



Tendências da Pesquisa
Brasileira em
Ciência da Informação

A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NA PERSPECTIVA DOS REGIMES DE INFORMAÇÃO: uma análise sobre o machismo direcionado a assistentes digitais¹

VIOLENCE AGAINST WOMEN IN THE PERSPECTIVE OF INFORMATION REGIMES: an analysis of chauvinism to digital assistants

Denise Braga Sampaio²
Gracy Kelli Martins³
Gisele Rocha Côrtes⁴
Denysson Axel Ribeiro Mota⁵

Resumo: Este estudo reflete sobre a proliferação de assistentes digitais feminilizadas e como os regimes de informação pautados em processo e modos de produção hegemônicos impactam as interações humano-computador em ambientes digitais. Partiu-se da hipótese de que essas interações são possíveis por meio de dispositivos de gênero e digitais enredados e estruturados em uma sociedade de matriz heterocispatrilial, elementos fundamentais da constituição de regimes informacionais, juntamente com atores e atrizes sociais. Utilizando uma metodologia exploratória descritiva e documental, percebeu-se que há uma predisposição corporativa ao uso de performances femininas para assistentes digitais e que elas têm sofrido assédio por emular tal gênero. Ademais, inferimos, por meio desta investigação, que esses assédios se baseiam em um modelo de produção hegemônico que amalgama regimes informacionais também hegemônicos, mas que movimentos de resistência, intermediados por vozes não hegemônicas, têm respondido a essas violências, com uma espécie de contrapoder, constituindo microrregimes de informação de resistência.

¹ O presente texto amplia as discussões do resumo expandido submetido, avaliado, aprovado e apresentado no XXI ENANCIB.

² Doutora em Ciência da Informação. Professora Adjunta da Universidade Federal da Bahia. Email: denise.sampaio@ufba.br. ORCID - 0000-0001-9424-3158

³ Doutora em Ciência da Informação. Professora Adjunta da Universidade Federal da Paraíba. Email: gracykelli@gmail.com. ORCID - 0000-0002-1805-9292

⁴ Doutora em Sociologia. Professora Associada da Universidade Federal da Paraíba. Email: giselerochacortes@gmail.com. ORCID - 0000-0001-6843-4938

⁵ Doutor em Ciência da Informação. Professor Adjunto da Universidade Federal do Cariri. Email: denysson.mota@ufca.edu.br. ORCID - 0000-0003-2069-134X

A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER NA PERSPECTIVA DOS REGIMES DE INFORMAÇÃO: uma análise sobre o machismo a assistentes digitais

Denise Braga Sampaio, Gracy Kelli Martins, Gisele Rocha Côrtes, Denysson Axel Ribeiro Mota

Palavras-Chave: Regime de informação. Dispositivos de informação. Assistentes digitais. Violência contra a mulher na Internet.

Abstract: *This study seeks to reflect on the proliferation of feminized digital assistants and how information regimes based on hegemonic processes and modes of production impact human-computer interactions in digital environments. It started from the hypothesis that such interactions are possible through gender and digital devices entangled and structured in a heterocispatriarchal matrix society, fundamental elements in the constitution of informational regimes, together with social actors and actresses. From an exploratory descriptive and documentary methodology, it was noticed that there is a corporate predisposition to the use of female performances for digital assistants and that they have suffered harassment for emulating such a genre. Furthermore, we infer, through this investigation, that these harassments are based on a hegemonic production model that amalgamates also hegemonic informational regimes, but that resistance movements, mediated by non-hegemonic voices, have responded to these violences, in a kind of counter-power, constituting micro-regimes of resistance information.*

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. Surgiram no final do Século XX, com a criação de ferramentas como Myspace, LinkedIn, Orkut, Facebook, Twitter e Instagram, entre outros. Com o surgimento e o avanço dessas plataformas, grandes marcas passaram a utilizá-las para oferecer seus produtos e serviços e disponibilizar mais canais de comunicação, o que aumentou a interação com seus clientes. Assim, como atividade de marketing, foi necessário criar uma interface amigável e mais pessoal. Para isso, foram implementados os bots - programas de software autônomos e supostamente inteligentes, que fornecem serviços e representam as marcas, com nomes, vozes, imagens e características personalizadas.

Os bots, utilizados como agentes inteligentes em sistemas de comunicação, popularizaram-se por oferecer serviços de atendimento ao cliente e, no final de 2011, com tecnologias como a Siri, da Apple, originaram diversos personagens virtuais para divulgar marcas e proporciona interação entre eles e seus usuários. Os bots estabelecem a comunicação por meio de comandos de voz ou conversação por aplicativos de mensagens. Estes últimos, chamados de chatbots, são softwares que “[...] performam tarefas automatizadas, podendo 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, esses agentes têm ocupado ainda mais esses espaços de interação e comunicação, em especial, no momento pandêmico em que vivemos. Entre tantos, destacamos os mais populares chatbots, como a Lu, do Magazine Luiza; a Nat, da Natura; a Carina, do Carrefour; a BIA, do Banco Bradesco; a Mara, da Amaro; a Uly U, da Ultragaz; a Aura, da Vivo, e o Baianinho, das Casas Bahia. Entretanto, ao observar esses assistentes digitais, um aspecto nos chama a atenção: a maioria recebe nomes e/ou tem atributos físicos e personalidades femininas, visando a uma representação mais próxima das ações humanas e que se adéque às características que acreditam representar a marca e atrair seu público-alvo. Conseqüentemente, em uma transmutação da vida social para o ambiente digital, esses assistentes são submetidos a preconceitos de gênero, que são reproduzidos como violências verbais ou assédios comumente sofridos por mulheres no

ambiente físico (EQUALS GLOBAL PARTNERSHIP; UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 2019).

Entendemos que essas situações são alicerçadas em uma estrutura de violência e disciplinarização que subalterniza determinados corpos não hegemônicos. Há, nesse sentido, uma reprodutibilidade de condutas repressoras dos espaços analógicos para os meios digitais. Essa reprodutibilidade é possível com o reforço de políticas e regimes de informação que ajudem a amalgamar, no imaginário social, nas condutas e nas práticas, um ideal e a consequente hierarquização ligada a gênero, raça, classe (DAVIS, 2016) e sexualidade. Os regimes de informação são dotados de dispositivos que ultrapassam o próprio limite, ao se pensar, por exemplo, na perspectiva foucaultiana, deleuziana e/ou agambeniana do termo.

Para que um dispositivo surta efeito, ele deve, primariamente, ser passível de reconhecimento de sua idoneidade em uma estrutura social e constituído de duas dimensões: uma linguística e outra de ação desta sobre os corpos (DELEUZE, 2005). Foucault (2014) refere que os dispositivos também se amparam em discursos que são alicerçados por essa linguagem e – acrescentamos - transitam com eles para os meios digitais e mudam, por vezes, a forma de agir ao se adaptar a esses meios.

Os bots, com expressões de gênero ligadas ao feminino, têm sofrido com a transmutação das práticas machistas e misóginas do meio físico para o meio digital. Este estudo traz uma reflexão sobre a proliferação de assistentes digitais femininos e como os regimes de informação pautados em processo e modos de produção hegemônicos impactam as interações humano-computador nos ambientes digitais, 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, que são refletidos em regimes informacionais com base nos modos de produção de seus atores sociais.

Para viabilizar a análise, recorreremos à pesquisa exploratória, à descritiva e à documental. Exploratória, porque se trata de um estudo proêmio, cujo tema investigado ainda é pouco abordado (o papel dos regimes de informação, em uma sociedade heterocispatriarcal, e a interação humano-computador por meio de chatbots); descritiva, porque, conforme Gil (2002, p. 42), o “[...] objetivo primordial [é] de descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre

variáveis”, neste caso, a transmutação do machismo e do sexismo em forma de assédio, de ambientes físicos para ambientes digitais, contra mulheres reais e contra *chatbots* cuja performance tenha traços de feminilidade; e documental, porquanto se vale de documentos primários, como os Relatórios da UNESCO (EQUALS GLOBAL PARTNERSHIP; UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 2019) e do Instituto Avon (2018). A partir de um delineamento teórico, iniciamos a discussão sobre regimes de informação e o relacionamos às discussões de gênero e, por meio dos resultados, tecemos considerações a respeito do machismo e do sexismo em ambientes digitais e a possibilidade de haver ações de resistência.

2 REGIMES DE INFORMAÇÃO

Os estudos dos Regimes e das 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 [...] que envolvem criação, processamento, fluxo, acesso e uso de informação”. Essas políticas ajudam a amalgamar, por meio dos mais diversos dispositivos, valores que orientam a sociedade. Até os anos 1980, essas políticas tinham uma forte relação com o Estado, no entanto, com o desenvolvimento e a popularização das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a globalização e a distribuição de tomada de decisão entre os setores público e privado, como aponta Maria Nélide González de Gómez (2015), fazem esmaecer o poder soberano do Estado com a vulnerabilidade das fronteiras digitais. Há, portanto, um ‘ponto de corte’ do Estado Burocrático (Estado de Bem-Estar Social) para o Estado Informacional, que gera uma nova forma de poder, o poder informacional (BRAMAN, 2006; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015).

As tecnologias digitais (metatecnologias), nesse sentido, seriam, conforme González de Gómez (2015), o novo idioma do poder. Essa virada de chave, alavancada pelas tecnologias digitais e expropriadora do Poder do Estado, faz migrar o modelo panóptico de vigilância para outra forma de exercício, o panspectro (BRAMAN, 2006; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015), que é caracterizado, diferentemente de seu anterior, por uma vigilância distribuída, invisível, indeterminada e, por vezes, pouco identificável. As

leis que regem esse modelo de interação (mediada pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação - TDIC) se pautam em proposições matemáticas e lógicas inferenciais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015). Essas políticas ajudam a amalgamar, por meio de dispositivos, os mais diversos valores que orientam a sociedade. Tais modelos incidem também na concepção de regimes de informação. Conforme González de Gómez (2012, p. 43),

[...] um regime de informação seria o modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigentes em certo tempo, lugar e circunstância.

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. Somam-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, sob o ponto de vista de Sandra Braman (2011).

Especialmente em relação à informação como agente, é possível asseverar, ainda conforme a autora (BRAMAN, 2011; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015), que tomá-la como agente é dotar certo dispositivo de ‘inteligência’ para que ele esteja apto a tomar decisões, logo, dotado de poder. Já a informação na perspectiva de juntar possibilidades outorga-lhe a qualidade estatística incidente a partir da produção de sentidos (*sensemaking*). Segundo González de Gómez (2015, p. 13), “é um modo de informação que, ao apontar futuros potenciais, contribui para sua efetivação”.

A (re) produção de sentidos e significados arraigados culturalmente está presente nos sistemas baseados em inteligência artificial que, apesar de, muitas vezes, serem tratados como naturalmente neutros, objetivos e imparciais, descolados da subjetividade e sem vieses humanos, na prática, não o são e podem colocar em prática, segundo Guedes (2019), hierarquias e opressões a grupos subalternizados. Nessa direção, as relações de

poder presentes nas ferramentas de bots carecem ser disputadas, por meio da discussão e da reformulação dos regimes de informação e seus componentes. E é justamente nessa perspectiva que a força construtiva da informação se mostra patente. A informação, como força constitutiva da sociedade, é entendida a partir da capacidade de “[...] moldar ativamente o contexto” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015, p. 14). Assim, a informação não somente é afetada pela sociedade como também a afeta.

Essas três formas de pensar sobre a informação corroboram seu caráter parcial, que é refletido nos regimes de informação e, conseqüentemente, nas sociedades em que eles estão enredados e ajudam a constituir e reforçar padrões informacionais e sociais. Para isso, os regimes de informação têm componentes que devem estar articulados entre si: atores sociais, artefatos de informação, dispositivos de informação e ações de informação. Além desses elementos, Isa Maria Freire (2016) aponta outros componentes, como os estoques de informação, as diretrizes políticas e as práticas de gestão, os conteúdos informacionais, os seres humanos e suas necessidades informacionais e os próprios sistemas de informação em que esses elementos interagem. A interação desses elementos, dentro de um regime de informação e ele mesmo são a “[...] a substância que dá o caráter principal a um sistema social que passou por diferentes e longas fases até chegar ao estágio atual” (UNGER; FREIRE, 2008, p. 35).

Vale lembrar, conforme visto na introdução, que os dispositivos, na visão de Foucault (2014), são imbuídos de discursos, os quais propiciam a manutenção de sistemas hegemônicos ou de contradiscursos que buscam exercer um movimento de resistência dentro de uma estrutura de poder. Há de se ressaltar que esses dispositivos exercem o papel de amalgamar, orientar, moldar, controlar e definir práticas, condutas, opiniões, gestos, discursos e crenças (AGAMBEN, 2005). Agamben (2005, p. 13) assevera que os dispositivos não são somente as instituições disciplinares foucaultianas, os artefatos tecnológicos e as técnicas, mas também “[...] 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, regimes informacionais que tanto podem reverberar superestruturas misóginas, fóbicas, subalternizantes e 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 a sexualidade, em algumas circunstâncias, 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-a.

Na ótica de Butler, a performatização é um tipo de repetição. Para a autora, “[...] repetição é a um só tempo reencenação e nova experiência de um conjunto de significados já estabelecidos socialmente; e também é a forma mundana e ritualizada de sua legitimação” (BUTLER, 2003, p. 200). Nesse sentido, os assistentes digitais são comumente personificadas por avatares com características de mulheres, como os chatbots de empresas brasileiras já mencionadas; por vozes femininas, como a Alexa, da Amazon, e a Siri, da Apple, ou até mesmo quando não têm expressões imagéticas e/ou sonoras, porque adotam nomes comumente utilizados por mulheres, relacionando tais agentes a figuras femininas.

Na ordem patriarcal de gênero, seres humanos que performatizam a expressão de gênero ligada ao feminino (mulheres cis, travestis, mulheres trans, gays feminilizados), em geral, sofrem práticas discriminatórias de cunho sexual e inferiorizante e vivenciam experiências de 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. Trazemos, aqui, uma reflexão sobre dispositivo, como, por exemplo, a inteligência artificial, fabricada, com vistas a ser reconhecida como representação da expressão de gênero feminino. É 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.

Butler (2003) enuncia que o gênero é uma identidade construída historicamente, instituída em um espaço externo através de repetições estilizadas de atos.

O efeito do gênero se produz pela estilização do corpo e deve ser entendido, conseqüentemente, como a forma corriqueira pela qual os gestos, movimentos e estilos corporais de vários tipos constituem a ilusão de um eu permanentemente marcado pelo gênero (BUTLER, 2003, p. 200).

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 e carregam um conjunto de significantes legitimados socialmente. Assim, tendem a ser fabricados

para performatizar práticas semelhantes ao ideário da feminilidade hegemônica - delicadeza, docilidade, passividade e beleza - dentro de padrões estéticos convencionais, como a imagem corporal, a tonalidade e a entonação da voz e da linguagem utilizada para responder as mensagens no chat, que visam desenvolver tecnologias “capazes de criar conexões emocionais e, principalmente, sociais com os humanos” (SHIRAISHI; YODA; LOURENÇO, 2019, p. 22). Isso acontece porque as TDIC são formadas com uma estrutura hegemônica, logo, os regimes que nela residem reproduzem esses discursos e modelos de exploração, estereotipação e marginalização de determinadas categorias sociais.

2.1 Regimes de informação e gênero

Os regimes de informação são constituídos em contextos sócio-históricos marcados por relações de poder os quais produzem e orientam representações, conceitos normativos e esquemas de percepção nos sujeitos. A ordem patriarcal de gênero, estruturante das sociedades patriarcais, reverbera nas diversas ambiências e nos dispositivos informacionais.

Historicamente, as estruturas políticas, sociais e econômicas dos regimes de informação dinamizam-se por meio da práxis dos atores sociais, organizam-se e orientam-se no sentido de legitimar e naturalizar os esquemas hegemônicos da dominação masculina. Com vistas a tecer o imbricamento do conceito de gênero nos regimes de informação, na sociedade contemporânea, considera-se necessária uma breve discussão sobre esse tema.

O conceito de gênero foi formado em meados dos anos 1970, nos Estados Unidos, e propagado a partir dos anos 1980. A categoria destaca as dimensões de construção histórica, social e política eleitas em torno das diferenças sexuais entre mulheres e homens. Busca subverter preceitos normativos, discursos e concepções essencialistas legitimadores das hierarquias entre homens e mulheres, com prejuízos para a categoria social mulher.

No Brasil, a categoria analítica e histórica gênero destacou-se na década de 1990, com o artigo ‘Gênero como categoria útil de análise’, da historiadora feminista Joan Wallac Scott. Em sua visão, “[...] o gênero é um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, é um modo primordial de dar significado

às relações de poder [...]” (SCOTT, 1990, p. 14). Nessa lógica, as diferenças são convertidas em desigualdades e baseadas em símbolos culturalmente disponíveis que conformam representações do masculino e do feminino de modo binário e linear (forte/frágil, razão/emoção, atividade/passividade, sujeito/objeto).

Os processos de (re) produção das diferenças e das hierarquias entre mulheres e homens são dinamizados por meio da subjetividade, das visões de mundo, dos sistemas de parentesco e da organização política, econômica, cultural, religiosa e jurídica. Sob essa ótica, os componentes dos regimes de informação - atores sociais, artefatos de informação, dispositivos de informação e ações de informação - impactam e são impactados pela estrutural ordem patriarcal de gênero, alocando às mulheres situação de opressão e exclusão.

Teresa de Lauretis (1994) concorda com a concepção de que diferentes artefatos, que ela denomina de tecnologias sociais, orientam a conformação dos sujeitos femininos e masculinos em uma lógica binária e hierárquica. Os discursos, a linguagem, as epistemologias, as práticas institucionalizadas e cotidianas, os meios de comunicação, as doutrinas religiosas e as TDIC atuam por meio de complexas tecnologias políticas nos corpos, nas subjetividades e nas identidades de mulheres e de homens. “Embora os significados possam variar de uma cultura para outra, qualquer sistema de sexo-gênero está sempre interligado a fatores políticos e econômicos em cada sociedade” (DE LAURETIS, 1994, p. 211).

Sob essas perspectivas, analisar a violência de gênero na sociedade da informação, tendo como foco o espaço digital, requer como pano de fundo as hierarquias socialmente produzidas e estruturadas pela lógica da dominação masculina (BOURDIEU, 1999) e dos discursos que mantêm os sistemas hegemônicos por meio da manutenção de produções sociais e históricas que implicam a reprodução cultural de estereótipos e a exclusão das mulheres que são naturalizadas no cotidiano (BARROS; BUSANELLO, 2019).

Nesse contexto, os crimes cibernéticos, os assédios e as violências cometidas contra dispositivos que performatizam as expressões de gênero ligadas ao feminino operam como alicerçados em um regime de informação calcado em esquemas hegemônicos de gênero, nos quais a categoria social homem tem poderes para controlar e normatizar a vida e a conduta das mulheres, utilizando diferentes formas de violência (SAFFIOTI, 2001).

De acordo com Carrera (2020, p. 54), a mídia, em geral, é um reflexo da realidade social “cuja construção recai, quase sempre, em carência e sub-representação de indivíduos negros [...]; hiper-sexualização de mulheres [...] assim como vieses estereotipados de indígenas; [...] público LGBTQ+ [...]” etc. Tais reflexos integram o discurso social e reforçam o imaginário sociocultural criando representações que definem os desenhos subjetivos dos corpos associados aos atributos de beleza, gentileza, cuidado, sucesso, entre outros, que, atribuídos às personagens femininas, desencadeiam uma relação de suposta aproximação e liberdade no trato subserviente das assistentes digitais (CARRERA, 2020).

Calyskan, Brayson e Carayana (2017) corroboram as enunciações, explicitando que os sistemas funcionam, em geral, adotando e colocando em ação estereótipos textuais que refletem e reproduzem a cultura hegemônica. Propõem, como uma das estratégias para superar esse desafio, o aprofundamento do emergente campo da Justiça no desenvolvimento das máquinas, o qual se pauta na dinamização e na materialização de formulações matemáticas com bases inclusivas na tomada de decisão.

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

Muitas empresas têm adotado chatbots para prestar atendimento sem intervenção humana, com tecnologias que simulam, com a máxima precisão possível, uma conversação, visando à interação com seres humanos, e não, com máquinas. Eles têm sido amplamente utilizados para atender aos(as) clientes, prestando informações, vendendo produtos, apresentando soluções, entregando conteúdos, descrevendo imagens e/ou textos e, muitas vezes, performando, por meio da interface conversacional, uma voz feminina, tornando-se assistentes digitais personificadas, com o fim de evidenciar, com o uso da tecnologia, o comportamento e a interação social (MAUÉS, 2019).

Nesse ponto, tecemos algumas considerações sobre como, quase sempre, a personificação dos bots recai sobre estereótipos padronizados com expressões ligadas ao gênero feminino, reforçando que o cuidado e/ou a assistência se configura(m) como ações femininas, que fazem a manutenção dos identitários socialmente criados para definir e

performar como as mulheres devem ser na vida real, transferindo esses estereótipos para os modelos programados.

O caso que recentemente ganhou ampla visibilidade na mídia e nas redes sociais foi o da BIA, criada em 2018 e, ao longo do tempo, acumulou interações indesejadas e ofensivas que evidenciaram comportamentos que reproduzem discursos machistas e assédios sexual e moral. Diante dessas evidências, o banco desenvolveu um projeto e reestruturou as respostas dadas aos clientes em situações de violência de gênero (BRADESCO, 2021, online).

No entanto, essas denúncias não são recentes. Em 2018, a rede de Lojas Magazine Luiza denunciou que seu avatar, uma assistente digital de nome Lu, recebeu uma série de mensagens abusivas de homens revelando fantasias sexuais com o bot e fez um apelo sobre os assédios em suas redes sociais⁶. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Avon (2018, online), intitulada 'A voz das redes: o que elas podem fazer pelo enfrentamento das violências contra as mulheres', em parceria com a empresa Folks Netnográfica, reuniu dados coletados em redes sociais sobre as discussões a respeito de assédio e violência no ambiente digital, entre 2015 e 2017, que apontavam que esse assédio virtual cresceu mais de 26.000% na web.

Isso recai sobre o fato de que os avatares de assistentes digitais, em geral, remetem às características femininas: mulheres jovens, magras, sorridentes e gentis, com nomes de mulheres. Assistentes digitais por comando de voz, como a Siri, a Alexa e a Cortana dispõem de uma voz feminina e recebem nomes que empregam feminilidade ao bot, mesmo sem apresentar expressões imagéticas. No caso da Cortana, da Microsoft, o nome faz referência a uma personagem de uma franquia de jogos, com aparência de uma mulher jovem, com formas físicas femininas que indicam os padrões hegemônicos ocidentais de beleza. Até mesmo a BIA, do Banco Bradesco, que não tem forma ou voz, é tratada pelo pronome feminino pela empresa que representa.

Nessa dinâmica, a interação humano-computador reforça estruturas de poder e dinâmicas de comunicação que dão "vida" e voz a modelos de assistentes digitais com atitudes serviçais, com voz afetuosa, respostas educadas e interação subserviente. Esses dados estão dispostos no Relatório do Fórum aberto para formular opções políticas para

⁶ <https://twitter.com/magazineluiza/status/1034915311462412289>.

o desenvolvimento de Big Data e Inteligência Artificial da UNESCO, de 2019, que elenca que os assistentes digitais, predominantemente do gênero feminino, aludem a uma permanência simbólica do papel dócil, afetuoso e pronto para ajudar e agradar, o que implica a reprodução da feminização de profissões como o secretariado.

Nesse ínterim, assistentes digitais são parte do regime de informação que viabiliza as relações capitalistas virtuais porquanto se caracterizam “como artefatos tecnológicos” e fazem parte do regime de informação conformados nos meios midiáticos, como “sistema ou rede, mais ou menos estável. Assim, a informação flui por meio de determinados canais - de produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, a consumidores ou usuários específicos” (FROHMANN, 1995, p. 5).

Muitas empresas têm se empenhando em programar seus bots com respostas contra o assédio ou qualquer tipo de preconceito, mas a discussão também recai sobre quem programa os bots, já que os assédios são recorrentes porque as respostas são frases tolerantes, subservientes e passivas, de acordo com o estudo *I'd Blush If I Could* (Eu coraria se pudesse), divulgado pela UNESCO (EQUALS GLOBAL PARTNERSHIP; UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 2019). O Relatório traz a discussão 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 a oportunidade de desenvolver habilidades digitais, reconhecidas 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*⁷ (Ei, atualize minha voz), em parceria com a UNESCO, contra o preconceito de gênero e o assédio sexual às AIs. Essas denúncias têm sido recorrentes no mundo inteiro, e a UNESCO, em 2021 alerta que esse tema tem sido muito importante por reconhecer que, se isso acontece com robôs, é imprescindível que combatamos, pois são extensões da vida das mulheres. O movimento também promove ações para incentivar as empresas que administram e mantêm assistentes digitais a modificarem as respostas a assédios, em uma perspectiva não compactuante e, ao mesmo tempo, didática, valendo-se de um banco de vozes com

⁷ <https://heyupdatemyvoice.org/pt/>

sugestões oferecidas por mulheres para as mais diversas agressões, demonstrando que o crescimento de agressões dessa natureza é real e que o combate a esse tipo de violência reside na voz de mulheres reais cujo ‘machismo analógico’ incide ulteriormente.

Com base na concepção foucaultiana de poder, há lugar para subversões, negociações e tensões nos espaços marcados pelos esquemas hegemônicos: “lá onde há poder, há resistências” (FOUCAULT, 2014, p. 104). Nesse sentido, as reflexões deste artigo caminham em direção a pontuar caminhos, no campo informacional, para ressignificar a criação de sistemas de assistentes digitais, a fim de que sejam pautados na inclusão e no respeito à diversidade. Guedes (2019) apresenta como fundamental a adoção de políticas público-privadas de educação, inclusão interseccional e empoderamento tecnológico para que os sujeitos, em especial, de grupos marginalizados, compreendam o funcionamento de assistentes digitais. Outra questão fundamental levantada pela autora é a contratação diversificada de profissionais que criam, testam e implantam as tecnologias, para que a recrutação use critérios inclusivos, com pessoas pertencentes a diversos grupos identitários.

No que tange às possíveis disputas, Martins (2020) assevera que é fundamental disputar o espaço digital, com o fim de utilizar o dispositivo tecnológico como espaço de resistência, autonomia e fortalecimento político de solidariedade feminista. As táticas empregadas nas denúncias coletivas, no ambiente virtual, das ações informacionais #MeuPrimeiroAssédio e Chega de Fiu Fiu, propostos pelo coletivo Think Olga, Meu Amigo Secreto, iniciada pela comunidade feminista online ‘Não me Kahlo, #EleNão - Mulheres Unidas Contra Bolsonaro’, fundado por Ludimilla Teixeira, possibilitam realocar e ressignificar regimes de informação em uma sociedade marcada pelo sexismo, pelo racismo e pela LGBTfobia, em oposição

[...] às narrativas capilarmente espalhadas que, por motivos diversos, compartilham um emaranhado de reivindicações em comum por mudanças: de comportamentos, das leis e da política. Ainda, essas práticas disputam o imaginário, não só pelo reposicionamento, mas também pela possibilidade de se pensar para além das ‘alternativas disponíveis’ (MARTINS, 2020, p. 12).

As respostas empreendidas pelas organizações não só revelaram o assédio perpetrado a bots que performam uma feminilidade primariamente hegemônica e passiva

como também que há, primeiro, um evidente *entitlement*⁸ (sentimento, ideia ou senso de direito) desses assediadores; segundo, que, por ser evidente, gera incômodo nos gestores dessas assistentes digitais, inicialmente amparadas e ensinadas a dar respostas passivas. Revelaram, ainda, que a busca por mulheres (seres humanos que sofrem o modo físico e caleidoscópico dessa violência), a fim de constituir respostas para os discursos violentos de assediadores e os passivos das bots, transmuta também nessa resistência, retornando ao questionamento de Gayatri Spivak (2010) corroborado pelo Relatório da UNESCO (EQUALS GLOBAL PARTNERSHIP; UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 2019) sobre a possibilidade de uma categoria subalternizada falar.

Assim, conquistar essa voz, nessas corporações, tendo em vista esse sistema hegemônico, tem como proposta um projeto de feminilidade não corpórea, que fará emergir a possibilidade de constituir novos regimes de informação, pautados em modos de produção que dão atenção a essas vozes, ora subalternizadas, que constituem novos dispositivos. Em uma perspectiva foucaultiana, trata-se de um dispositivo de gênero mais democrático e, em uma perspectiva dos regimes de informação, de dispositivos que sejam dotados da possibilidade de mudar esses modos de produção fóbicos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das discussões ora empreendidas, acreditamos que os objetivos propostos foram cumpridos totalmente. 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, que, 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, sobretudo porque inteligências artificiais pensadas e construídas nesse modelo reproduzem respostas passivas para essas violências e as promovem. No entanto, o avanço nas discussões sobre esses *phobus* sociais são um terreno fértil para a constituição de outros novos regimes

⁸ Conforme Stela Nazareth Meneghel e Ana Paula Portella (2017), caracteriza-se como a crença de que é assegurado ao homem o direito de dominar mulheres, na relação com elas, seja no campo da intimidade, seja na vida pública.

informativos, por meio da escuta e do convite para formar atrizes e atores sociais contra-hegemônicos e manter dispositivos que convirjam com os discursos e as vivências deles.

Inferimos, portanto, que os assédios a assistentes virtuais de performance feminilizada têm bases em um modelo de produção hegemônico que amalgama regimes informativos também hegemônicos. Essa inferência parte das inquietações causadas por exemplos do cotidiano direcionadas para uma análise sobre as violências contra a mulher que avançam para ambientes virtuais e assistentes digitais e reforçam as construções sociais de feminino, principalmente quando dados apontam o estereótipo da tecnologia como um domínio masculino e a expansão do número de relatos de assédios sofridos pelos bots, perpetuando opressões sistemáticas. Essas opressões se manifestam na representação do feminino e refletem arquétipos comportamentais e culturais que exigem mais estudos sobre as limitações legais, éticas e morais com criticidade científica e punições mais severas.

Somamos a essa necessidade de criticidade científica a necessidade de escutar os movimentos de resistência, que têm se configurado como vozes não hegemônicas de enfrentamento a essas violências, em uma espécie de contrapoder, constituintes de microrregimes de informação de resistência que se formam ulteriormente, em meio analógico e digital, lidando com os assédios face a face e com os empreendidos em meio digital. Portanto, ter vozes contra-hegemônicas, como visto no projeto *Hey update my voice*, descortinando novas possibilidades, é um aceno, uma resposta às condutas machistas, sexistas e misóginas produzidas pelo dispositivo de gênero hegemônico e socializado por dispositivos e artefatos tecnológicos produzidos, majoritariamente, por homens.

Consideramos essenciais os debates sobre a atividade de programação visando diminuir a violência e ajustar os discursos que capilarizam a violência de gênero e transmutem seus efeitos para espaços virtuais, o que se reflete em seres inanimados que performam a figura da mulher. Nessa perspectiva, essas discussões devem ser apresentadas de forma transversal, em um processo informativo e educacional, para que o ambiente virtual não se torne um espaço que facilite processos de desumanização e se expanda como um lugar discriminatório de gênero, raça, sexualidade, classe e crenças.

REFERÊNCIAS

- AGAMBEN, Giorgio. O que é um dispositivo. **Outras travessias**, Florianópolis, n. 5, 2 sem. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/Outra/article/view/12576>. Acesso em: 5 jun. 2022.
- BARROS, Antônio Teixeira de; BUSANELLO, Elisabete. Machismo discursivo: modos de interdição da voz da mulher no parlamento brasileiro. **Rev. Estud. Fem.**, v. 2, n. 27, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/xYh6dxnNQ6LV9M9DC976tDg/?lang=pt>. Acesso em: 5 jun. 2022.
- BOURDIEU, Pierre. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.
- BRADESCO. Novas respostas da Bia contra o assédio. 2021. Disponível em: <https://banco.bradesco/aliadosbia/>. Acesso em: 5 jun. 2022.
- BRAMAN, Sandra. **Change of state**: information, policy, and power. Massachusetts: MIT, 2006. Disponível em: <https://mitpress.ubliish.com/ebook/change-of-state-preview/236/iii>. Acesso em: 5 jun. 2022.
- BRAMAN, Sandra. Defining information policy. **Journal of Information Policy**, v. 1, 2011, p. 1-5. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/pdf/10.5325/jinfopoli.1.2011.0001.pdf>. Acesso em: 30 maio 2021.
- BUTLER, Judith. **Problemas de gênero**: feminismo e subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.
- CARRERA, Fernanda. Racismo e sexismo em bancos de imagem digitais: análise de resultados de busca e atribuição de relevância na dimensão financeira/profissional. In: SILVA, Tarcízio. (org.). **Comunidades, algoritmos e ativismos digitais**: olhares afrodiaspóricos. São Paulo: LiteraRUA, 2020.
- CALYSKAN, Aylin; BRAYSON, Joanna J.; NARAYANAN, Arvind. Semantics derived automatically from language corpora contain human-like biases. **Science**, v. 356, n. 6334, 2017. Disponível em: <https://www.science.org/doi/10.1126/science.aal4230>. Acesso em: 5 jun. 2022.
- DELEUZE, Gilles. **O mistério de Ariana**. Lisboa: Passagem, 2005.
- DAVIS, Angela. **Mulheres, raça e classe**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DE LAURETIS, Teresa. A tecnologia do gênero. *In*: HOLLANDA, Heloísa Buarque de. **Tendências e impasses: o feminismo como crítica da cultura**. Rio de Janeiro: Rocco, 1994.

EQUALS GLOBAL PARTNERSHIP; UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **I'd blush if I could**. 2019. Disponível em: <https://en.unesco.org/Id-blush-if-I-could>. Acesso em: 5 jun. 2022.

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

FREIRE, Isa Maria. Refletindo sobre ações de informação no laboratório de tecnologias intelectuais - LTI. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 4, p. 78-96, dez. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2684/1815>. Acesso em: 30 maio 2021.

FROHMANN, Bernd. Talking information policy beyond information science: applying the actor network theory. *In*: ANNUAL CONFERENCE OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995, Edmonton, Alberta. **Proceedings** [...]. 1995. Disponível em: http://www.caicsci.ca/proceedings.1995/frohmann_1995.pdf. Acesso em: 5 jun. 2022.

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

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. 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 Nélide. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, 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/Discriminação-tecnológica_Paula_Guedes.pdf. Acesso em: 01 jun. 2021.

INSTITUTO AVON. Relato de pesquisa. 2018. Disponível em: <https://institutoavon.org.br/instituto-avon-divulgou-ontem-pesquisa-inedita-sobre-assedio-e-violencia-no-ambiente-digital-no-forum-fale-sem-medo/>. Acesso em: 5 jun. 2022.

MARTINS, Fernanda. Feminismos criminológicos e “tecnopolíticas”: novos 'quadros' para violência de gênero. **Revista Estudos Feministas**. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/63035>. Acesso em: 04 jun. 2021.

MENEGHEL, Stela Nazareth; PORTELLA, Ana Paula. Femicídios: conceitos, tipos e cenários. **Cienc. Saúde Colet.**, v. 22, n. 9, set. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/SxDFyB4bPnxQGpJBnq93Lhn/?lang=pt>. Acesso em: 5 jun. 2022.

MAUÉS, Marcela Pedroso. **Um olhar sobre os assistentes virtuais personificados e a voz como interface**. 116f. 2019. Dissertação (Mestrado em Design) - Pontifícia Universidade Católica, Departamento de Artes e Design, Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/47703/47703.PDF>. Acesso em: 5 jun. 2022.

REGATTIERI, Lorena Lucas. Bots como agentes de expressão: regimes de visibilidades e o poder de criar redes. **Contracampo: Brazilian Journal of Communication**, Niterói, v. 38, n. 3, p. 130-149, ago./nov. 2019. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/28504>. Acesso em: 5 jun. 2022.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Caderno Pagu**, Campinas, n.16, 2001, p. 115-136. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/8644541>. Acesso em: 5 jun. 2022.

SCOTT, Joan W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & realidade**, Porto Alegre, v.2, n.20, p.71-100, jul.-dez. 1995. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/71721>. Acesso em: 5 jun. 2022.

SHIRAISHI, Guilherme de Farias; YODA, Fernanda Sayuri; LOURENÇO, Valter Cavalcante. Para o high-tech ser high touch: um estudo exploratório com os chatbots. **Revista Administração em Diálogo**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 19-34, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/download/40774/31505/136179>. Acesso em: 5 jun. 2022.

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

UNGER, José Roberto Gervásio; FREIRE, Isa Maria. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, p. 87-114, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2014>. Acesso em: 5 jun. 2022.

AGRADECIMENTOS

O pesquisador Prof. Dr. Denysson Axel Ribeiro Mota agradece ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo financiamento do Projeto MCTI/CNPQ Nº 436309/2018-1 – Universal, sob sua coordenação, e à Universidade Federal do Cariri (UFCA), pela concessão de recursos e bolsas de iniciação científica e de inovação tecnológica, que contribuíram para os estudos e as reuniões interinstitucionais que originaram e promoveram a realização desta pesquisa.