



GT- ESPECIAL

ISSN 2177-3688

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA CASA ABRIGO: a informação como elemento de resistência no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres

MEDIATION OF INFORMATION IN THE SHELTER HOUSE: information as an element of resistance in tackling domestic violence against women

Aurekelly Rodrigues da Silva – Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Gisele Rocha Côrtes - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Rebeca Klywiann Cardone - Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A pesquisa versa sobre a mediação da informação numa Casa Abrigo (CA), evidenciando a informação enquanto elemento de resistência no enfrentamento da violência doméstica. Esta pesquisa objetiva analisar como a mediação da informação dinamizada na CA contribui para a apropriação da informação com vistas ao enfrentamento à violência doméstica sofrida por mulheres sob risco iminente de morte. A natureza da pesquisa se configura como qualitativa, caracterizando-se como uma investigação de cunho bibliográfico, descritivo e exploratório. Ainda, compreende um estudo de caso. O campo de pesquisa é uma CA, local de caráter temporário e sigiloso que visa assegurar a integridade física e psicológica de mulheres acometidas de violência(s) e sob risco iminente de morte. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados entrevistas semiestruturadas, em profundidade, com Rosa, Margarida, Lírio, Orquídea e Girassol, nomes fictícios das mulheres que acessaram a CA. Na análise dos dados, valeu-se da análise de conteúdo de Bardin (2010). Os resultados demonstraram que a CA é uma unidade informacional disseminadora de informações sobre os direitos das mulheres e serviços da rede de atendimento, como apoio jurídico, psicológico e social. A mediação consciente da informação favoreceu a apropriação da informação e contribuiu para a geração de novos conhecimentos e significados atinentes às violências sofridas.

Palavras-chave: mediação da informação; violência doméstica contra as mulheres; Casa Abrigo.

Abstract: The research deals with the mediation of information in a Casa Abrigo (CA), in 2019, highlighting information as an element of resistance in the face of domestic violence. It aims to analyze how the mediation of dynamic information in the CA contributes to the appropriation of information with a view to confronting domestic violence suffered by women at imminent risk of death. The nature of the research is qualitative, characterized as a bibliographical, descriptive and exploratory investigation. Also, it comprises a case study. The research field is a CA, a temporary and confidential place that aims to ensure the physical and psychological integrity of women affected by violence(s) and at imminent risk of death. Semi-structured, in-depth interviews were used as a data collection instrument with Rosa, Margarida, Lírio, Orquídea and Girassol, fictitious names of the women who accessed the CA. In the data analysis, Bardin's (2010) content analysis was used. The results showed that the CA is an informational unit that disseminates information about women's rights and services in the care network, such as legal, psychological and social support. The conscious mediation of information favored the appropriation of information and contributed to the generation of new knowledge and meanings related to the violence suffered.

Keywords: information mediation; domestic violence against women; shelter house.

1 INTRODUÇÃO

É aos poucos que a gente cicatriza
Começa juntando os pedaços. Vai remendando a vida
Fortalecendo os passos. A gente quase nunca se esquece
Nossa dor tem memória boa. Mas uma hora acontece
A gente cria asa e voa.
“Coragem: substantivo feminino” de Flavia Campos¹

A violência doméstica contra as mulheres é um fenômeno histórico, socialmente construído, decorrente das desigualdades de gênero. A problemática atinge mulheres de distintas classes sociais, caracterização étnico-racial, grau de escolaridade, grau de desenvolvimento econômico, podendo ocorrer em qualquer etapa da vida das mulheres. Esse tipo de violência é engendrado nas relações sociais que persistem no tempo, porém, variam de acordo com o período histórico, as condições sociais, econômicas, políticas, dentre outros aspectos, no âmbito de sociedades estruturadas em relações patriarcais de gênero.

Os movimentos feministas, em diferentes contextos sociais e históricos, protagonizam o enfrentamento à violência contra as mulheres mediante resistências que atribuíram ao enfrentamento da violência doméstica e familiar como uma de suas principais bandeiras, buscando o comprometimento por parte do Estado. As reivindicações dos movimentos, compostos por mulheres feministas, no Brasil, em especial nas décadas de 70 e 80, tornaram a violência contra as mulheres um problema não só de ordem privada, mas também, de ordem política (ROMEIRO; BEZERRA, 2018; CAVALCANTE, 2022). Nessa seara, foram criadas políticas públicas específicas para as mulheres - Centros de Referências, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), entre outras - com o objetivo de combater o perverso fenômeno que tem causado inúmeros prejuízos à vida das mulheres, atingindo em seu ápice o feminicídio². Uma dessas políticas são as Casas Abrigo (CA), foco deste estudo, que se configuram como mecanismos de proteção à vida das mulheres em situação de violência (SILVA, 2020).

As Casas Abrigo constituem uma das primeiras políticas de assistência às mulheres e tem por atribuição “[...] prover, de forma provisória, medidas emergenciais de proteção em

¹ Flavia Campos é mineira. Escreveu o livro “Coragem: substantivo feminino”, em 2020. É escritora, feminista e publicitária e utiliza a poesia como elemento de enfrentamento ao sexismo, à discriminação e ao patriarcado.

² O feminicídio é o assassinato de mulheres motivado apenas por sua condição de mulher. Esse tipo de crime é oriundo das relações desiguais de poder entre os gêneros, que transcende os mais diversos níveis e formas de violências, chegando ao extremo, ou seja, a morte (INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO, *online*).

locais seguros para acolher mulheres em situação de violência doméstica e familiar sob risco de morte, acompanhadas ou não de seus filhos(as).” (BRASIL, 2011, p. 11-12). Nesses espaços, a mediação da informação tem um papel fundamental para favorecer a ressignificação da violência vivenciada pelas mulheres e o rompimento com o ciclo de violência, de mulheres protagonistas, que venceram o medo, a vergonha e acessaram os serviços de atendimento, sendo encaminhadas e acolhidas na CA. Frente a isso, este estudo aportou-se no paradigma social (CAPURRO, 2003) e intercultural (CARDONA, 2020) da Ciência da Informação (CI) para desenvolver e apresentar reflexões favorecedoras da resolução de problemas sociais existentes, tais como a violência doméstica vivenciada por mulheres em situação de exclusão social. A construção de conhecimentos baseados nas experiências de pessoas marginalizadas, que se encontram nas mais diversas esferas da nossa sociedade, neste caso específico, de mulheres em risco iminente de morte - pode contribuir para formação de sujeitos críticos, capazes de problematizar situações que impeçam o viver juntos, com respeito às diferenças. Partimos do pressuposto de que o acesso, a mediação e a apropriação da informação é condição *sine qua non* para desconstrução de esquemas hegemônicos de gênero (CÔRTEZ; ALVES; SILVA, 2015).

Ante o exposto e, reconhecendo a relevância da mediação consciente da informação nos mais diversos espaços para a (des)construção do conhecimento, têm-se o seguinte problema de pesquisa: Em uma Casa Abrigo, a mediação da informação pode contribuir para o enfrentamento à violência doméstica sofrida por mulheres que se encontram em risco iminente de morte a partir da apropriação da informação? Nesse viés, o estudo objetiva analisar como a mediação da informação dinamizada na Casa Abrigo (CA) contribui para a apropriação da informação com vistas ao enfrentamento à violência doméstica sofrida por mulheres sob risco iminente de morte. A pesquisa justifica-se pela necessidade de visibilizar as vozes de mulheres que vivenciam a violência doméstica, lutam pela sobrevivência e resistem à procura por apoio e acolhimento em uma CA. Evidencia-se como a mediação consciente da informação colabora no processo de transformação da realidade das mulheres em situação de violência. Conforme Gomes e Côrtes (2020), a mediação da informação em torno da temática de gênero, em especial do atendimento às mulheres em contextos de risco, potencializa as necessárias lutas de resistência das mulheres. Assim, considera-se importante ampliar o escopo de pesquisas sobre violência doméstica em interface com o

fenômeno informacional no campo da CI, contribuindo para o desenvolvimento de ações direcionadas para enfrentar a violência e dirimir os altos índices de feminicídios.

2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A trajetória das mulheres – em particular as feministas – na sociedade é marcada por lutas em busca da equidade de gênero. As discriminações pautadas no gênero possuem íntima relação com o fenômeno da violência doméstica, uma vez que este é um grave problema social que envolve as dimensões políticas, econômicas, sociais e culturais (SILVA, 2020). Compreendendo a peculiaridade dos crimes de violência contra as mulheres que se dão na ambiência doméstica e familiar e as reivindicações dos movimentos feministas (BARSTED, 2011), o então Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva sancionou a Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, conhecida como Lei Maria da Penha, que define violência doméstica como:

[...] qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial no âmbito da unidade doméstica, no âmbito da família e/ou em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação (BRASIL, 2006).

A informação constitui um elemento essencial para o desenvolvimento de pesquisas, planejamento de políticas públicas e o aprimoramento das ações que visam erradicar a desigualdade de gênero e as violências que afetam cotidianamente a vida das mulheres. Heleieth Saffioti (2015, p. 76) aponta que “[...] a violência doméstica ocorre predominantemente no ambiente domiciliar, porém isso não é uma regra, pois o domínio não é meramente geográfico, mas simbólico”.

A Lei nº 13.104, sancionada pela Ex-Presidenta da República Dilma Vana Rousseff em 9 de março de 2015 (BRASIL, 2015), prevê o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio. Com a tipificação do crime, além da penalização, a Lei pode favorecer a obtenção de dados relevantes que pautam a criação de políticas públicas de prevenção e erradicação do crime. Dados do 16º Anuário Brasileiro de Segurança Pública demonstram que, no ano de 2022, 62% das vítimas de feminicídio eram mulheres negras e 37,5% eram brancas, o que ressalta o acentuado desprezo à vida das mulheres negras em nossa sociedade estruturalmente racista (BUENO; LIMA, 2022). A violência doméstica é potencializada quando atrelada ao marcador social raça, gênero e classe. Assim, conforme Kariane Laurindo e Daniela Pizarro (2021), o corpo das mulheres negras é objetificado e

desumanizado em decorrência do histórico de racismo no Brasil. Baseado nos dados expostos e na complexidade da violência doméstica, acredita-se na potencialidade da mediação da informação como contributo para o enfrentamento de tal fenômeno, de modo que a informação, enquanto conhecimento em estado de compartilhamento (GOMES, 2020), torna-se elemento fundamental para a (trans)formação do conhecimento, a mudança de mentalidades e as práticas no enfrentamento à violência doméstica.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Conforme a pesquisadora Martha Nunes (2015), o surgimento de discussões acerca da mediação emerge num contexto de mudanças paradigmáticas na CI, ao notar a centralidade da/o usuária/o, e não mais dos sistemas, no processo de aprendizagem e busca de informações, possibilitando o desenvolvimento de competências informacionais que a/o propiciaria a autonomia no empreendimento dos processos de seleção e tratamento de informações. Segundo o pesquisador Oswaldo Almeida Júnior (2015, p. 25), configura-se como mediação da informação:

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Percebe-se, nessa definição, o caráter ativo da mediação da informação, a partir do interesse na geração de conflitos e, dessa maneira, atesta-se a impossibilidade do empreendimento de ações mediadoras, por um/uma profissional da informação, pautadas num pseudo senso de neutralidade. Verifica-se, também, que o foco das ações de mediação devem ser a apropriação da informação por parte da/o usuária/o, de modo que suas necessidades de informação sejam atendidas, porém não permanentemente, para que haja espaço para o surgimento de novas necessidades e problematização de concepções, por exemplo, baseadas na naturalização da inferioridade de mulheres, negras/os, população LGBTQIA+ e grupos marginalizados.

Conforme Daysene Costa e Maria Giovanna Guedes (2021), no processo de apropriação da informação, é possível o alcance de outras visões sobre os fenômenos, frente às ideias que são compartilhadas nas vivências das experiências, delineando uma dinâmica contínua de modificação do conhecimento, desconstrução e reconstrução da informação.

Nas linhas de Almeida Júnior (2017), a apropriação da informação pressupõe uma alteração do conhecimento, sendo, pois, uma ação de produção e não meramente de consumo. Ivete Pieruccini (2007) ressalta que se apropriar de informações não é um ato imediato, mecânico ou ‘natural’. As formas de apropriação da informação configuram-se num ato produtivo, englobando a mobilização de diversas capacidades numa dinâmica de produção de sentidos que são influenciados pelos contextos socioculturais. A partir das discussões suscitadas pelo teórico Oswaldo Almeida Júnior (2015), a pesquisadora Henriette Ferreira Gomes (2019) tece algumas considerações e reflexões a respeito do fundamento teórico da Ciência da Informação proposto pelo autor: a mediação da informação, que a conduz ao encontro de uma categoria integrante desta: a mediação consciente da informação. Nesse sentido, a autora enuncia que “[...] a mediação consciente implica uma ação posicionada, que envolve a luta contra o neoliberalismo e suas bases de constituição de uma subjetividade perversa, com estímulo ao individualismo, ao racismo e ao sexismo” (GOMES, 2022, p. 12).

A mediação da informação será efetiva quando exercida de forma consciente, visando o alcance de suas cinco dimensões: dialógica, estética, formativa, ética e política, que, quando logradas, favorecem o desenvolvimento do protagonismo social³. A autora, baseada na abordagem de protagonismo cultural do professor Edmir Perrotti (2017), destaca que o protagonismo compreende, essencialmente, “[...] uma ação de resistência contra a opressão, discriminação, apartheid social, rejeição, desrespeito e negação ao diferente [...]” (GOMES, 2019, p. 11).

O conceito de mediação da informação, concebido por Oswaldo Almeida Júnior (2015), e mediação consciente da informação, formulado por Henriette Gomes (2019, 2020, 2022), trazem contributos fundamentais para a atuação em unidades de informação – bibliotecas, arquivos, museus, ONGs, delegacias, casas abrigo, dentre outras – dos sujeitos nos processos informacionais. Esses conceitos também proporcionam a compreensão de que a mediação da informação é assumidamente consciente, posicionada e intencional, sendo esta a ação central que disponibiliza informação em favor do desenvolvimento do protagonismo social (GOMES, 2019).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

³ Para ver mais sobre as cinco dimensões consultar: GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da ciência da informação em favor do protagonismo social. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020.

O estudo tem caráter bibliográfico, descritivo e compreende um estudo de caso com abordagem qualitativa. O estudo de caso permite conhecer de forma aprofundada determinadas situações e fenômenos sociais (GIL, 2008). Tem como campo de pesquisa uma Casa Abrigo, local de caráter temporário, sigiloso, que objetiva garantir a integridade física e psicológica das mulheres acometidas de violência doméstica e sob risco iminente de morte. Após autorização da equipe, utilizou-se como instrumento de coleta de dados um roteiro para a realização de entrevistas semiestruturadas em profundidade, com Rosa, Margarida, Lírio, Orquídea e Girassol, nomes fictícios das mulheres que acessaram a CA e se disponibilizaram a conceder entrevistas, contando suas cruéis experiências, que trazem também resistência e coragem. As entrevistas aconteceram em local seguro e externo à CA devido ao seu caráter sigiloso. Para análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo de Laurence Bardin (2010), por meio do estabelecimento e análise das seguintes categorias: Órgãos acessados pelas mulheres antes do contato com a CA; Conhecimento das políticas públicas de proteção às mulheres antes do contato com a CA; Conhecimento das políticas públicas após a mediação na CA; Ressignificação da violência após a mediação consciente das/os profissionais da CA.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As mulheres atendidas na CA carregam em si histórias de luta e resistência. As interlocutoras têm, em média de 25 a 50 anos de idade, nas quais duas não concluíram o ensino fundamental, e três tem o ensino médio completo. Quanto à renda, quatro sobrevivem com menos de 1 salário-mínimo, enquanto uma não possui renda. No tocante à caracterização étnico-racial, todas identificaram-se como pardas.

As informações sobre a existência e funcionamento da CA são disseminadas para as mulheres e, em decisão conjunta com os profissionais e com as mulheres, é ofertada a possibilidade de encaminhamento ao serviço. Ter informação sobre o fluxo de atendimento nos órgãos da rede de atendimento às mulheres é fundamental para evitar a revitimização das mulheres (GUARALDO; SANTOS; MELO, 2022). Os órgãos da rede de atendimento são fundamentais para o rompimento do ciclo da violência⁴. Constata-se neste estudo que, em

⁴ “A psicóloga norte-americana Lenore Walker identificou que as agressões cometidas em um contexto conjugal ocorrem dentro de um ciclo que é constantemente repetido.” Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/violencia-domestica/ciclo-da-violencia.html>

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

sua maioria, as mulheres, antes de acessarem a CA, recorrem a mais de um órgão, como demonstram os relatos expostos no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Órgãos acessados pelas mulheres antes do contato com a CA

Interlocutoras	Relatos
Rosa	“[...] Foi o Conselho Tutelar primeiro, aí eu procurei o CREAS. [...] elas me levaram pra delegacia, eu fiz o BO, prestei a ocorrência, tudo eu fiz, o que foi de fazer pra chegar até aqui, eu fiz tudo, aí passei em campina [...] no Centro de Referência [...]”.
Margarida	“Fui no CREAS de Boqueirão [...], fui na delegacia da mulher fazer o B.O e depois fui pra casa abrigo.”
Lírio	“O CRAS e o CREAS de Soledade”.
Orquídea	“O conselho tutelar primeiro, depois a delegacia normal, o CRAS, aí o CRAS me trouxe pra DEAM de Campina Grande, [...] aí no outro dia [...] eles me deixaram lá (na DEAM-JP) e as meninas da Casa [...] veio (sic) e eu fui pra lá (CA). ”.
Girassol	“Só a delegacia.”.

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir das entrevistas com as usuárias da Casa Abrigo (2019).

Nota-se que as mulheres fazem uso dos serviços da rede de atendimento antes de chegarem à CA. É nesses órgãos que elas são orientadas e recebem informações sobre a existência da CA, pois, por meio do diálogo, decidem o encaminhamento para o órgão com vistas a resguardá-las do convívio com o agressor. Nos relatos, percebe-se que Girassol foi a única que recorreu a uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), e que esta foi suficiente para encaminhá-la à CA. Em contrapartida, Lírio não cita a DEAM como um dos caminhos percorridos. Porém, apesar disso, frisa-se a importância da formalização das denúncias, por meio de um Boletim de Ocorrência (B.O) como documento comprobatório da/s violência/s sofrida/s, tendo alta relevância para dar entrada na Casa Abrigo. Dessa forma, infere-se que, mesmo não relatando durante a entrevista, Lírio esteve em uma DEAM antes de ser acolhida na CA. Verifica-se nos relatos, a importância do atendimento no Conselho Tutelar, Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Conforme Carloto e Calão (2006), é frequente que as mulheres procurem outros órgãos antes de passarem pela delegacia. Entretanto, é necessário registrar o B.O, algo que muitas vezes é difícil para as mulheres, seja pela exposição numa delegacia - ainda que sob a proteção do abrigo -, seja por reviverem novamente em suas lembranças a/s violência/s sofrida/s ao prestarem seus relatos. Desta maneira, achou-se pertinente verificar se as

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

interlocutoras tinham conhecimento das políticas públicas de proteção às mulheres antes do contato com a CA e constatou-se, a partir das entrevistas, que a maioria delas não conhecia, ou não reconhecia os órgãos de políticas específicas para as mulheres em situação de violência, conforme exposto no Quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Conhecimento dos órgãos de políticas específicas para as mulheres em situação de violência

Interlocutoras	Relatos
Rosa	“Não, antes de passar na casa abrigo eu não sabia que existia essa coisa da mulher”.
Margarida	“Não, nunca cheguei não, nunca me interessei. A gente nunca, assim, a gente tá sujeita (sic) a tudo né, mas nunca [...] imaginei: meu Deus, aconteceu comigo.”.
Lírio	“Não [...] Nunca pensei que tinha tanto apoio, né? (sic) sofrendo tanto [...] Eu ligava pra isso não, nem ligava [...] com a cabeça já feita por ele (o agressor) falando de dia e de noite, eu nem me lembrava disso, aquilo oprimido direto e ele amuntado (sic) feito besta, como aqueles cavalos que se amunta (sic), entendeu? pronto, a pessoa fica vivendo aquilo alienado.”.
Orquídea	“Não, nenhum!”.
Girassol	“Só a delegacia da mulher! Porque é o que mais a gente vê na televisão [...] mas eu não sabia que tinha uma casa especializada para mulher. Não sabia disso não!”.

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir das entrevistas com as usuárias da Casa Abrigo (2019).

A delegacia da mulher foi o único órgão da rede citado pelas mulheres e, segundo Girassol, esse conhecimento se deu devido à disseminação de informações sobre o órgão na televisão que, por sua vez, se configura enquanto canal de informação. As demais mulheres, Rosa, Margarida, Lírio e Orquídea foram unânimes em responder que não tinham conhecimento sobre os órgãos da rede antes do contato com a CA. Elas esboçam o desconhecimento e o desinteresse pelo assunto, principalmente porque nunca cogitaram vivenciar a situação de violência que estavam envoltas. Orquídea foi bem objetiva ao afirmar que não conhecia e infere-se que isto se deve à grave situação de violência que ela vivia com o seu agressor junto às/aos suas/os filhas/os e à falta de disseminação da informação sobre políticas públicas, que podem salvaguardar a vida das mulheres. Desta forma, corrobora-se com Wânia Pasinato (2015) quanto a importância do acesso à informação para a superação dos obstáculos e da modificação do conhecimento de seus direitos enquanto mulheres, com vistas à prevenção da violência doméstica e ao rompimento das relações de poder as quais as mulheres que se encontram em situação de violência doméstica vivenciam cotidianamente.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

Por meio da mediação e da apropriação da informação no período de acolhimento na CA, as mulheres que acessaram este espaço também alteraram o estado do seu conhecimento sobre os órgãos de atendimento e sobre as políticas públicas para as mulheres em situação de violência doméstica, assim como sobre a forma de agir perante a violência, como pode ser visualizado no Quadro 3 abaixo:

Quadro 3 – Conhecimento das políticas públicas após a mediação na CA

Interlocutoras	Relatos
Rosa	“Hoje eu conheço tudo! A delegacia da mulher, tudo, todos os meios que a pessoa pode procurar ajuda. [...] vamos supor, se eu precisar de ajuda eu posso ir até no CREAS, no conselho tutelar, na delegacia normal e na delegacia da mulher.”
Margarida	“A Secretaria da Mulher eu sabia que existia, só não conhecia. A delegacia da mulher eu sabia que existia.”
Lírio	“[...] agora é que eu tô (sic) sabendo de tudinho (sic) depois que eu passei lá...procurei ajuda... Nunca pensei que tinha tanto apoio, né? (sic)”.
Orquídea	“Eu moro no interior. Tem muitas coisas da mulher que a gente não... a secretaria da mulher lá não tem, assistente da mulher não tem. [...] Essa rede poderia se espalhar por todo interior, por todos os cantos. [...] A única coisa que você vê é a lei Maria da Penha que passa na televisão só quando tem uma ocorrência de uma mulher morta, ou quando uma em um milhão que denuncia.”
Girassol	“As Patrulhas, apoio, que a mulher não é sozinha, que tem, aí tem tudo, tem tudo, e eu não sabia de nada. Secretaria da Mulher, essas coisas, não sabia disso não. Vim saber do desenvolvimento que nós mulheres temos depois que eu cheguei lá. [...] eu não sabia que existia isso não: apoio para mulher, telefone, SOS, e ninguém assim de onde eu moro tem esse negócio de tá (sic) conversando, só sabe que denunciou e pronto, mas ninguém sabe o procedimento, que a mulher pode ficar... ninguém sabe? Nem eu sabia, vim saber agora”.

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir das entrevistas com as usuárias da Casa Abrigo (2019).

É possível constatar a mudança do estado do conhecimento das mulheres antes e após o acesso à CA a partir da mediação e da apropriação da informação. Identifica-se, na fala de Orquídea, a importância das políticas e a sugestão de expansão de sua atuação para o interior do Estado da Paraíba, região na qual a mesma reside, para que as mulheres dessa localidade possam ter acesso às informações atinentes aos órgãos da rede e, assim, romper com as relações cuja violência esteja presente.

De acordo com Heleieth Saffioti (1994, p. 453), “Uma parcela das mulheres consegue romper com a relação dominada/dominante, saindo do estado de não-conhecimento para o de conhecimento. Sua consciência perde as características de dominada e passa a ter uma

visão de conjunto das relações de gênero.” Assim, a partir dos relatos, nota-se a relevância do acesso a esses órgãos e da mediação consciente da informação realizada neles para que as mulheres se apropriem das informações sobre seus direitos e órgãos de apoio, e se necessário, possam recorrer a estes, evitando assim, a perpetuação da violência doméstica ou a efetivação do feminicídio. É importante destacar a importância da mediação consciente da informação no âmbito dos órgãos de apoio às mulheres em situação de violência doméstica. Na CA, é possível constatar a dinâmica de construção de novos contextos de significados pelas mulheres após a apropriação da informação, conforme evidenciado nos relatos expostos no Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – Ressignificação da violência após a mediação consciente das/os profissionais da CA

Interlocutoras	Relatos
Rosa	“Eles pedem pra gente conversar com eles se a gente tiver sentindo alguma coisa [...] faz com que a pessoa aprenda, a não passar por aquilo de novo”
Margarida	“Elas quando a gente quer conversar, elas ficam ali, escuta a gente, dá (sic) todo apoio. [...] Já tenho uma nova visão do que seria a violência [...]. Nós conversamos uma com a outra, a gente tenta superar uma com a outra. Quando uma tá (sic) muito triste a gente começa a conversar que a gente vai vencer.”
Lírio	“Não sou mais aquilo como eu cheguei lá, entendeu? É como se eles tivessem abrido (sic) meus olhos.”.
Orquídea	“Você entra um lixo lá, elas bota (sic) você para cima [...] Elas ensina (sic) coisas maravilhosas. Eu entrei, eu era um bicho lá, que só servia assim pra ser violentada, estuprada. Não! Agora descobri que sou uma mulher, que você entra como se você fosse um, um bicho, e você sai um ser humano”.
Girassol	“Depois da casa abrigo [risos] tudo isso aqui que eu tô (sic) sabendo eu aprendi lá. Vim saber do desenvolvimento que nós mulheres temos depois que eu cheguei lá”.

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir das entrevistas com as usuárias da Casa Abrigo (2019).

Os relatos das cinco mulheres mostram que a CA é um espaço dialógico, de cuidado e acolhimento que, além de proteger as mulheres dos seus agressores, também possibilita o autoconhecimento, a apropriação da informação e o empoderamento das mulheres. Nesse viés, destaca-se a postura protagonista das/os profissionais da CA, haja vista que houve uma mediação consciente da informação por parte das/os mesmas/os, possibilitando às mulheres atendidas, a apropriação da informação. Tais relatos evidenciam que houve uma alteração na percepção das mulheres, de modo que elas passaram a dar novos sentidos e significados à

situação de violência - socialmente naturalizada-, sendo difícil, muitas vezes, identificá-la. Não é raro que o ciúme, o controle e a posse sejam considerados “provas de amor”.

As mulheres, nos relatos, referem-se ao fato de terem acesso a informações sobre a rede de serviços existente para acolher e coibir a violência doméstica. O acesso a tais informações possibilita a alteração de conhecimentos no sentido de que este não é um problema individual, não é responsabilidade das mulheres, mas fruto de relações patriarcais de gênero. Evidente que os reflexos do processo mediador não são lineares, não ocorrem em uma dinâmica de causa e efeito. Desconstruir o machismo, o sentimento de mais valia internalizado, e constantemente alimentado em nossa sociedade, é uma dinâmica constante. Ter acesso a depoimentos que explicitam a alteração nos modos de conhecimento, por meio da mediação da informação “[...] eu era um bicho que só servia assim pra ser violentada, estuprada. Não! Agora descobri que sou uma mulher”, alimenta o nosso esperar rumo a uma sociedade mais justa para as mulheres.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo demonstra que a Casa Abrigo é uma unidade informacional e um espaço favorável ao exercício da crítica, da criatividade e do diálogo, presentes na ação mediadora. Os resultados revelam que a mediação consciente da informação contribuiu para que as mulheres pudessem ressignificar o conhecimento sobre o fenômeno da violência doméstica e as desumanas violências vivenciadas. Durante a dinâmica da realização do mestrado, da qual esta pesquisa é resultado, verificou-se a dialética da ação de mediação com o processo de apropriação da informação das mulheres, assim como, as experiências das mulheres, seus relatos e saberes, que alteraram seus “estados de conhecimento” e num processo de troca, transformaram as visões de mundo das agentes mediadoras da informação na CA e das pesquisadoras responsáveis pela presente pesquisa. Constatou-se que as/os profissionais mediadoras/es da CA têm um papel primordial nesse processo, pois, por meio de práticas de mediação consciente da informação, viabilizaram o acesso e a apropriação da informação pelas usuárias acolhidas na CA. O conhecimento sobre a existência e o funcionamento dos serviços da rede de atendimento, bem como o processo das mulheres em se reconhecerem como sujeito de direitos contribuiu para o rompimento com a situação e violência.

Ressalta-se a pertinência da articulação das redes de atendimento, com foco em estratégias de acesso à, circulação e mediação da informação, para que as ações de

enfrentamento à violência contra as mulheres sejam eficazes e possam contribuir para o rompimento do ciclo de violência. Para tanto, é imprescindível que as instituições parceiras que a compõem, assim como todas as pessoas envolvidas, estejam articuladas e comprometidas com a luta pela desconstrução dessa sociedade misógina, violenta e desigual.

Espera-se que esse estudo estimule a geração de conflitos que problematizam a dominação masculina e possa ensejar a realização de novas pesquisas sobre violência doméstica em interface com a mediação da informação, no âmbito da CI, de modo a fortalecer o fenômeno informacional como elemento promotor do protagonismo social das mulheres. Por fim, registra-se a importância da contratação de profissionais da informação nos órgãos de atendimento às mulheres em situação de violência, a exemplo da CA, assim como a inclusão/fortalecimento das temáticas de gênero nos cursos de formação em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia para que as/os profissionais da informação possam atuar tendo subsídios para o enfrentamento à violência contra as mulheres.

Celebre a mulher. Que você está se tornando
Não tape os ouvidos. Ela está te chamando. Ela dança no fogo
Ela sempre foi sua melhor escolha. Ela é tudo aquilo
Que sobreviveu.

“Jamais peço desculpas por me derramar: poemas de temporal e mansidão” de Ryane Leão⁵

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. **INFOhome**, online, 2017. Disponível em: <https://ofaj.com.br/>. Acesso em: 12 jun. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939. Acesso em: 23 jun. 2023.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARSTED, Leila Linhares. Lei Maria da Penha: uma experiência bem-sucedida de *advocacy* feminista. In: CAMPOS, Carmen Hein de. (org.). **Brasil: Lei Maria da Penha comentada em uma perspectiva jurídico-feminista**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. p. 13-37.

BRASIL. Lei n. 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o art. 121 do Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância

⁵ Ryane Leão é uma mulher preta, lésbica, poetisa *best-seller*, professora cuiabana, ativista feminista e do axé. Publicou o livro “Jamais peço desculpas por me derramar: poemas de temporal e mansidão”, no ano de 2019.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

qualificadora do crime de homicídio [...]. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 10 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº. 11.340, de 7 de agosto de 2006. Diário Oficial da União. Lei Maria da Penha. Dispõe sobre a violência doméstica e familiar contra a mulher. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para Mulheres - SPM. Diretrizes Nacionais para o abrigo de mulheres em situação de risco e violência. **Coleção Enfrentamento à violência contra as mulheres**. Brasília, DF: SPM, 2011. 44 p.

BUENO, Samira; LIMA, Renato Sérgio de. (coord.). **Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. [S. l.]: FBSP, 2022, ano 16. 516 p. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/>. Acesso em: 28 jun. 2022.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 27 jun. 2023.

CARDONA, Natalia Duque. ¿CIENCIA DE LA INFORMACIÓN PARA QUÉ Y PARA QUIÉN? Aproximación a los paradigmas de la Ciencia de la Información en el contexto universitario. In: CARDONA, Natalia Duque; SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da. **Epistemologias Latino-Americanas na Biblioteconomia e Ciência da Informação**: Contribuições da Colômbia e do Brasil. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora (Selo Nyota), 2020. 206 p.

CARLOTO, Cássia Maria; CALÃO, Vanusa Ferreira. A importância e o significado da casa abrigo para mulheres em situação de violência conjugal. **Emancipação**, v. 6, n. 1, 2006. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/>. Acesso em: 15 jun. 2023.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. A violência contra a mulher sob o olhar da mediação cultural da informação: análise da exposição "Retratos Relatos", v. 18, n. 2, p. 1-19, 2022. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index..> Acesso em: 29 jun. 2023.

CÔRTEZ, Gisele Rocha; ALVES, Edvaldo Carvalho; SILVA, Leyde Klébia Rodrigues. Mediação da informação e violência contra mulheres: disseminando dados quantitativos no centro estadual de referência da mulher Fátima Lopes. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 8, n. 2, p. 59-79, 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/119584>. Acesso em: 29 jun. 2023.

COSTA, Daysene de Araujo; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Apropriação da informação, empoderamento e protagonismo social: uma análise da obra Quarto de Despejo. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 45–69, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/29288>. Acesso em: 26 jun. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10-21, mar./ago. 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4048>. Acesso em: 13 jun 2023.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da ciência da informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/>. Acesso em 12 jun. 2023.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação, perspectiva dos comuns e protagonismo social: organicidades para inclusão, igualdade e equidade social. **Revista EDICIC**, v. 2, n. 1, 2022. Disponível em: <http://ojs.edicic.org/index>. Acesso em: 10 jun. 2023.

GOMES, Henriette Ferreira; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Mediação consciente da informação e protagonismo social das mulheres: as práticas informacionais das teorias críticas feministas. *In: ALVES, Edvaldo Carvalho et al (org.). Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa*. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. 400 p.

GUARALDO, Tamara de Souza Brandão; SANTOS, Celia Maria Retz Godoy dos; MELO, Daniele Mendes de. Saberes compartilhados: pesquisa-ação em políticas públicas voltadas à mulher. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 25, p. 874-889, 2022. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/ci/article/view/63919/39260>. Acesso em: 29 jun. 2023.

INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO. O QUE É FEMINICÍDIO?. **Dossiê Feminicídio**, *online*. Disponível em: <https://dossies.agenciapatriciagalvao.org.br/feminicidio/>. Acesso em: 28 jun. 2023.

LAURINDO, Kariane Regina; PIZARRO, Daniella. Mulheres negras vítimas de violência doméstica: a visibilidade dada sobre a temática na biblioteconomia e ciência da informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 26, n. 4, p. 1-20, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/>. Acesso em: 29 jun. 2023.

NUNES, Martha Suzana Cabral. **Mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas**. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

PASINATO, Wânia. Oito anos de Lei Maria da Penha. Entre avanços, obstáculos e desafios. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 23, n. 2, p. 533-545, 2015.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. *In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). Informação e protagonismo social*. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 8., 2007, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://enancib.ppgci.ufba.br/>. Acesso em: 25 jun. 2023.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

ROMEIRO, Nathália Lima; BEZERRA, Arthur Coelho. Sistemas de informação e instrumentos normativos: um estudo sobre crimes contra a mulher no Brasil contemporâneo. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/>. Acesso em: 29 jun. 2023.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero patriarcado violência**. São Paulo: Expressão Popular, 2015. 158 p. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/>. Acesso em: 28 jun. 2023.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. Violência de Gênero no Brasil Atual. **Estudos Feministas**, Rio de Janeiro, CIEC/ECO/UFRJ, n. especial, 1994, p. 443-461.

SILVA, Aurekelly Rodrigues da. **Asas da informação**: protagonismo das mulheres usuárias da Casa Abrigo da Paraíba. 2020. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/>. Acesso em: 23 jun. 2023.