd blush if I could: closing gender divides in digital skills through education.** UNESCO; EQUALS, 2019. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367416.page=1%C2%A0>. Acesso em: 10 jun. 2021.

REGATTIERI, Lorena Lucas. Bots como agentes de expressão: Regime de visibilidades e o poder de criar redes. **Contracampo**, Niterói, v. 38, n.2, p. 130-149, ago./nov. 2019. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/28504/pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.

SHIRAIISHI, Guilherme de Farias; YODA, Fernanda Sayuri; LOURENÇO, Valter Cavalcante. Para o *high tech* ser *high touch*: um estudo exploratório com chatbots. **Revista Administração em Diálogo**, v.22, n.1, p.19-34, Jan./Abr. 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/rad/article/view/40774>. Acesso em: 02 jun. 2021.

SPIVAK, Gayatri Chakravorty. **Pode o Subalterno falar?** Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2010.