



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 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER: PESQUISA PARTICIPATIVA EM BAURU

MEDIATION OF INFORMATION AND PUBLIC POLICIES TO FACE VIOLENCE AGAINST WOMEN: PARTICIPATORY RESEARCH IN BAURU

Tamara de Souza Brandão Guaraldo – Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Célia Retz Godoy dos Santos – Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Daniele Mendes de Melo - Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O artigo traz a discussão sobre as contribuições da mediação da informação junto aos atores da rede de atendimento à mulher em situação de violência na cidade de Bauru-SP, diante das diretrizes estabelecidas nas legislações, nas políticas públicas e nas ofensas aos direitos humanos que se estabelecem no enfrentamento à violência de gênero. A pesquisa participativa foi aplicada numa abordagem da Teoria Fundamentada em Dados, no sentido de ter como base as falas dos atores sociais envolvidos, a partir de suas histórias e experiências com a rede de enfrentamento, além de compreender as vulnerabilidades, estigmas, preconceitos e influências de poder que interferem neste processo. Como resultado percebeu-se a importância da mediação da informação entre os órgãos públicos municipais e instituições da rede, seja para o compartilhamento de informações, responsabilidades e formas de atendimento as usuárias; para propiciar a autorreflexão; ou para construir novos conhecimentos de maneira coletiva e participativa sobre as boas práticas dos serviços oferecidos.

Palavras-Chave: políticas públicas; mediação da informação; pesquisa participativa; mulheres; violência contra a mulher.

Abstract: The article discusses the contributions of the mediation of information with the actors of the service network for women in situations of violence in the city of Bauru-SP, in view of the guidelines established in the legislation, in public policies and in violations of human rights that are establish in the fight against gender violence. Participatory research was applied in a Grounded Theory approach, in order to be based on the speeches of the social actors involved, from their stories and experiences with the coping network, in addition to understanding the vulnerabilities, stigmas, prejudices and influences of power that interfere in this process. As a result, the importance of mediation of information between municipal public bodies and institutions of the network was perceived, whether for the sharing of information, responsibilities and ways of serving users; to encourage self-reflection; or to build new knowledge in a collective and participatory way about the best practices of the services offered.

Keywords: public policy; information mediation; participatory research; women; violence against women;

1 INTRODUÇÃO

Neste estudo colocam-se em prática as diretrizes estabelecidas nas legislações de enfrentamento à violência doméstica e familiar, discutindo as contribuições da comunicação e da mediação das informações junto aos atores da rede de atendimento à mulher em situação de violência de Bauru-SP, diante das políticas públicas e ofensas aos direitos humanos que se estabelecem nos serviços oferecidos pela rede municipal, a partir da pesquisa participativa.

A informação é o elemento de ligação da sociedade. Seu acesso e apropriação são os ingredientes fundamentais no processo de mediação da informação para a obtenção do conhecimento. Por exemplo, nos sistemas de comunicação em rede, o acesso às informações disponíveis no ambiente virtual facilita a aquisição e a construção de novos conhecimentos, sendo que a comunicação é o que nos liga ao outro: é o fator de conexão. Para Maffesoli (2008, p. 20), ela “[...] é o cimento social, a cola do mundo moderno”.

Assim, para tal intento, escolheu-se como metodologia a pesquisa participativa cuja base empírica “[...] é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo, na qual os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo” (THIOLENT, 2005, p. 14). Inicialmente realizou-se um estudo exploratório, o qual, envolveu a familiarização sobre o tema pautado, via análises bibliográficas, documentais e exemplos, com a finalidade de desenvolver suposições; propiciar a familiarização do pesquisador com o fato; alterar e clarear conceitos; problematizar a judicialização e as regulamentações existentes, enfim coletar referenciais junto a estudiosos e documentos publicados sobre o assunto.

Quanto ao levantamento empírico, este se deu a partir de uma intervenção extensionista efetivada pelas autoras na cidade de Bauru, SP, em outubro de 2019, na qual por meio de discussões em grupos, os temas referentes à prevenção à violência contra a mulher foram abordados. Neste caso, os pesquisadores não observam apenas o problema, mas ao ouvir as falas dos sujeitos nos grupos focais, interagem, se identificam e participam do desenvolvimento do fato observado. Essa modalidade, com a intervenção direta do pesquisador, se caracteriza pelo envolvimento entre eles durante o processo.

A pesquisa participativa, organizada pelas autoras, se deu por meio de grupos focais, em uma oficina realizada com os membros da Rede de Enfrentamento à violência, a pedido do Conselho Municipal de Políticas para Mulheres de Bauru (CMPPM) e apoio do Ministério Público Federal de São Paulo, tendo como base a Teoria Fundamentada dos Dados (TFD) qualitativos para a descoberta dos fenômenos emergentes (CHARMAZ, 2009; STRAUSS; CORBIN, 2008).

Neste caso, a coleta e a análise de dados são concomitantes e precisam ser realizadas sistematicamente, para se alcançar a significação, a compatibilidade entre a teoria e a observação e a capacidade de generalização e reprodutibilidade, para se obter rigor e verificação nos resultados. À medida que se interpreta os dados coletados, sistematizando-os e passando-os por sucessivos níveis de análises, as categorias e as relações extraídas delas, fornecem um instrumento conceitual sobre a experiência. Deste modo, constroem-se níveis de abstração diretamente dos dados e, posteriormente, reúnem-se dados adicionais, culminando na “Teoria Fundamentada em Dados”: na compreensão teórica da experiência.

Nos grupos focais ou seções de conversas entre os atores, os membros da Rede de Enfrentamento atuaram como os mediadores de informação sobre o tema violência contra a mulher, já que prestam atendimento a este segmento de público em suas múltiplas frentes: jurídica, assistencial, psicossocial, saúde, educação etc. Segundo Monteiro e Almeida Junior (2018) a mediação da informação não é papel apenas dos profissionais da informação, especialmente no caso da violência doméstica e familiar, o mediador pode ser um membro da equipe da Rede de enfrentamento que tem expertise para desenvolver competências sobre o tema, mediando a informação adequadamente.

Já sobre a atividade de mediação da informação e a atuação na prevenção da violência vemos que ela pode ser subdividida em primária, secundária e terciária. A primária é a destinada à população em geral, com foco nas causas subjacentes à violência doméstica relacionada à visão estereotipada de papéis sociais entre homens e mulheres. A prevenção secundária visa alcançar indivíduos em elevada situação de risco de sofrer ou praticar a violência doméstica ou intervenções imediatas após a violência. Por fim, a terciária abrange intervenções de longo prazo como os programas de apoio às vítimas ou de responsabilização do agressor. Ainda nesta última situam-se as respostas do sistema de justiça, com o mesmo propósito preventivo para evitar a reiteração da violência em longo prazo (PASINATO; MACHADO; ÁVILA, 2019). Em todas as fases de prevenção à violência nota-se a necessidade de uma mediação e de uma gestão informacional eficaz, que conforme Affonso *et al.* (2018, p. 16) é um “[...] processo que tem como objetivo capturar, distribuir e utilizar a informação e o conhecimento produzido”.

Importante frisar que essa subdivisão da prevenção não consiste em uma catalogação, com atuações estanques, mas é meramente representativa do modo de interpretar o papel interventivo do Estado a curto, médio e longo prazo. Da mesma forma, não se pode ignorar que políticas ditas universalistas, normalmente neutras e igualitárias, acabam por gerar exclusão

racial e social, pois “[...] para que elas possam corresponder a essa concepção ideal, é mister reconhecer os fatores que vêm determinando a reprodução das desigualdades que elas eternizam” (CARNEIRO, 2011, p. 99). Em outras palavras, a autora propõe o estabelecimento de políticas públicas interseccionais, abrangentes das múltiplas formas de opressão, que o racismo e o sexismo, conjuntamente, impõem às mulheres. Assim, a temática da violência de gênero não pode ficar restrita a uma análise isolada da mulher como um “ente genérico”, descontextualizada e desenhada de modo uniforme. É premente a realização do cruzamento das vulnerabilidades da mulher para a ela alocar o aparato estatal disponível a sua proteção e de seus filhos. Diferenciais exclusivos dos subgrupos de mulheres, relacionados a suas “[...] identidades sociais, tais como classe, casta, raça, cor, etnia, religião, origem nacional e orientação sexual, são ‘diferenças que fazem diferença’, na forma como os vários grupos de mulheres vivenciam a discriminação” (CRENSHAW, 2002, p. 171).

Observa-se que medidas de enfrentamento e prevenção à violência são amplas e complexas, implicando em intervenção imediata, a curto, médio e a longo prazo, sempre tendo por pressuposto que a violência contra as mulheres se assenta na desigualdade de gênero, que a produz e a reproduz por sucessivas gerações. Sem o emprego de estratégias no presente, com vistas à reversão desse ciclo de violência (forma como a agressão se manifesta em algumas relações abusivas), a vulnerabilidade desta tende a se manter na sociedade.

2 A VIOLÊNCIA DE GÊNERO E SUAS VERTENTES SOCIAIS: LEIS E AS POLÍTICAS PÚBLICAS

A Lei 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha (LMP), introduziu uma persecução penal mais adequada contra os agressores homens, trouxe a necessidade de políticas públicas que coibissem a violência doméstica e familiar contra a mulher e apesar dos avanços legais, na pesquisa do Instituto DataSenado (2019) 79% das mulheres entrevistadas conhecem pouco ou nada sobre ela. Em 2019, o Brasil registrou, conforme as estimativas do Ministério da Saúde, pelo menos um caso de agressão cometida por homens contra mulheres a cada quatro minutos (CUBAS; ZAREMBA; ARMÊNIO, 2019).

Já sobre política pública, ela é entendida como um processo de atuação do Estado, articulado juridicamente (CANELA JÚNIOR, 2011, p. 57), ou seja, como o meio pelo qual o poder estatal deve implementar os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, insculpidos no artigo 3º da Constituição Federal (CF), de “construir uma sociedade livre, justa e solidária” (inciso I); “garantir o desenvolvimento nacional” (inciso II); “erradicar a pobreza e a

marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (inciso III); e “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (inciso IV). Somente a efetivação dos direitos fundamentais sociais dará forma à igualdade abstratamente previsto no artigo 5º, da CF, e as políticas públicas constituem o seu veículo material (CANELA JÚNIOR, 2011, p. 57-58).

A compreensão e extensão do direito das pessoas perpassam sucessivos períodos históricos associados a uma relação imediata com o Estado, no qual se insere a sua organização, exercício do poder e sua limitação, como também seus os fins. Quando se trata aqui dos direitos das pessoas em concreto e sua inserção na sociedade aborda-se sua concepção para o Estado Social de Direito, que adveio após a transição do liberalismo, mudança ocorrida nos séculos XX e XXI (MIRANDA, 2018, p. 30). Até então a assunção da ideia de um Estado mínimo, não intervencionista, não necessitava de grande estrutura, uma vez que sua vocação era meramente limitativa ao poder estatal. O Estado liberal, centrado na proteção da liberdade individual, circunscrevia-se a um número reduzido de serviços públicos, sem preocupar-se com as questões sociais mais abrangentes (CANELA JÚNIOR, 2013, p. 227).

A dignidade da pessoa humana passa a ser interpretada sob uma dupla dimensão: como limite à atuação estatal, protegendo o indivíduo contra qualquer forma de coisificação, e como tarefa do Estado e da sociedade, exigindo dos órgãos estatais e da coletividade prestações positivas de promoção e proteção, criando condições materiais e emocionais para viabilizar seu gozo (BAEZ, 2015, p. 66). Deste modo, no século XX, o Estado contemporâneo deixa de ser o produtor de leis para se tornar o de políticas, ou, o de programas de ação governamental (CANELA JÚNIOR, 2011). Segundo Maliska (2015), as ideias não existem independentemente das coisas, pois pertencentes ao mundo material fora de nós, construído socialmente e compartilhado pelas pessoas: estão intrinsecamente associadas as instituições sociais e não podem ser concebidas sem a ação delas. Daí, as políticas públicas existirem para mediar informações e as relações entre o Estado e a sociedade para a solução de problemas sociais. No Brasil a violência contra a mulher é um tema urgente e atual, exigindo ações de todas as áreas e níveis do Estado: federal, estadual e municipal.

Em se tratando da mulher em situação de violência, esse conjunto articulado de ações que visa coibir a violência doméstica e familiar, como é de se imaginar, é bastante complexo, porque é resultante da sociedade e sua cultura, que produz sua linguagem como consequência de interações e retroações. Morin (2011, p. 74) discorre sobre a complexidade deste tecido de

acontecimentos para concluir que “os indivíduos produzem a sociedade que produz os indivíduos”. Por isso, as condições culturais e sociais, de acordo com o filósofo, são determinantes da complexidade da autonomia humana:

Para sermos nós mesmos precisamos aprender uma linguagem, uma cultura, um saber, e é preciso que esta própria cultura seja bastante variada para que possamos escolher no estoque das ideias existentes e refletir de maneira autônoma. Portanto, esta autonomia se alimenta de dependência; nós dependemos de uma educação, de uma linguagem, de uma cultura, de uma sociedade, dependemos claro de um cérebro, ele mesmo produto de um programa genético, e dependemos também de nossos genes (MORIN, 2011, p. 66).

Somente o trabalho multidisciplinar e intersetorial abarca cada compartimento reflexivo da violência na sociedade, emaranhando-se entre si para produzir um novo efeito sobre ela, o que lembra o processo do turbilhão, mencionado pelo autor, de forma que “[...] nós, indivíduos somos os produtores de um processo de reprodução que é anterior a nós” (MORIN, 2011, p. 74).

A implementação de medidas para erradicar preconceitos, estereótipos e práticas que são a principal causa da violência de gênero contra as mulheres inclui obrigações dirigidas a todas as áreas de ação do Estado, compreendendo os seus três poderes. Todas as formas de expressão do poder estatal constituem-se em instrumentos para a consecução dos fins do Estado, não podendo ser consideradas como um fim em si mesmas (CANELA JÚNIOR, 2011). Cabe à administração estatal o papel da “determinação e conformação material” das leis e das decisões políticas a serem executadas no nível administrativo. Porquanto representam instrumentos de ação dos governos, o *government by policies* em substituição ao *government by law* (DANIEL, 2013, p. 114).

A Constituição regula a atuação do Estado, relativamente aos seus três poderes, a fim de que sejam realizadas as metas de efetivação dos direitos fundamentais nela previstos. Por essa razão, o conceito de políticas públicas baseia-se em modelos de “ações”, “programas” ou “atividades” públicas (DANIEL, 2013, p. 114).

Entretanto, a centralidade do desenvolvimento de políticas públicas de prevenção à violência contra as mulheres é estabelecida nos documentos internacionais de direitos humanos como de responsabilidade estatal. Juntamente com o estudo das causas e consequências da violência contra elas são fixadas diretrizes para que o Estado: 1) prioritariamente, construa e sustente estratégias sólidas e multisetoriais, coordenadas em nível nacional e local; e 2) busque

o fortalecimento da base de conhecimentos relacionadas a todas as formas de violência contra as mulheres, para que informem as políticas públicas e as estratégias de desenvolvimento (PASINATO; MACHADO; ÁVILA, 2019, p. 14).

Deste modo, as políticas públicas necessitam da mediação da informação e comunicação visando chegar e atender aos grupos a quem elas se dirigem, pressupondo um diálogo, mesmo que o usuário (ou seu perfil construído por meio de estudos) não esteja concretamente presente. Este, possibilita “dar a voz e palavra” ao usuário, permitindo-lhe explicitar suas necessidades e interesses (ALMEIDA JÚNIOR, 2008).

Projetos de proteção integrada da mulher nas áreas de saúde, cursos profissionalizantes, obtenção de emprego, que são considerados como de curto e médio prazos, podem ser empreendidos juntamente com prevenção em longo prazo, realizada através da educação com crianças e adolescentes. Atividades que variam de práticas esportivas, yoga, dança, artesanato, até as dinâmicas de grupo de mulheres em situação de violência buscam o restabelecimento de sua autoestima. De outro lado e não menos importante, homens agressores participam de sessões reflexivas sobre a lógica equivocada da violência banalizada pelos esquemas hegemônicos de gênero naturalizados e legitimados nas sociedades com base patriarcal.

A não implementação de tais políticas representa, além da falta de boa vontade política para o enfrentamento da raiz do problema da violência doméstica e familiar contra a mulher, a permanente opção estatal pela retribuição repressiva ao invés da adoção de medidas preventivas, sob uma perspectiva vitimocêntrica e restauradora, na contramão da moderna política criminal. Os encarceramentos massivos, no Brasil, contam com a agravante das “falhas estruturais e falência de políticas públicas”, além do “quadro de violação massiva e persistente dos direitos fundamentais”, conforme reconheceu o Supremo Tribunal Federal nos autos da Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 347.

Nos documentos internacionais o conceito de “violência contra as mulheres” especifica que ela está baseada no gênero, o que significa que “a violência é dirigida contra uma mulher porque ela é mulher ou que afeta as mulheres desproporcionalmente”, o que constitui violação de seus direitos humanos segundo o Comitê para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (2019) (sigla em inglês - CEDAW, Recomendação Geral nº 19).

No Brasil, de acordo com o art. 5º da Lei Maria da Penha, violência doméstica e familiar contra a mulher é “qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial” (BRASIL, 2006),

Internamente, o poder público, juntamente com a família e a sociedade, foram designados para criar as condições necessárias para o efetivo exercício dos direitos fundamentais das mulheres, inerentes à pessoa humana, devendo ser-lhes asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservando sua saúde física e mental (artigo 2º, LMP). Por meio de políticas públicas o Estado deverá garantir os direitos humanos das mulheres no âmbito das relações domésticas e familiares (artigo 3 §1º, LMP). Compreensivas da violência em todas as suas manifestações, tais políticas devem considerar todas as formas da violência (física, psicológica, moral, sexual e patrimonial), as intensidades em que se apresentam (desde o sexismo cultural até o feminicídio) e suas variáveis interseccionais, que impõem, muitas vezes, um duplo ou triplo gravame sobre a mesma mulher, no intercruzamento da raça, classe social, orientação sexual, religião, etnia.

Esse conjunto articulado de ações, denominado políticas públicas, previsto no artigo 8º, da LMP, tem várias diretrizes que foram desenvolvidas conjuntamente por seus diversos atores que se reuniram para uma abordagem intersetorial das deficiências verificadas nos serviços públicos destinados à mulher em situação de violência, por meio de um encontro em uma oficina, ocorrida em 9 de outubro de 2019 na cidade de Bauru-SP.

3 A OFICINA DE ESTUDOS: FACES DO ATENDIMENTO A MULHER

Como dito, a Unesp de Bauru organizou uma intervenção extensionista denominada de “Oficina de Estudos e Formação: Faces do Atendimento à Mulher”, em solicitação do Conselho Municipal de Políticas para Mulheres de Bauru (CMPPM), órgão que integra a Rede de Enfrentamento à violência contra a mulher na cidade, com o objetivo de promover o encontro e discussão entre os agentes que atuam no enfrentamento e atendimento à mulher em situação de violência na cidade, nos moldes da pesquisa participativa, a qual se relata a seguir como ação concreta que exige respostas da sociedade em todos os âmbitos.

Essa oficina, que seguiu a metodologia de pesquisa participativa, foi elaborada especialmente voltada aos membros de organizações que trabalham no atendimento à mulher em situação de violência, para que em grupos organizados pudessem ter um espaço de comunicação e reflexão sobre sua prática profissional e questões referentes à prevenção e ao atendimento a esse público específico. Vale destacar que a pesquisa participativa foi escolhida pela possibilidade de envolvimento entre os atores deste processo, já que nessa modalidade, o pesquisador interage com o grupo estudado, estimulando e participando ao

mesmo tempo tanto como pesquisador como membro da comunidade atuante. Seu principal valor é o potencial transformador, pois a partir das reflexões sobre os problemas do cotidiano, promove estímulos para que se busquem soluções, o que acontece em ciclos de conhecimento. Em outras palavras, os participantes vão construindo novos saberes durante todo o processo e como não recebem passivamente informações de resultados de pesquisas distantes de suas realidades, a colaboração é mais efetiva.

A escolha deste método qualitativo, supera o modelo positivista, oportunizando aos pesquisadores a compreensão em profundidade do contexto investigado e a integração entre os participantes. Sua base epistemológica é a Teoria Fundamentada nos Dados (TFD) ou *Grounded Theory* (THIOLLENT, 2005), que segundo Strauss e Corbin (2008) refere-se a um referencial metodológico ou técnicas e procedimentos que permitem o envolvimento do pesquisador durante todo o processo, desvelado pela coleta e análise simultânea dos dados. É utilizado para compreender as experiências e os significados que os atores sociais vivenciaram em determinado ambiente, investigando interações, comportamentos, percepções, crenças e pensamentos dos indivíduos em relação a determinado assunto, objeto, ou os serviços disponibilizados às mulheres em situação de violência.

A intenção desta Oficina foi, a partir do desenvolvimento da TFD, reconhecer problemas na rede de enfrentamento; melhorar a prática profissional, via ampliação da competência dos envolvidos; mediar e se apropriar de informações; favorecer a produção científica na área, fundamentando o desenvolvimento de melhores práticas de atendimento à mulher; e entender as experiências dos diferentes atores, tais como polícia civil, militar, assistentes sociais, agentes da saúde, membros do Conselho Municipal de Políticas para Mulheres, enfim construir conhecimento em realidades pouco exploradas, favorecendo a emergência de questões veladas, a partir dos significados dos próprios atores. Pode-se citar ainda dentre os desafios enfrentados, o curto período para realização do estudo diante a sua complexidade e nível de abstração necessário para se construir um panorama que, pelo menos em tese, fosse o melhor para o enfrentamento desta violência.

A elaboração e organização geral foi fruto de um projeto coletivo de pesquisa e extensão de docentes da Unesp Bauru. Os apoiadores foram a Ordem dos Advogados do Brasil-Bauru (OAB) por intermédio do grupo “Todas por Ela”; a Fundação de Desenvolvimento de Bauru (FUNDEB) e a Secretaria de Bem Estar Social do Município de Bauru (SEBES). A justificativa dos parceiros – CPM e membros da Rede- para a solicitação desta pesquisa concentrou-se na

dificuldade de comunicação e informação entre os envolvidos na Rede de Enfrentamento à violência contra a mulher na cidade. Participaram da Oficina 120 pessoas, dentre as quais membros: servidores do Anexo de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Bauru, da Procuradoria da República; do Conselho Municipal de Políticas para as Mulheres de Bauru; da Delegacia da Mulher de Bauru; da 'OAB Todas por Ela; do projeto social "Consultório na rua"; da Maternidade Santa Izabel; do Grupo PET – programa profissionalizante composto por professores e alunos de educação física e psicologia da Unesp; do Projeto 'O mundo que a gente quer' (grupo reflexivo de apenas homens); da Secretaria Municipal de Saúde; da Secretaria Municipal de Habilitação; da Secretaria do Bem-Estar Social; da Polícia Civil do município; da Polícia militar; e psicólogos e assistentes sociais da Rede de enfrentamento no município.

Dentre as diretrizes exploradas na ocasião, como resultado das discussões em grupo, merecem destaque cinco delas, direta ou indiretamente previstas na legislação em referência, que podem ser consideradas "Medidas Integradas de Prevenção" e que foram apontadas nos grupos como possíveis de serem trabalhadas na perspectiva de mediação da informação das políticas públicas na comunidade, que em síntese, são elas:

1) A intersectorialidade nas áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação em integração operacional com o Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública, prevista no inciso I, do artigo 8º, da LMP (inciso I), uma vez que o evento reuniu representantes de todos os setores acima nomeados;

2) A importância da promoção de estudos e informações relevantes com a perspectiva de gênero (e de raça ou etnia), concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados com o propósito de avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas (inciso II). Nesta oficina, todos os representantes dos setores mencionados discutiram em profundidade os pontos vulneráveis do atendimento à mulher em situação de violência em Bauru. O encontro favoreceu a troca de informações de setores que raramente se comunicavam entre si;

3) A mediação da informação desempenhou papel decisivo: cuidou da interação e do diálogo intersectorial dos agentes envolvidos com a temática da violência (diretriz associada indiretamente ao inciso III);

4) A prevenção e o enfrentamento da violência foram registrados em uma "carta de intenções" às autoridades públicas e à sociedade em geral para o aperfeiçoamento dos direitos humanos das mulheres na cidade de Bauru (inciso V);

5) Propiciou-se a capacitação das Polícias Civil e Militar e dos profissionais mencionados no inciso I quanto às questões de gênero, raça e etnia (VII) através das discussões grupais mistas realizadas.

O resultado dessa interação dos mais variados setores de atendimento da mulher em situação de violência foi pensar a própria infraestrutura dos serviços oferecidos a essas mulheres e que são na prática, a efetivação da política pública. Discutir a infraestrutura dos serviços oferecidos requer que todos os envolvidos conheçam o que cada organismo faz e saber como encaminhar e orientar as demandas apresentadas pelas usuárias dos serviços, para que a rede de atendimento funcione de forma articulada e com qualidade. Também foi apontado pelos participantes da Oficina que, para que haja acolhimento da mulher em situação de violência, é preciso praticar a humanização do serviço e evitar a revitimização.

As principais dificuldades apontadas pelos participantes foram: falta de comunicação entre os órgãos e instituições de atendimento na cidade; e carência de formação e capacitação continuada e permanente para que os agentes de atendimento possam prestar um atendimento humanizado. A mediação se mostra necessária justamente quando a comunicação falha (DAVALLON, 2007), daí seu caráter articulador, de interferência na situação vivida, para suprir as necessidades informacionais da rede de enfrentamento e de seus membros, além de obter o conhecimento sobre as necessidades das usuárias dos serviços.

Reconhecendo que a mediação não ocorre sem a efetiva participação do usuário, pois a informação quando apropriada poderá gerar novos conhecimentos, Almeida Junior (2008) destaca que o usuário não é um consumidor, mas um produtor, porque na apropriação da informação constrói o seu conhecimento. E, na pesquisa em questão, também se evidenciou à deficiência de informações sobre o funcionamento e as competências dos órgãos por partes dos agentes de atendimento, assim como a inexistência de um sistema informacional unificado. Tudo isso, aliado a falta de planejamento no conjunto de recursos materiais e de infraestrutura física adequada, seja em relação à logística de atendimento à mulher na Delegacia de Defesa da Mulher (DDM), ou no compartilhamento e melhoria da gestão destes recursos, para realmente efetivar a implantação da política pública de enfrentamento.

Affonso *et al.* (2018) discorrem sobre como as informações de organizações públicas passam pelo problema de ineficiência no compartilhamento, circulação e apropriação das informações, e neste caso específico, o envolvimento de várias instituições da Rede em Bauru passa pelo desafio de tornar a atuação de cada um e dos variados processos de denúncia e

acolhimento da mulher, acessível a todos. Como possíveis soluções para os problemas enfrentados, os participantes apontaram a necessidade de intensificar a disseminação de informações sobre a Rede de Enfrentamento, assim como, criar um sistema informacional unificado entre os organismos desta. A inclusão de estratégias para fomentar a autonomia financeira da mulher e seu ingresso no mercado de trabalho também foi assinalado como fundamental para a superação e saída da situação de violência, tal como o planejamento de estratégias de atendimento que contemplem o agressor, para que o ciclo seja rompido. E é isso o que compete a mediação da informação: um espaço para acolher as falas, no qual a violência, o conflito, os problemas com a informação e a comunicação possam transformar-se.

Por fim, os participantes propuseram a criação de um fórum de discussão dos agentes de atendimento em caráter permanente e constante, para a capacitação destes, ampliação de atendimento das DDM para 24 horas, assim como a unificação das instituições da rede em um só local físico. Outra sugestão importante relacionada à prevenção à violência foi a de convidar para as próximas oficinas os órgãos relacionados à educação, para aperfeiçoar as políticas de prevenção para a não violência.

A expressividade numérica do encontro e a participação múltipla de atores atuantes nos serviços voltados à mulher em situação de violência denota a importância de encetar esforços para a consecução de políticas públicas, meio concreto de reverter a vulnerabilidade desta na sociedade, bem como reestabelecer as relações assimétricas de poder.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A iniciativa realizada em Bauru-SP uniu as três esferas de atuação estatal, a universidade e a sociedade civil organizada com o objetivo de discutir as diferentes faces da prevenção à violência e do atendimento prestado às mulheres nesta situação. Como resultado da pesquisa conseguiu-se um resumo dos principais problemas encontrados, assim como sugestões de especialistas, além da adesão destes nos processos de melhorias à prevenção à violência e atendimento a estas. Um dos aspectos inovadores desta modalidade de pesquisa se deve especialmente a três pontos: caráter participativo, impulso democrático e contribuição à mudança social. Ela beneficia seus participantes por meio de processos de autoconhecimento, informando e ajudando nas transformações, o que permite superar as lacunas existentes entre as políticas públicas e a prática (o que ocorre realmente). Os

resultados ampliaram as capacidades de compreensão dos envolvidos, o que pode favorecer as mudanças necessárias para a concretização de um atendimento humanizado.

De tal modo, este tipo de pesquisa não deve ser confundido com um processo somente de auto avaliação, mas, sim, como uma prática reflexiva de ênfase social que se modifica continuamente em espirais de ponderação e ação entre todos os envolvidos, favorecendo: o esclarecimento e o diagnóstico de uma situação ou problema prático que se quer melhorar ou resolver; a formulação de estratégias de ação e melhoramento das políticas públicas; o desenvolvimento dessas estratégias e avaliação de suas eficiências; e a ampliação e compreensão de uma nova situação. Portanto, o processo de mediação da informação tem como *ator-chave* o ser humano, o qual a partir de seus conhecimentos explícitos e tácitos possibilita “o encontro entre geradores e receptores da informação” (QUADROS, 2001, p. 11). Este demanda um atendimento diversificado para cada usuário, almejando atender suas necessidades específicas.

Observa-se ainda que com a diversidade de informação disponível na web, a mediação da informação torna-se mais ampla, voltada mais especificamente para as necessidades dos usuários. Para Almeida Júnior (2008, p. 5), ela envolve muito mais que o acesso à informação, implica nas concepções do que se entende por “atendimento ao usuário”, pelas demandas e crenças introjetadas na sociedade, na criação de serviços destinados aos diferentes públicos de interesse e, inclusive, na elaboração de políticas de capacitação ou no acesso às tecnologias de informação e comunicação, e se aplicadas à Rede de enfrentamento, envolvem por exemplo, dificuldades estruturais para acessar um chatbot (assistente virtual), um site, um boletim de ocorrência eletrônico, um *software* de auxílio as denúncias ou a medidas protetivas e contatos para apoio.

Para Henriette Gomes (2008) as informações, quando mediadas, contribuem com o processo de construção do conhecimento e de ampliação de competência num espaço de encontro para propiciar a comunicação, disseminando, expondo os conflitos e oferecendo uma proposta de reflexão aos agentes da Rede de enfrentamento, cuja tarefa é complexa, multifacetada e urgente.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho foi possível graças ao financiamento externo concedido pelo **Ministério Público Federal (MPF-SP)** para a realização do projeto de pesquisa: “Pesquisa ação

e gestão do conhecimento: faces e intersectorialidades do atendimento às mulheres em situação de violência”, do qual este trabalho é parte.

REFERÊNCIAS

AFFONSO, L. M. F. *et. al.* **Gestão de informações no setor público**. Porto Alegre: Sagah, 2018. *E-book*.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

BAEZ, N. L. X. *In*: ALEXY, R.; BAEZ, N. L.; SILVA, R. L. (org.). **Dignidade humana, direitos sociais e não-positivismo inclusivo**. Florianópolis: Qualis, 2015. p. 39-90.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha). Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília, DF: Presidência da República, [2006].

CHARMAZ, K. **A construção da teoria fundamentada**: guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Artmed; 2009.

CANELA JÚNIOR, O. **Controle judicial de políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2011.

CANELA JÚNIOR, O. O orçamento e a “reserva do possível”: dimensionamento no controle judicial de políticas públicas. *In*: GRINOVER, A.P.; WATANABE, K. (coord.). **O Controle jurisdicional de políticas públicas**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 225-236.

CARNEIRO, S. **Racismo, sexismo e desigualdade no Brasil**. São Paulo: Selo Negro, 2011.

COMITÊ PARA ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO CONTRA A MULHER. **Recomendação Geral n. 35 sobre violência de gênero contra as mulheres**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/09/769f84bb4f9230f283050b7673aeb063.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2020.

CONVENÇÃO do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica. 11 maio 2011. Disponível em: <https://rm.coe.int/168046253d>. Acesso em: 17 fev. 2020.

CRENSHAW, K. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. **Rev. Estud. Fem.**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, jan. 2002.

CUBAS, M.G; ZAREMBA, J.; ARMÊNIO, T. Brasil registra 1 caso de agressão a mulher a cada 4 minutos, mostra levantamento. **Folha de São Paulo**, 2019. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/09/brasil-registra-1-caso-de-agressao-a-mulher-a-cada-4-minutos-mostra-levantamento.shtml>. Acesso em: 26 mar. 2021.

DANIEL, J. M. Discricionariedade administrativa em matéria de políticas públicas. *In*: GRINOVER, A.P.; WATANABE, K. (coord.). **O Controle jurisdicional de políticas públicas**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 93-124.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma**: Rev. de Ciências e Tecnologias da Informação e Comunicação do CETAC, n. 4, jun. 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/645/pdf>. Acesso em: 15 jan. 2013.

GOMES, H.F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6642>. Acesso em: 31 mar. 2020.

MAFFESOLI, M. A comunicação sem fim. *In*: MARTINS, F.M.; SILVA, J.M. (org.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 20-32.

MALISKA, M. A. O princípio da proporcionalidade e os direitos fundamentais prestacionais. *In*: ALEXY, R.; BAEZ, N.L. X.; SILVA, R.L. (org.). **Dignidade humana, direitos sociais e não-positivismo inclusivo**. Florianópolis: Qualis, 2015. p. 267-290.

MIRANDA, J. **Direitos fundamentais**. 2. ed. reimp. Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2018.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MONTEIRO, C. A. B.; ALMEIDA JÚNIOR, O.F. Intelectual orgânico como mediador da informação: algumas considerações acerca de um diálogo possível. **InCID**: Revista Ci. Inf. E Doc., Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 92-105, set. 2018.

PASINATO, W. MACHADO, B.A.; ÁVILA, T.P. Políticas públicas de prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres. *In*: PASINATO, W. MACHADO, B.A.; ÁVILA, T.P. (coord.). **Políticas públicas de prevenção à violência contra a mulher**. São Paulo: Marcial Pons; Brasília [DF]: Fundação Escola, 2019. p. 13-26.

QUADROS, A. L. L. **A mediação da informação**: os mediadores humanos e seus agentes de software inteligentes. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa**: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada. 2. ed. Porto Alegre: Artmed; 2008.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa Ação**. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2005.