

**UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP**  
**Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

**Viabilidade de Totem em Centros de Cidadania da  
Mulher**

**Alberto N. Bighetti, Ana Flávia Porto, Hakawã Alves, Letícia Sayuri Fujimori,  
Matheus Silva**

**Campinas**

**2019**

**UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP**  
**Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

**Viabilidade de Totem em Centros de Cidadania da  
Mulher**

O presente projeto de pesquisa busca a viabilidade do uso de Totem em centros de Cidadania da Mulher como ferramenta de suporte, acessibilidade e engajamento.

**Orientador:** Ricardo Raschiatore

**Alberto N. Bighetti, Ana Flávia Porto, Hakawã Alves, Letícia Sayuri Fujimori,  
Matheus Silva**

**Campinas**

**2019**

## **Terminologia, Definições e Abreviações**

**CCM** Centro de Cidadania da Mulher

**CPTM** Companhia Paulista de Trens Metropolitanos

## SUMÁRIO

<b>Terminologia, Definições e Abreviações</b>	<b>i</b>
<b>1 Introdução</b>	<b>5</b>
1.1 Motivação . . . . .	5
<b>2 Objetivos</b>	<b>7</b>
2.1 Objetivos Especificos . . . . .	7
2.2 Objetivos Tecnologicos . . . . .	7
<b>3 Referencial Teórico</b>	<b>8</b>
<b>4 Solução Técnica</b>	<b>9</b>
<b>5 Considerações Finais</b>	<b>10</b>

# 1 Introdução

O objetivo central deste projeto é correlacionar pesquisas em prol das melhorias derivadas do uso de totens de auto-atendimento, tanto no tocante a celeridade no atendimento quanto a melhoria em acessibilidade dos serviços. Também discorre sobre as necessidades pesquisadas em CCM's (Centro de Cidadania da Mulher) e como essas centrais de auto-atendimento podem trazer melhoria nos serviços ofertados, maior abrangência em zonas próximas ao Centro mas que desconhecem sua existência. A proposta final busca facilitar o acesso aos serviços do programa, medir sua abrangência e identificar necessidades de orçamento e/ou novos centros em zonas não atendidas.

## 1.1 Motivação

O objetivo dos CCMs é oferecer serviços e atendimentos à mulheres que passaram por violência doméstica e precisam tanto de atendimentos jurídico quanto acompanhamento psicológico e, mesmo com um número alto de casos de violência doméstica, carece de visibilidade nos serviços ofertados. Tendo sido implantados de 2005 a 2007 na cidade de São Paulo, os CCMs promovem eventos e oferecem serviços que estimulam mulheres a valorizar e garantir seus direitos ([Secretaria Especial de Comunicação \(a\)](#)). Por ser um programa público, tem orçamento oriundo de fundos da prefeitura de São Paulo ([Secretaria Especial de Comunicação \(b\)](#)) e, como gerador de renda, oferecem também oficinas de artesanato, pintura, bijuteria, etc.

É nesse contexto que se insere a motivação deste projeto, a de criar um acesso fácil e ágil para que seja possível atingir mais mulheres afetadas e que seja possível medir a eficácia e visibilidade do programa de modo que seja possível, em futuras deliberações da câmara paulista, trazer maiores recursos ao orçamento destinado aos Centros.

De acordo com pesquisa realizada pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM), realizada em março/2018, ([CPTM \(2018\)](#)), as mulheres que, em pesquisa datada de 2016 representam 56% do número de passageiros dos metrô paulistas ([Gerência de Operações do Metrô \(2016\)](#)), pediram por serviços que otimizem seu dia-a-dia. É diante dessa necessidade que a proposta de adicionar totens de atendimento ao público feminino em estações de transporte público como metrô e trens se faz relevante, pois oferece chance às mulheres que já conhecem os serviços do CCM de acompanharem o andamento de eventuais processos jurídicos bem como, agendar novas atividades e agendar horários de acompanhamento psicológico

e atinge mulheres que desconhecem o programa de modo que passem a usufruir do mesmo. No que tange medição de efetividade, os totens podem fornecer informações a um registro geral dos CCM sendo possível identificar as estações onde existem mais mulheres carentes do serviço, metrificar o uso e necessidade de orçamento e eventual identificação da necessidade de se criar novos centros em zonas de maior adesão ao uso.

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivos Especificos**

Em termos de objetivos específicos, destacam-se:

1. Aumento no engajamento da população feminina afetada.
2. Oferecer maior visibilidade dos serviços e benefícios que os centros tem a oferecer.
3. Fornecer recursos para que se entenda melhor os comportamentos do público alvo, como locais de maior exposição, locais mais carentes de atenção, serviços mais efetivos e procurados e, assim, alavancar discussões acerca de verbas e efetividade dos programas.

### **2.2 Objetivos Tecnologicos**

No que tange objetivos tecnológicos, seguem-se:

1. Levantamento de estado da arte para tecnologias embarcadas em totens públicos.
2. Levantamento de custos do projeto e tecnologias envolvidas.
3. Pesquisa de casos consolidados onde a aplicabilidade da ferramenta se provou eficaz.

### **3 Referencial Teórico**



## **4 Solução Técnica**

## **5 Considerações Finais**

## Referências

- CPTM (2018). Cptm realiza pesquisa para identificar as demandas do público feminino. URL: <https://www.cptm.sp.gov.br/noticias/Pages/CPTM-realiza-pesquisa-para-identificar-as-demandas-do-p%C3%BAblico-feminino.aspx>.
- Gerência de Operações do Metrô (2016). Caracterização socioeconômica dos usuários e seus hábitos de viagem. URL: <https://transparencia.metrosp.com.br/sites/default/files/Pesquisa%20de%20Caracteriza%C3%A7%C3%A3o%20Socioecon%C3%B4mica%20dos%20Usu%C3%A1rios%20e%20seus%20H%C3%A1bitos%20de%20Viagem%20-%202016.pdf>.
- Secretaria Especial de Comunicação (a). Centros de cidadania estimulam mulheres a valorizar seus direitos. URL: <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/centros-de-cidadania-estimulam-mulheres-a-valorizar-seus-direitos>.
- Secretaria Especial de Comunicação (b). Políticas para mulheres têm orçamento reforçado com proposta de vereadoras. URL: <http://www.saopaulo.sp.leg.br/blog/politicas-para-mulheres-tem-orcamento-reforcado-com-proposta-de-vereadoras/>.