

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS FRENTE À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES NO CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA

INFORMATION PRACTICES IN THE FACE VIOLENCE AGAINST WOMEN AT THE EDNALVA BEZERRA WOMEN'S REFERENCE CENTER

Karla Cristiane de Oliveira Marcone Alves – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Luís Carlos da Silva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Izabel França de Lima – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: este estudo está relacionado ao acesso a fontes de informações confiáveis das mulheres na busca de alternativas para a superação do estado de violência. Através da problemática: de que modo as práticas informacionais desenvolvidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, atuam no combate à violência contra as mulheres? Objetivo geral: analisar as práticas informacionais desenvolvidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, responsáveis pela orientação das usuárias no combate e enfrentamento a violência contra as mulheres. Um estudo de abordagem qualitativa, quanto aos objetivos é descritiva, de campo e documental. Em relação aos resultados, foram coletadas uma amostra de 124 fichas elaboradas pela equipe de atendimento, durante o ano de 2023, nas quais coletou-se os seguintes dados: sociodemográficos, dados do agressor, os tipos de violência sofridos na relação (física, patrimonial, psicológica, moral e sexual), um resumo do caso e as demandas referentes às práticas do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra nos aspectos jurídico, social e psicológico que visam suprir as demandas contingentes do cenário de violência, através de práticas informacionais, para superação do contexto de violência, a análise do conceito nos proporciona compreender aspectos intrínsecos aos papéis das mulheres na sociedade em busca de alternativas para sobreviver em contextos que as vulnerabilizam.

Palavras-chave: práticas informacionais; violência contra mulher; resiliência informacional.

Abstract: this study is related to women's access to reliable sources of information in the search for alternatives to overcome the state of violence. Through the problem: how do the informational practices developed at the Ednalva Bezerra Women's Reference Center act in the fight against violence against women? General objective: to analyze how the informational practices developed at the Ednalva Bezerra Women's Reference Center act in the fight against violence against women through informational practices. A study with a qualitative approach, as for the objectives, it is descriptive, field and documentary. Regarding the results, a sample of 124 forms prepared by the service team were collected during the year 2023, in which the following data were collected: sociodemographic, data on the aggressor, the types of violence suffered in the relationship (physical, patrimonial, psychological, moral and sexual), a summary of the case and the demands regarding the practices of the Ednalva Bezerra Women's Reference Center in the legal, social and psychological aspects that aim to meet the contingent demands of the scenario of violence, through informational practices, to overcome the context of violence, the analysis of the concept allows us to understand aspects intrinsic to the roles of women in society in search of alternatives to survive in contexts that make them vulnerable.

Keywords: information practices; violence against women; information resilience.

1 INTRODUÇÃO

No contexto social contemporâneo, a mulher ainda é percebida de forma desigual, sujeita a estereótipos que reforçam papéis tradicionais, restringem sua autonomia e limitam sua inserção em espaços de poder. Nesse cenário, a violência emerge como uma expressão do controle e da desigualdade de gênero, manifestando-se sob formas físicas, psicológicas, sexuais e simbólicas, frequentemente naturalizadas e silenciadas pela cultura patriarcal. Conforme Louro (1997), as relações de poder e dominação são instituídas por meio da linguagem, que, ao produzir discursos, posiciona os sujeitos socialmente, desempenhando função determinante na ocupação desses papéis, compondo, assim, a estrutura social (Scott, 1995). Nesse sentido, Lloyd (2010) destaca que os discursos constroem cenários e redes de significados que orientam as ações e comportamentos socialmente estruturantes.

A naturalização da violência contra as mulheres gera impactos significativos, uma vez que as atitudes definidas e reproduzidas socialmente consolidam papéis de gênero, fragilizando vínculos sociais e expondo as mulheres a situações de risco e vulnerabilidade (Brasil, 2007). A internalização da dominação masculina dificulta a percepção crítica sobre esse quadro, perpetuando o ciclo de violência. Nesse contexto, emergem as barreiras informacionais (Brasileiro, 2019), que obstaculizam o acesso, a busca e o uso de informações, fundamentais para o exercício de direitos e o acesso a políticas públicas de enfrentamento à violência.

Tais barreiras podem ser objetivas e materiais ou subjetivas, simbólicas e emocionais, refletindo aspectos individuais das mulheres em situação de violência (Brasileiro, 2019). Esses impedimentos comprometem o desenvolvimento de competências informacionais que permitiriam a superação da situação vivida, instaurando um estado de incerteza informacional que dificulta o rompimento com essa realidade. Brasileiro (2019, p. 25) conceitua a incerteza como “um estado da experiência humana, situado nas interações sociais da vida cotidiana, que envolve dúvidas, ambiguidades e tensões emocionais frente aos objetivos informacionais”, aspecto que, neste estudo, relaciona-se à falta de clareza e confiança nas informações disponíveis para o enfrentamento da violência.

Entretanto, constata-se que, mesmo diante de tais obstáculos, as mulheres mobilizam práticas informacionais que viabilizam a identificação, busca, uso e compartilhamento de

informações (Araújo, 2013). Tais práticas, quando institucionalizadas, como no caso do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), contribuem para a promoção da autonomia e do empoderamento, posicionando as mulheres como protagonistas e sujeitos informacionais (Araújo, 2013), com potencial para transformar os cenários sociais.

As práticas informacionais promovidas pelo CRMEB favorecem a formação de vínculos, que mediante processos de informação colaborativa, promovem o desenvolvimento de estados de consciência de modo objetivo e intersubjetivo, de suas usuárias que influenciam seus processos de tomadas de decisão frente às demandas informacionais (Brasileiro, 2019) diante dos cenários de enfrentamento demandados pelas usuárias do CRMEB. A Lei Maria da Penha (Brasil, 2006) desempenha papel central nesse processo, ao estabelecer mecanismos legais e estratégicos para o enfrentamento da violência.

Diante deste panorama, formula-se a seguinte problemática: de que modo as práticas informacionais desenvolvidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), na Paraíba, atuam no enfrentamento da violência contra as mulheres? Assim, estabelece-se como objetivo geral: analisar as práticas informacionais desenvolvidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, responsáveis pela orientação das usuárias no combate e enfrentamento a violência contra as mulheres. Este estudo reveste-se de relevância ao abordar questões que atravessam o cotidiano das mulheres, além de contribuir para o avanço e a articulação dos estudos sobre gênero, violência e práticas informacionais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, visto que “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes” (Minayo, 2009, p. 21), quanto aos objetivos é descritiva por descrever as características do objeto de estudo (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Em relação à fonte se caracteriza como pesquisa de campo, esta refere-se “[...] a investigação empírica realizada onde se verifica o fenômeno a ser observado e analisado” (Bufrem; Alves, 2020, p. 61).

A pesquisa também se caracteriza como documental, pois foram utilizadas fontes de registro, a partir das fichas que são elaboradas no atendimento e acompanhamento das usuárias do centro. Segundo Gil (2008, p. 51) “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”.

O campo empírico escolhido foi o CRMEB por trabalhar com questões relacionadas a violência contra as mulheres, já que o local “é um espaço onde as mulheres são acolhidas, orientadas e encaminhadas para a Rede de Atendimento, através de uma ação intersetorial com as diversas políticas” (Prefeitura Municipal de João Pessoa, 2023, não paginado). Por fim, no que tange a análise dos dados, deu-se por meio da análise de conteúdo de Bardin (1977). Consoante Bardin (1977) o método é dividido em etapas: organização, codificação, categorização e inferência e diz respeito a:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores [...] que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção [...] dessas mensagens (Bardin, 1977, p. 42).

Sendo assim, para a análise dos dados, adotaram-se três categorias analíticas: gênero, práticas informacionais e resiliência informacional. A categoria gênero permitiu compreender de que forma as relações de poder, socialmente construídas, influenciam o acesso, à produção e o compartilhamento de informações pelas participantes. As práticas informacionais foram observadas para identificar os modos como as participantes buscam, selecionam, utilizam e disseminam informações em seus contextos sociais. A resiliência informacional foi utilizada para compreender as estratégias de enfrentamento desenvolvidas diante de barreiras informacionais, especialmente em situações de vulnerabilidade e violência.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta a fundamentação teórica desta pesquisa, contemplando as categorias gênero, práticas informacionais e resiliência informacional, fundamentais para compreender as relações de poder, o uso da informação e as estratégias de enfrentamento em contextos de vulnerabilidade. O conceito de gênero “[...] não remete apenas a ideias, mas também a instituições, estruturas, práticas cotidianas e a rituais, ou seja, a tudo aquilo que constitui as relações sociais” (Scott, 1998, p. 15), expressando diferenças socialmente construídas, independentemente de qualquer base biológica (Bufrem; Nascimento, 2012).

Para Scott (1995), gênero refere-se às dimensões estruturais e ideológicas que moldam as relações entre os sexos, de modo que compreender o lugar ocupado por homens e mulheres na sociedade requer analisar as construções sociais sobre as diferenças biológicas. Louro (1997) enfatiza que o debate sobre essas relações constitui-se por meio de uma nova linguagem, na qual o conceito de gênero assume centralidade, organizando a ordem social e

se inscrevendo no contexto histórico, reproduzindo-se nas instituições e disseminando-se pela linguagem. Assim, o gênero atua como um fator de poder ao atribuir significados que posicionam sujeitos em papéis sociais específicos. Conforme Scott (1995, p. 88), “o gênero é uma forma primária de dar significado às relações de poder” ou, ainda, “um campo primário no interior do qual, ou por meio do qual, o poder é articulado”.

Portanto, o gênero não deve ser visto apenas como um significado cultural atribuído a um sexo biológico preexistente, mas como um meio de produção pelo qual os gêneros são estabelecidos. Assim, não existe um sexo natural pré-discursivo; essa naturalidade resulta de práticas culturais e discursivas (Silva, 2022).

No contexto da violência contra a mulher, tal fenômeno manifesta-se de forma persistente e complexa, envolvendo aspectos psicológicos, morais e físicos, funcionando como estratégias de controle e dominação, gerando medo, isolamento e dependência (Bandeira, 2014). A autora aponta que essa violência utiliza força, real ou simbólica, para subjugar corpo e mente da mulher.

Apesar da existência de leis, a violência de gênero persiste, sustentada pelas antigas estruturas de poder que definem os papéis de gênero, sendo que concepções de feminilidade e masculinidade seguem em disputa, tanto no espaço doméstico quanto em outros contextos institucionais (Bandeira, 2014).

Entre as diversas formas de violência destaca-se a doméstica e física, composta por ações ou omissões que causam danos físicos, psicológicos e emocionais. Para Soares (1999), trata-se de um fenômeno multifatorial, imbricado na relação entre esfera privada e pública. Silva, Coelho e Caponi (2007) ampliam essa compreensão ao destacar que a violência doméstica abrange distintas formas de agressão no contexto familiar, sendo o feminicídio sua expressão mais extrema, motivado por ódio e controle sobre a mulher, enraizados na cultura patriarcal (Bandeira, 2013).

A violência moral e psicológica configura-se como uma agressão emocional, muitas vezes invisível, mas extremamente prejudicial à vítima. Segato (2003 *apud* Bandeira, 2014) caracteriza tal violência como aquela que, por meio de gestos, olhares ou atitudes, degrada e controla a mulher, afetando sua autoestima e autonomia. A Lei Maria da Penha (Brasil, 2006), ao incluir a violência psicológica e moral como formas de violência doméstica, reconhece a gravidade dessas práticas que, embora não envolvam agressões físicas, impactam profundamente o bem-estar psicológico da mulher.

A violência sexual, igualmente definida pela referida legislação, abrange atos de coerção sexual, incluindo abuso e estupro, cujas consequências extrapolam danos físicos, afetando a saúde mental e a vida social da vítima (Krug; OMS, 2002).

Essas formas de violência não atuam isoladamente, mas frequentemente se entrelaçam, formando um ciclo difícil de romper, intensificando o sofrimento das mulheres. As leis brasileiras, como a Lei Maria da Penha e a Lei do Feminicídio, visam criar mecanismos de proteção e conscientização, tratando a violência contra a mulher como uma questão de saúde pública e de direitos humanos (Izumino; Santos, 2005).

Nesta perspectiva os estudo das práticas observa a orientação das mulheres em relação ao contexto de violência através da mediação do CRMEB, com vista aos aspectos interacionais, sociais, intersubjetivo e histórico, aos quais permeiam suas ações de busca, utilização e compartilhamento de informações, desenvolvem habilidades essenciais para superar barreiras informacionais, manifestando no CRMEB práticas que se expressam na orientação e apoio às usuárias e revelam por que determinadas informações são procuradas. Como afirma Araújo (2013, p. 45), “as práticas informacionais se constituem nos modos pelos quais os indivíduos interagem com a informação para atender às suas necessidades”. Para Silva (2019), compreender essas práticas exige analisar as ações e os contextos sociais nos quais a informação circula, identificando as motivações que orientam sua busca. Nessa perspectiva, o CRMEB atua como mediador entre a problemática e os sujeitos informacionais, produzindo e organizando informações de forma funcional e contextualizada, promovendo mudanças em suas bases de conhecimento.

As práticas informacionais desenvolvidas pelo CRMEB, voltadas à orientação de mulheres em situação de violência e ao rompimento do ciclo violento, foram categorizadas em três frentes principais: atendimento jurídico, psicológico e social. Essas práticas, identificadas a partir das fichas de atendimento, envolvem o agrupamento, compartilhamento e mobilização de informações, transformando-as em ações concretas. Em cada frente, o atendimento é contextualizado de acordo com a realidade de cada usuária, favorecendo encaminhamentos adequados e articulados a outras ações de suporte.

A interação entre sujeito e meio, no âmbito das práticas informacionais, envolve aspectos subjetivos, cognitivos e socioambientais, compondo o que Schatzki (2005) denomina prática social: atividades cotidianas e arranjos materiais que, por meio da interação,

promovem a constituição contínua entre indivíduo e social, sendo que “o lugar da vida social é essencialmente ligado a um campo de significado possível” (Schatzki, 2005, p. 471).

As práticas, em suma, instituem espaços de inteligibilidade em cujos termos elas próprias procedem. Quando alguém participa de práticas específicas, sua vida e suas relações com os coparticipantes ficam em dívida com os campos semânticos dessas práticas. Em virtude dos seus espaços semânticos, as práticas constituem assim o local do social: toda a vida social transparece inerentemente como parte destas práticas (Schatzki, 2005, p. 470).

Portanto, as práticas informacionais estão para além desse movimento dos sujeitos entre a ação, a causa e suas consequências de acordo com o autor, mas que na verdade caracteriza o movimento entre o campo, os elementos e suas interações (Araújo, 2017).

Para Lloyd (2010), as práticas conectam a subjetividade, intersubjetividade e a construção de significados por meio de competências e habilidades informacionais, onde define práticas informacionais como:

uma série de atividades e habilidades relacionadas à informação, constituídas, justificadas e organizadas por meio dos arranjos de um site social, e mediadas social e materialmente com o objetivo de produzir entendimento compartilhado e acordo mútuo sobre formas de conhecer (Lloyd, 2011, p. 285).

Na observação do que ocorre no cenário atual onde os conceitos sobre violência em suas diversas formas, abusos e empoderamento feminino ganham cada vez mais espaços de debate visto que os sujeitos promovem esses debates nas esferas em que se inserem, seja a partir do campo social ou midiático, o fato é que os sujeitos promovem a circulação o que acaba por gerar um tensionamento e questionamento sobre as demandas sociais promovendo assim suas transformações, é nesse local de tensionamento que Araújo (2017) denomina como ambiente das práticas informacionais, no movimento da compreensão individual acerca do coletivo. Logo, as práticas informacionais atuam como fator cooperante no desenvolvimento de novas capacidades informacionais, que as apropriações de novos conhecimentos sejam capazes de promover a superação de barreiras e atuar no combate a violência contra mulher.

O processo de resiliência informacional está imbricado pelo processo de transição onde os indivíduos sofrem com rupturas em suas bases de informação, gerando um estado de incertezas, resultando redes de apoio em meio ao processo de busca de informações.

O conceito de resiliência informacional consiste, portanto, no processo de orientação, ajuste e ressignificação e resulta de estratégias de enfrentamento, onde os indivíduos conseguem utilizar as informações em meio às incertezas e estabelecer conexões, por meio

de atividades colaborativas (Lloyd, 2014). Em suma, a orientação consiste na experiência física, oral e visual com as fontes informacionais; já o ajustamento refere-se a adequação do sujeito ao novo ambiente de informação; e a resignificação diz respeito aos novos sentidos que o indivíduo passa a ter a partir das etapas anteriores (Brasileiro, 2019).

Além disso, o conceito diz respeito ainda à capacidade dos indivíduos de desenvolver a resiliência em ambientes informacionais novos e complexos em que estão inseridos, por meio da superação de cenários de incerteza informacional que se estabelecem através da busca por informação, que estruturam o processo de tomada de decisão.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DE DISCUSSÕES

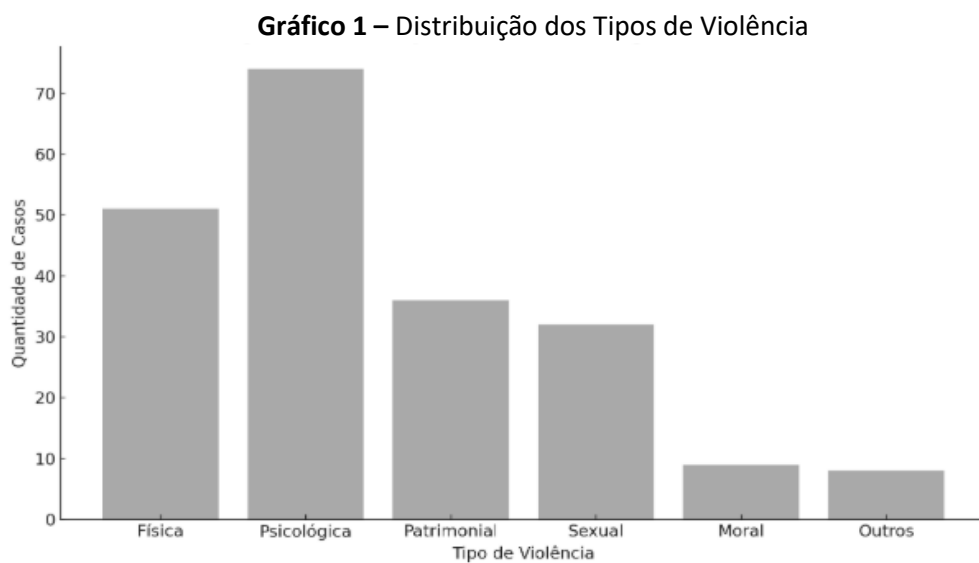
A partir da discussão, o que tange aos resultados, foram coletadas uma amostra de 124 fichas de atendimentos realizados durante o ano de 2023, as fichas elaboradas durante o atendimento das usuárias do centro contém: seus dados sociodemográficos, os dados do agressor quando a vítima tem acesso, os tipos de violência sofridos na relação que podem ser: física, patrimonial, psicológica, moral e sexual, além de um resumo do caso e as demandas referentes às práticas às quais o centro destina para o acompanhamento do caso das usuárias atendidas, tais demandas atendem as usuárias nos aspectos, jurídico, social e psicológico. A análise das fichas de atendimento permite compreender a multiplicidade de fatores que atravessam a experiência da violência de gênero, bem como o papel desempenhado pela instituição na mediação entre as mulheres e as políticas públicas de proteção e assistência.

No que tange o perfil das mulheres atendidas são, em sua maioria, pardas e negras, com idades entre 25 e 50 anos, heterossexuais, com nível de escolaridade fundamental ou médio, renda mensal inferior a dois salários-mínimos e responsáveis por filhos menores. São comuns os relatos de mulheres que vivem ou viveram em relacionamentos conjugais marcados por dependência econômica e emocional. Algumas não possuíam renda própria, enquanto outras exerciam trabalhos informais, como diaristas, vendedoras ambulantes, cuidadoras ou autônomas. Em menor número, foram atendidas mulheres com formação superior, servidoras públicas e estudantes universitárias.

Desse modo, nota-se que muitas dessas mulheres se encontram em situação de extrema vulnerabilidade social. Há registros de mulheres que viviam em situação de rua, que chegaram ao centro grávidas, acompanhadas por filhos pequenos, com histórico de internações psiquiátricas, uso de substâncias e traumas acumulados. Diversas relatam

histórico de violência desde a infância, abuso sexual intrafamiliar e negligência por parte de suas próprias mães ou responsáveis.

Por sua vez, em relação aos tipos de violência, conforme pode ser observado no Gráfico 1, os dados apresentados refletem a classificação dos tipos de violência registrados nas 124 fichas de atendimento analisadas pelo Centro de Referência à Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) ao longo do ano de 2023. O total de registros evidencia a diversidade das demandas acolhidas pelo centro.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A violência psicológica foi a forma mais recorrente, com 74 casos, configurando-se como a mais persistente e abrangente entre os tipos identificados. Os relatos incluem humilhações, ameaças, xingamentos, chantagens emocionais, imposições de conduta, manipulação afetiva e isolamento social, presentes em quase todos os atendimentos. Em seguida, aparece a violência física, com 51 registros, envolvendo empurrões, tapas, socos, estrangulamentos, uso de armas brancas ou objetos, fraturas e tentativa de feminicídio. A violência patrimonial, presente em 36 casos, manifesta-se por meio da apropriação de bens, retenção de documentos, controle de cartões e benefícios sociais, destruição de objetos pessoais e impedimento do uso de métodos contraceptivos, além do controle das finanças e apropriação de salários. A violência sexual, com 32 registros, abrange situações de estupro conjugal, coerção sexual, violência sexual intrafamiliar e, em alguns casos, exploração, especialmente envolvendo mulheres migrantes, adolescentes e aquelas em contextos de vulnerabilidade agravada. A violência moral, registrada em 9 casos, caracteriza-se por assédio moral. Por fim, outros 8 casos dizem respeito a mulheres que não estavam em situação ativa

de violência no momento do atendimento, mas procuraram o centro para buscar informações jurídicas, orientações sobre direitos ou apoio psicológico espontâneo. Algumas delas estavam se recuperando de situações vividas anteriormente e buscavam manter o acompanhamento com a equipe técnica.

Os resumos dos atendimentos revelam as nuances das situações enfrentadas pelas mulheres. Uma mulher de 39 anos, com ensino fundamental incompleto, relatou que seu companheiro jogou álcool em seus olhos durante uma agressão. Outra, de 22 anos, grávida e com três filhos, foi espancada e sufocada pelo ex-companheiro e não conseguiu vaga em abrigo, precisando se refugiar na casa de familiares. Uma adolescente de 15 anos foi estuprada pelo próprio pai em diversas ocasiões. Uma mulher de 26 anos, casada com o agressor desde os 13, relatou múltiplas formas de violência ao longo de um relacionamento de 18 anos, incluindo estupro, agressões físicas e apropriação de renda.

Há relatos de mulheres que passaram por internações psiquiátricas, tentativas de suicídio, uso abusivo de medicamentos ou que desenvolveram transtornos mentais em decorrência da violência. Algumas usuárias enfrentavam também conflitos com filhos adolescentes, envolvimento em disputas judiciais por guarda e pensão alimentícia, e dificuldades para acessar serviços básicos como moradia, alimentação e saúde. Também foram registrados casos de mulheres que não estavam mais em situação ativa de violência, mas procuraram o centro para buscar informações jurídicas sobre partilha de bens, pensão, guarda ou para retomar acompanhamento psicológico iniciado em anos anteriores.

As práticas informacionais desenvolvidas pelo CRMEB se organizam a partir de três categorias principais: atendimento jurídico, atendimento psicológico e atendimento social. No eixo jurídico, as práticas relacionam-se a orientação sobre direitos das mulheres, suporte para abertura de processos de separação judicial, pensão alimentícia, partilha de bens, guarda dos filhos e solicitação de medidas protetivas, encaminhamentos para Defensoria Pública, acompanhamento junto às delegacias, audiências. Em alguns casos, as mulheres já chegaram ao centro com medida protetiva em vigor, mas sem condições de garantir sua segurança ou com dúvidas sobre como proceder em relação a novos episódios de ameaça ou descumprimento da medida.

Neste sentido a formação de vínculo é fundamental e estruturante do ponto de vista da pois como afirma Lloyd (2014) o cenário de informação está intrinsecamente relacionado à aprendizagem, o CRMEB atuando como um cenário de informação específico oferecem o

conhecimento legitimado, operacionalizado através de habilidades informacionais, conseguem oferecer para as suas usuárias capital para suas bases de conhecimento que passa por ruptura, mudam ou se alteram significativamente. A categoria atendimento psicológico diz respeito às práticas informacionais as quais orientam as mulheres na perspectiva dos acompanhamentos sistemáticos realizados no próprio CRMEB que incluem acompanhamento psicológico da usuária, encaminhamentos para clínicas escola e redes de atendimento psicossocial. das práticas informacionais que compreendem a atuação do setor de atendimento social, nele, há a atuação de duas profissionais formadas em Serviço Social, o que coloca a demanda de assistência social como um elemento estruturante do atendimento às mulheres. Isso se deve às camadas de vulnerabilidades que vão se somando através dos processos de interseccionalidade, que corroboram e fortalecem o fenômeno da violência contra a mulher. Nesse sentido, as práticas informacionais empregadas neste campo, possuem um papel emancipatório, pois as usuárias conseguem acesso aos benefícios, produtos e serviços que minimizam a situação de vulnerabilidade social. O atendimento de assistência social também promove a navegação no novo ambiente informacional por inserir as mulheres nas redes de atendimento, que fazem também o acompanhamento de suas inserções nos programas e do fortalecimento para saída do ciclo de violência.

O acolhimento das informações que são transmitidas no acesso cenário de informação é fundamental, tanto para aspectos subjetivos e individuais quanto para os aspectos objetivos em torno do atendimento, isso porque o acolhimento, como destaca Brasileiro (2019), é importante para o desenvolvimento de símbolos de pertencimento, e esse mecanismo é capaz de recarregar significados, o que ocorre na compreensão das antigas práticas e atua como importante elemento para a inserção de novas práticas.

No eixo psicológico, os atendimentos envolvem escuta qualificada, acompanhamento clínico individual, acolhimento de crises e articulação com a rede de saúde mental. Muitas mulheres relatam sintomas de ansiedade, depressão, angústia profunda e dificuldade de reorganizar suas rotinas após o rompimento da relação. Foram realizados encaminhamentos para o CAPS, clínicas-escola, atendimentos psiquiátricos, além de articulação com redes de apoio quando necessário, como casas de apoio, conselhos tutelares e programas de prevenção ao suicídio.

Através de práticas informacionais, que atuam na contextualização das usuárias em torno da violência, através dos atendimentos psicológicos, como das práticas informacionais

relacionada às orientações que são passadas pelo setor através dos encaminhamentos relacionadas às demandas psicológicas, como também orientações realizadas através das práticas informacionais envolvendo toda a equipe multidisciplinar e no oferecimento dos serviços, promovendo o engajamento da usuária aos serviços do centro para o atendimento sistêmico, em que a usuária permanece no centro, por um período de 10 sessões de psicoterapia, contabilizando uma média de três meses de atendimento.

Brasileiro (2019) aponta que interação mediada ocorre através da experimentação de fontes de informação relevantes, promovendo a redução de incertezas que: agrupa, traduz e gera identificação. Atuando como um elemento importante para as práticas informacionais voltadas à orientação, constitutivo para processo resiliência informacional.

No eixo social, o centro promove o encaminhamento das mulheres para programas de assistência, habitação e inserção no mercado de trabalho. Entre os principais serviços articulados estão o CRAS (Centro de Referência da Assistência Social), a SEMHAB (Secretaria de Habitação), o SINE (Sistema Nacional de Empregos), o Bolsa Família e a Casa Abrigo. A articulação com essas instituições visa garantir condições mínimas de sobrevivência e autonomia. Muitas mulheres chegam ao centro sem acesso à documentação, com benefícios suspensos ou sem renda, necessitando de apoio para acessar políticas públicas básicas.

A atuação do CRMEB também inclui práticas educativas e informacionais. As mulheres são orientadas sobre seus direitos, recebem informações sobre os mecanismos legais de proteção, sobre os ciclos da violência e os serviços disponíveis na rede. A construção de vínculos de confiança, o acompanhamento a longo prazo e a escuta sem julgamento são elementos estruturantes da abordagem adotada. O centro atua ainda como ponto de articulação de redes formais e informais, encaminhando casos para o Ministério Público, a Rede de Atendimento Psicossocial, escolas, hospitais, CREAS, Casas Abrigo e ONGs.

Nesse sentido, as práticas informacionais empregadas neste contexto, relacionadas através dos encaminhamentos, possuem um papel emancipatório, pois as usuárias conseguem acesso aos benefícios, produtos e serviços que minimizem a situação de vulnerabilidade social. O atendimento de assistência social também promove a navegação no novo ambiente informacional por inserir as mulheres nas redes de atendimento, que fazem também o acompanhamento de suas inserções nos programas e do fortalecimento para saída do ciclo de violência.

Nelas observou-se que além da busca de atendimento para suprir as demandas contingentes do cenário de violência as mulheres que procuram o CRMEB, como fonte de informação em relação aos seus, assim como acesso aos serviços de assistência social e jurídica. Em relação ao contexto de violência, a violência do tipo psicológica aparece de forma persistente de maneira isolada ou com os outros tipos de violência, seguida pela violência física, patrimonial e sexual.

Concomitante a esses temos as práticas informacionais empregadas pelo CRMEB que atuam no contexto da resiliência informacional na perspectiva da orientação (Lloyd, 2014), buscando abranger as necessidades informacionais das mulheres, assim as práticas informacionais se classificam a partir dos seguintes aspectos: Psicológico, abrangendo resultados o acompanhamento psicológico realizado pelo centro, encaminhamentos para outros serviços de atendimento psicológico com parceiros. Social, com encaminhamentos para os serviços dos CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) e CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), SINE (Sistema Nacional de Empregos), SEMHAB (Secretaria Municipal de Habitação Social). Jurídico, disponibilizando atendimento para esclarecimento de dúvidas, encaminhamento para Defensoria Pública do Estado. Tais categorias demonstram o agravante das consequências da violência trazida para a vida das mulheres, provocando atravessamentos que afetam suas vidas em variados aspectos.

Através dos dados coletados nas fichas foram contabilizados atendimentos que ocorreram de forma individual ou múltipla de acordo com a necessidade de cada caso, podemos analisar que com 30 (trinta) atendimentos do setor jurídico, 39 (trinta e nove) do setor de atendimento psicológico e 56 (cinquenta e seis) do atendimento referente ao setor de serviço social, concluímos que a maior demanda advém da assistência social. Ao acessar o CRMEB, as mulheres possuem informações e encaminhamentos, como já descrevemos anteriormente, que proporcionam acesso a outros serviços que fazem parte das políticas públicas de assistência social. Tais dados servem para 86 mostrar que a vulnerabilidade de acesso aos serviços e a falta de conhecimento fazem com que muitas mulheres permaneçam em relacionamentos cercados de violência, por desconhecerem alternativas que possam lhes proporcionar autonomia e fortalecer sua capacidade de decisão.

Através dos dados coletados, os registros a partir das fichas, foi possível compreender de forma contextualizada o cenário em que as usuárias que buscam o centro estão inseridas.

Tais dados suscitam diversas questões, como a falta de busca por atendimento pelas camadas mais altas, a falta de acesso, que faz com que as mulheres permaneçam em ciclos de violência, e de como fazer as informações chegarem até elas de forma mais eficiente. Através dos procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens e das entrevistas concedidas, observamos a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção, que as mulheres que atendem as usuárias possuem em torno das suas funções enquanto profissionais e mediadoras da informação, sendo um fator essencial no desenvolvimento de novas capacidades informacionais que levem à superação das barreiras informacionais desenvolvidas por mulheres que se apresentam em contexto de violência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o CRMEB desempenha um papel importante por meio das práticas informacionais que orientam as mulheres em torno de seus deslocamentos para a saída do ciclo da violência visando que as mesmas empoderem-se das informações de modo que o combate a violência alcance uma inteligibilidade prática (Schatzki, 2001), proporcionando, portanto, que elas lutem pelo protagonismo social.

Através dos dados coletados, os registros a partir das fichas, foi possível compreender de forma contextualizada o cenário em que as usuárias que buscam o centro estão inseridas. Tais dados suscitam diversas questões, como a falta de busca por atendimento pelas camadas mais altas, a falta de acesso, que faz com as mulheres permaneça em ciclos de violência, e de como fazer as informações chegarem até elas de forma mais eficiente.

O estímulo às práticas informacionais com o objetivo de alcance das mulheres sobre violência é fundamental no combate a esse fenômeno, pois passa-se a compreender por que elas o procuram para acessar determinada informação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. O que são práticas informacionais? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. especial, p. 217-236, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655>. Acesso em: 24 mar. 2025.

ARAÚJO, C. A. Á. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: ANCIB, 2013.

BANDEIRA, L. M. Feminicídio: a última etapa do ciclo da violência contra a mulher.

Compromisso e atitude. 10/11/2013. Disponível em:

<https://www.compromissoeatitude.org.br/femicidio-desafios-e-recomendacoes-para-enfrentar-a-mais-extrema-violencia-contra-as-mulheres/>. Acesso em: 10 mar. 2025.

BANDEIRA, L. M. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação.

Sociedade e Estado, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 449-469, 2014. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/sociedade/article/view/5897>. Acesso em: 20 fev. 2025.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência

doméstica e familiar contra a mulher. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 8 ago.

2006. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm)

[2006/2006/lei/l11340.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm). Acesso em: 10 mar. 2025.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Aspectos conceituais da vulnerabilidade social**.

Brasília: MTE. 2007.

BRASILEIRO, F. S. **Resiliência informacional em redes sociais virtuais**: práticas colaborativas,

emoções e mobilidade. João Pessoa: Editora UFPB, 2019.

BUFREM, L. S.; ALVES, E. C. **A dinâmica da pesquisa em ciência da informação**. João

Pessoa: Editora UFPB, 2020.

BUFREM, L. S.; NASCIMENTO, B. S. A questão do gênero na literatura em Ciência da

Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 3, p. 199-214, 2012. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/33285>. Acesso em: 17 mar. 2025.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KRUG, E. G.; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Relatório mundial sobre violência e**

saúde. Genebra: OMS, 2002. Disponível em: <http://dspace.mj.gov.br/handle/1/12736>.

Acesso em: 07 abr. 2025.

LLOYD, A. Building Information Resilience: How do Resettling Refugees Connect with Health

Information in Regional Landscapes – Implications for Health Literacy. **Australian Academic**

& Research Libraries, v. 45, n. 1, p. 48–66, 2014.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice

theory. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 2, p. 245-258, 2010.

LLOYD, A. Stranger in a strange land; enabling information resilience in resettlement

landscapes. **Journal of Documentation**, v. 71, n. 5, p. 1029–1042, 2015.

LOURO, G. L. **Gênero, sexualidade e educação**. Petrópolis: Vozes, 1997.

MINAYO, M, C. S. (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

SCHATZKI, T. R. Introduction: practice theory. In: SCHATZKI, T. R.; KNORR CETINA, K.; SAVIGNY, E. **The practice turn in contemporary**. London: Routledge, 2001.

SCHATZKI, T. R. Peripheral vision: the Sites of Organizations. **Organization Studies**, v. 26, n. 3, p. 465-484, 2005. Disponível em:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0170840605050876>. Acesso em: 07 abr. 2025.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Editora Penso. 2013.

SANTOS, C. M.; IZUMINO, W. P. Violência contra as Mulheres e Violência de Gênero: Notas sobre Estudos Feministas no Brasil. **EIAL - Estudios Interdisciplinarios de América Latina Y El Caribe**, v. 16, n. 1, p. 147-164, 2005. Disponível em:
<https://eialonline.org/index.php/eial/article/view/482/446>. Acesso em: 15 mar. 2025.

SCOTT, J. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995. Disponível em:
<https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/71721>. Acesso em: 17 abr. 2025.

SILVA, L.; COELHO, E.; CAPONI, S. Violência silenciosa: violência silenciosa: violência psicológica Violência silenciosa: Como condição da violência física doméstica. **Interface- Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 11, n. 21, 2007. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/icse/a/9SG5zGMVt4VFDZtzbX97MkP/?lang=pt>. Acesso em: 15 maio 2025.

SILVA, L. F. **Práticas informacionais: LGBTQI+ e empoderamento no Espaço LGBT**. 2019. 189f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em:
<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16342>. Acesso em: 15 mar. 2025.

SOARES, B. M. **Mulheres invisíveis: violência conjugal e novas políticas de segurança**. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1999.