



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

KARLA CRISTIANE DE OLIVEIRA MARCONE

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS E A CONSTRUÇÃO DA RESILIÊNCIA  
INFORMACIONAL DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA NO CENTRO DE  
REFRÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA**

JOÃO PESSOA-PB  
2024

KARLA CRISTIANE DE OLIVEIRA MARCONE

PRÁTICAS INFORMACIONAIS E A CONSTRUÇÃO DA RESILIÊNCIA  
INFORMACIONAL DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA NO CENTRO DE  
REFRÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**Área de concentração:** Informação, Conhecimento e Sociedade.

**Linha de pesquisa:** Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

**Orientador:** Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

M321p Marcone, Karla Cristiane de Oliveira.  
Práticas informacionais e a construção da  
resiliência informacional de mulheres vítimas de  
violência no Centro de Referência da Mulher Ednalva  
Bezerra / Karla Cristiane de Oliveira Marcone. - João  
Pessoa, 2024.  
93 f. : il.

Orientação: Edvaldo Carvalho Alves.  
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Violência contra a mulher. 2. Resiliência  
informacional. 3. Práticas informacionais. 4. Violência  
de gênero. 5. Centro de Referência Ednalva Bezerra. I.  
Alves, Edvaldo Carvalho. II. Título.

UFPB/BC

CDU 364.632-055.2(043)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Defesa nº 308

Ata da Sessão Pública de Defesa de Dissertação do(a) Mestrando(a) **KARLA CRISTIANE DE OLIVEIRA MARCONE** como requisito parcial e obrigatório para obtenção do grau de Mestre(a) em Ciência da Informação, Área de Concentração em Informação, Conhecimento e Sociedade e com Linha de Pesquisa em Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

Aos vinte e dois dias do mês de março de dois mil e vinte e quatro (22/03/2024), às quatorze horas e trinta minutos, reuniu-se, na Sala 07 do Bloco da Pós-Graduação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, a banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação para avaliar o(a) candidato(a) ao Grau de Mestre(a) em Ciência da Informação na Área de Concentração Informação, Conhecimento e Sociedade, o(a) mestrando(a) **KARLA CRISTIANE DE OLIVEIRA MARCONE**. A banca examinadora foi composta pelos(as) professores(as): Dr. Edvaldo Carvalho Alves - PPGCI/UFPB (Presidente/Orientador), Dr. Fellipe Sá Brasileiro - PPGCI/UFPB (Examinador interno), Dra. Maria Lívia Pachêco de Oliveira - UFPB (Examinadora Externa), Dra Gisele Rocha Cortes - PPGCI/UFPB (Suplente Interna) e Dra. Ana Claudia de Araujo Santos – UFPE (Suplente externo). Dando início aos trabalhos, o(a) Professor(a) Dr.(a) Edvaldo Carvalho Alves, Presidente(a) da Banca Examinadora, explicou aos presentes a finalidade da sessão e passou a palavra ao(à) discente para que fizesse oralmente a apresentação do trabalho de dissertação intitulado: **“Práticas Informacionais e a construção da resiliência informacional de mulheres vítimas de violência no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra”**. Após a apresentação, o(a) candidato(a) foi arguido(a) na forma regimental pelos(as) examinadores(as). Respondidas todas as arguições, o(a) Professor(a) Edvaldo Carvalho Alves, Presidente(a) da Banca Examinadora, acatou todas as observações da banca e procedeu para o julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito:

Aprovado ( ) Indeterminado ( ) Reprovado.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

**Observações da Bancas:**

Recomenda-se a mudança do Título, especificando qual tipo de prática informacional foi trabalhada; estruturação da sessão dos resultados de acordo com os objetivos específicos e retomá-los na conclusão para fazer o fechamento do trabalho.

Proclamados os resultados e encerrados os trabalhos, eu, o(a) Professor Dr. Edvaldo Carvalho Alves, Presidente da Banca Examinadora, lavrei a presente ata que segue assinada digitalmente por mim e pelos(as) participantes da banca.

João pessoa, 22 de março 2024

 Documento assinado digitalmente  
**EDVALDO CARVALHO ALVES**  
Data: 23/03/2024 11:54:23-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves.**  
PPGCI/UFPB (Presidente/Orientador)

 Documento assinado digitalmente  
**FELIPE SA BRASILEIRO**  
Data: 24/03/2024 20:26:38-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Prof. Dr. Fellipe Sá Brasileiro**  
Examinador Titular Interno – PPGCI – UFPB

 Documento assinado digitalmente  
**MARIA LÍVIA PACHECO DE OLIVEIRA**  
Data: 25/03/2024 09:13:50-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Profa. Dra. Maria Lívia Pachêco de Oliveira**  
Examinadora Titular Externa – PPGCI/UFAL

**Profa. Dra. Gisele Rocha Cortês**  
Suplente Interno – PPGCI/UFPB

 Documento assinado digitalmente  
**KARLA CRISTIANE DE OLIVEIRA MARCONE**  
Data: 24/03/2024 08:58:55-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Profa. Dra. Ana Cláudia de Araújo Santos**  
Suplente Externo – UFPE

**Karla Cristiane de Oliveira Marccone**  
Mestranda

Dedico esta pesquisa a minha filha Ana Cecília Marcone de Sousa, pelo suporte, motivação e afeto durante todo o percurso acadêmico.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por tudo que fez e faz, pelos milagres que se operaram cotidianamente, aqueles a que eu possuí capacidade de percebê-los e pelos tantos outros que não percebi.

A minha filha Ana Cecília Marcone de Sousa, que me nutriu de afeto e forças para que eu continuasse firme na caminhada. Esta jornada nos transformou!

A minha avó Josepha Silvestre de Oliveira, a quem devo minha educação, minha formação em valores e meus princípios, a quem admiro e admirarei sempre!

*In memoriam* a Luiz Gonzaga Marcone, meu pai, a quem em seu legado me inspirou e inspira, deixando em sua história o poder transformador da educação e do conhecimento.

Aos meus amigos formados durante o mestrado com os quais compartilhei, angústias, propósitos e boas risadas.

Ao amigo Luiz Carlos da Silva, por toda força, apoio, empatia e motivação, para seguir. Por acreditar em mim quando eu mesma não acreditei.

Ao meu amigo Antônio Lima Mosier, por sido suporte emocional, e por toda contribuição para que os outros projetos continuassem em meio ao mestrado.

Ao grupo de pesquisa GEPSCI, pelas valiosas contribuições que foram compartilhadas em nossos encontros.

Ao meu orientador Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves, com quem pude atravessar estes dois anos de aprendizado e amadurecimento acadêmico de forma empática. Pela sutileza com que conduziu minhas evoluções e me fez chegar à conclusão da melhor forma possível e pela generosidade em compartilhar seus conhecimentos de modos provocativos e tão construtivos.

À professora Maria Livia Pacheco, por estar presente em momentos tão importantes academicamente e pela contribuição em minha carreira acadêmica.

Ao Prof. Dr. Fellipe Sá Brasileiro, por ainda na graduação ter me apresentado o conceito da resiliência informacional e por sempre em momentos oportunos me apresentar a conhecimentos relevantes.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), por todo apoio, estrutura e formação que me foram oferecidos neste período.

Ao Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), por meio de sua equipe, pela oportunidade de realização da pesquisa, de forma fluida, com respeito e pela construção das relações de ali se estabeleceram.

*Longe se vai sonhando demais, mas onde se  
chega assim vou descobrir o que me sentir eu  
caçador de mim.*

*Milton Nascimento (1981)*

## RESUMO

Neste trabalho, analisamos como ocorre a etapa de orientação do processo de resiliência informacional das mulheres usuárias do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) por meio das práticas informacionais empregadas no enfrentamento à violência contra mulher em João Pessoa. Foi utilizada nessa pesquisa uma abordagem qualitativa e descritiva, realizada a partir de um estudo de campo documental. Quanto aos procedimentos, utilizamos, para a coleta dos dados, as fichas de cadastro elaboradas pelo CRMEB no atendimento das usuárias e a entrevista semiestruturada realizada com as funcionárias que estão inseridas nos atendimentos das usuárias. A análise dos dados foi realizada pelo método de análise de conteúdo, com o intuito de identificar os desafios informacionais enfrentados pelas usuárias acerca do enfrentamento sobre a violência contra mulher, assim como o mapeamento e verificação que corroboram com o desenvolvimento de práticas informacionais voltadas à orientação das mulheres em novos cenários informacionais através do processo da resiliência informacional, frente aos cenários de violência contra mulher. Observamos como as práticas informacionais desenvolvidas e aplicadas pelo CRMEB no enfrentamento à violência contra as mulheres ocorrida cotidianamente atuam no processo de identificação da violência, promoção ao acesso à rede de serviços para a manutenção e a promoção da vida das mulheres fora do cenário da violência doméstica através do acesso aos direitos e condições para que consigam alcançar estratégias para sair do ciclo da violência. Concluiu-se que o CRMEB, por meio das práticas informacionais desenvolvidas no enfrentamento a violência contra mulher e no exercício e na garantia de seus direitos civis, é um mediador na medida em que desenvolve a capacidade de orientar as mulheres aos novos cenários informacionais que as capacitam ao desenvolvimento da resiliência informacional no enfrentamento à violência.

**Palavras-chave:** Resiliência informacional; práticas informacionais; violência contra a mulher; violência de gênero; Centro de Referência Ednalva Bezerra.

## ABSTRACT

Analyzes how the guidance stage of the information resilience process occurs of women users of the Ednalva Bezerra Women's Reference Center (CRMEB) through the informational practices used to combat violence against woman, in João Pessoa. This is research with a qualitative and descriptive carried out from a field study. documentation regarding the procedures, the registration forms prepared by the CRMEB in serving users and the semi-structured interview carried out with employees who are involved in providing care to users. Data analysis was carried out using the Content Analysis method in the search for identifying the challenges information faced by users regarding coping with violence against women, as well as the mapping and verification that corroborate the development of information practices aimed at guiding women in new informational scenarios through the process of informational resilience, facing to scenarios of violence against women. It is observed how informational practices developed and applied by CRMEB to combat violence against women that occurs on a daily basis act as the process of identifying violence, promotion of access to a network of services for the maintenance and promotion of women's lives outside the scenario of domestic violence through access to their rights and conditions so that they can achieve strategies to exit the cycle of violence. It is concluded that CRMEB, through informational practices, developed in combating violence against women and in exercising and guaranteeing of their civil rights presents itself as a mediator as it develops the ability to guide women to new information scenarios that empower them to the development of informational resilience to confront violence.

**Keywords:** Information Resilience, Informational Practices, Abusive Relationship, Women's Reference Center Ednalva Bezerra.

**LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1</b>	Modelo Bidimensional Mkenzie .....	37
<b>FIGURA 2</b>	Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais .....	45

### LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Serviços disponibilizados pelo CRMEB .....	23
<b>Quadro 2</b>	Perfil sociodemográfico da equipe do CRMEB .....	66
<b>Quadro 3</b>	Categorias de análise .....	69
<b>Quadro 4</b>	Análise das fichas de atendimento.....	86

### LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Faixa etária das usuárias do CRMEB .....	84
<b>Gráfico 2</b>	Faixa de renda das usuárias do CRMEB .....	84
<b>Gráfico 3</b>	Declaração étnico-racial das usuárias do CRMEB.....	85
<b>Gráfico 4</b>	Orientação sexual das usuárias do CRMEB .....	85
<b>Gráfico 5</b>	Escolaridade das usuárias do CRMEB .....	86
<b>Gráfico 6</b>	Estado civil das usuárias do CRMEB .....	86
<b>Gráfico 7</b>	Atendimento por setor do CRMEB .....	89

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

<b>CRMEB</b>	Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra
<b>BRAPCI</b>	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
<b>ENANCIB</b>	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
<b>AIDS</b>	Acquired Immune Deficiency Syndrome
<b>OMS</b>	Organização Mundial da Saúde
<b>ONG</b>	Organização Não-Governamental
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>SEMDH</b>	Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>21</b>
2.1	CAMPO EMPÍRICO.....	22
2.2	SUJEITOS DA PESQUISA E COLETA DE DADOS.....	24
2.3	TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS.....	26
<b>3</b>	<b>PRÁTICAS INFORMACIONAIS.....</b>	<b>30</b>
<b>4</b>	<b>RESILIÊNCIA INFORMACIONAL.....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>VIOLÊNCIA DE GÊNERO E VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER</b> <b>.....</b>	<b>46</b>
5.1	VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FÍSICA .....	52
5.2	VIOLÊNCIA MORAL E PSICOLÓGICA.....	54
5.3	VIOLÊNCIA SEXUAL .....	57
5.4	VIOLÊNCIA PATRIMONIAL .....	59
5.5	RELACIONAMENTO ABUSIVO .....	60
<b>6</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>65</b>
6.1	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS .....	67
6.1.1	Práticas informacionais .....	68
6.1.2	Resiliência informacional .....	77
6.2	ANÁLISE DAS FICHAS DE ATENDIMENTO .....	81
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>90</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>92</b>
	<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>98</b>
	<b>APÊNDICE B .....</b>	<b>100</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Iniciar o debate sob a perspectiva de gênero envolve explorar as implicações do movimento feminista, que desafia a ideia de que a construção social, historicamente perpetuada, seja fundamentada em fatores biológicos (Louro, 2003). Contudo, como as características sexuais são representadas socialmente, o gênero parte de uma construção permeada por práticas sociais construídas a partir de contextos históricos e sociais. O gênero, deste modo, atende a uma perspectiva relacional e interrelacional (Saffioti, 2001), atuando, inclusive, como fator determinante da ordem social e de ponto de partida para discriminações e preconceitos, localizando o gênero a partir de relações sociais, históricas e de organização. Assim, o gênero reúne o modo como a sociedade se estrutura em meio às suas relações de poder e dominação, construídas através da linguagem (Louro, 1997) e de modo a classificar e caracterizar os indivíduos, de acordo com Scott (1995), enquanto categoria analítica. Para a autora citada, o termo gênero “refere-se apenas àquelas áreas, tanto estruturais quanto ideológicas, que envolvem as relações entre os sexos” (Scott, 1995, p. 76).

Para que se compreenda o lugar e as relações de homens e mulheres numa sociedade, importa observar não exatamente seus sexos, mas sim tudo o que socialmente se construiu sobre os sexos. O debate vai se constituir, então, através de uma nova linguagem, na qual gênero será um conceito fundamental (Louro, 1997, p. 21).

Se gênero é um fator determinante da ordem social, relevante no contexto histórico, e se reproduz através do modo como se organiza a sociedade, disseminando-se por meio da linguagem, ele atua como fator de capacidade agregadora de poder à medida que agrega significados capazes de localizar os indivíduos em seus papéis sociais. Segundo Scott, também “é uma forma primária de dar significado às relações de poder. Seria melhor dizer: o gênero é um campo primário no interior do qual, ou por meio do qual, o poder é articulado” (Scott, 1995, p. 88).

É a partir das discussões sobre o controle da ordem social que se instituem muitas das discussões sociais em relação ao gênero. Sob esta mesma ótica, Bandeira afirma que está “evidenciando aí não apenas as desigualdades de poder, mas a ameaça que ela significava à integridade física, moral e psicológica das mulheres” (Bandeira, 2014, p.454).

Os estudos de gênero estão, inicialmente, implicados a partir do movimento feminista, associando-se o termo “gênero” ao termo “mulheres”. Na busca pelo reconhecimento político do termo, que passa, de acordo com Scott (1995), pelo reconhecimento das mulheres enquanto

sujeitos históricos, esses estudos consolidam-se através dos estudos acadêmicos a partir dos anos 1980. De acordo com a BRAPCI (Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação) o primeiro artigo que se refere a gênero, nessa perspectiva, aparece em 1993, sob o título “Disseminação de informações sobre a epidemia de HIV/AIDS para mulheres”. Neste artigo, o termo gênero é utilizado para se referir às mulheres, demonstrando a conotação do que Scott (1995, p.75) chama de “uma categoria social imposta sobre um corpo sexuado”.

É a partir da atribuição dos estudos de gênero como objeto de investigação nas áreas das ciências sociais que o termo se amplia para as relações que abrangem novos significados e novos contextos. Butler (2003, p.27) apresenta o conceito de gênero atrelado aos corpos. Para ela: “[...] o ‘corpo’ é em si mesmo uma construção, assim como o é a miríade de ‘corpo’ que constitui o domínio dos sujeitos com marcas de gênero. Não se pode dizer que os corpos tenham uma existência significável anterior à marca de seu gênero”. Nesse sentido, podemos observar a conotação dos discursos sobre gênero dotados de significados a partir de uma sociedade como “falocêntrica e fechada” (Butler, 2003). Tendo por base esses novos campos discursivos, áreas como a Ciência da Informação se posicionam por tais vieses em relação às pesquisas sobre gênero.

Através da base de dados BRAPCI, foram encontrados na busca pelo termo “gênero” nos resumos, 364 artigos, estando eles circunscritos sobre as seguintes temáticas de abrangência: mediação das bibliotecas nas práticas que mediam as discussões sobre gênero; estudos métricos que avaliam a presença do tema nos artigos publicados e na abrangência de construções teóricas sobre gênero na Ciência da Informação (CI) e representação da informação. O estudo de Hayashi *et al.* (2018), por exemplo, por meio de um estudo bibliométrico, apresenta a presença de estudos sobre gênero nos ENANCIBs no período de 1994 a 2016. A partir desse recorte, demonstram-se a assimetria de indicadores de gênero em estudos bibliométricos. Outro estudo que observa a produção temática no campo da CI se dá através do estudo descritivo das autoras Bufrem e Nascimento (2012, p. 212), que compreende a necessidade de estudos relacionados ao tema, para que haja “o estabelecimento de políticas afirmativas, que visem não só incentivar a participação feminina na ciência, mas também ampliar e aprofundar a discussão”.

A diversidade de abordagem nos estudos sobre gênero na CI promove uma maior visibilidade ao tema, inserindo novos delineamentos e contextos sobre a temática. Bufrem e Nascimento (2012) destacam que os estudos de gênero abordados nessa área trazem a

perspectiva de desenvolvimento político, uma maior equidade social e a construção de novos modelos político sociais. Com o rompimento do modelo binário, de acordo com Aquino (2010), na forma de promover contextos de transformação, políticas públicas de informação provocam diversos atravessamentos.

A partir da expansão da discussão sobre gênero, que abrange questões para além do sexo biológico, e que se ampliam para questões simbólicas, foram atribuídos papéis desempenhados em consonância à estrutura social, trazendo a perspectiva da violência de gênero enquanto fenômeno.

[...] é pela perspectiva de gênero que se entende o fato de a violência contra as mulheres emergir da questão da alteridade, enquanto fundamento distinto de outras violências, esse tipo de violência não se refere a atitudes e pensamentos de aniquilação do outro, que venha a ser uma pessoa considerada igual ou que é vista nas mesmas condições de existência e valor que o seu perpetrador. Pelo contrário, tal violência ocorre motivada pelas expressões de desigualdades baseadas na condição de sexo, a qual começa no universo familiar, onde as relações de gênero se constituem no protótipo de relações hierárquicas (Bandeira, 2014, p.450).

Tornando-a objeto de estudo também circunscrito pelo campo da CI, corroboramos a perspectiva de Cortês, Alves e Silva (2015) de que as ressignificações e transformações das relações de poder atravessam os espaços sociais e simbólicos, instituindo práticas a partir da informação, que “sobre os fenômenos, figura como elemento fundamental para a desconstrução das desigualdades de gênero e para o enfrentamento a violência contra as mulheres” (Cortês; Alves; Silva, 2015, p. 61)

Dessa forma, os estudos sobre gênero com recorte a partir do viés “violência contra mulher” na Ciência da Informação se apresenta como tema pouco explorado. Encontramos, por meio da BRAPCI, entre o período de 2018 a 2023, somente 15 artigos que continham os termos “violência contra mulher” descritos em seus resumos, fato que demonstra a necessidade de se explorar mais sobre o tema. Tornando-se um estudo necessário para compreensão das dinâmicas informacionais como ponto central para o desenvolvimento das interações sociais.

Dessa forma, apresentamos um estudo sobre a violência contra mulher a partir das práticas informacionais, compreendendo que a partir da busca, do uso e do compartilhamento das informações possam se promover:

a coibição, a prevenção e o atendimento à violência de gênero exigem reflexões e atuações multissetoriais e multidisciplinares, que incidam diretamente na estrutura e conjuntura do fenômeno, organizador da nossa realidade social de maneira tão desigual e violenta às mulheres (Bandeira, 2014, p. 467).

Com a emergência sobre o debate em torno da violência contra mulher, surgem novas perspectivas. Os relacionamentos abusivos, assim, traçam-se enquanto uma soma de diversas formas de violência dentro de um relacionamento, por meio de ciclos que se repetem. O debate em torno do tema é possível uma vez que a violência deixou de ser apenas assunto da vida privada doméstica e passou a tornar-se um problema político e posteriormente de saúde pública.

De acordo com o exposto se apresenta a seguinte problemática: De que modo as práticas informacionais produzidas a partir do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra atuam no contexto da superação estado de incerteza informacional das mulheres usuárias do Centro, para superação dos contextos de violência contra mulher?

Para tanto, o objetivo geral se concentra em: Analisar como ocorre a etapa de orientação do processo de resiliência informacional desenvolvida pelo Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, por meio das práticas informacionais no combate à violência contra mulher.

Os objetivos específicos, delineamos os seguintes: aos quais trabalhamos para alcançá-los foram;

A) Caracterizar o perfil das mulheres atendidas pelo CRMEB;

B) Identificar os desafios informacionais enfrentados pelas usuárias acerca do enfrentamento sobre violência contra a mulher;

D) Mapear as atividades de informação voltadas à orientação das usuárias do CRMEB;

E) Verificar as práticas informacionais que contribuem para a etapa de orientação do processo de resiliência informacional no que tange ao combate à violência contra a mulher.

O estudo se justifica como forma de contribuir com as pesquisas em torno do fenômeno da violência contra a mulher, assumindo novas dimensões que merecem ser discutidas. Ao explorarmos o fenômeno, intentamos contribuir para transformações sociais em suas devidas proporções, assim como trazer para o campo multidisciplinar da Ciência da Informação, numa perspectiva social, informacional e comunicacional, a análise sobre como certas formas de violência de gênero aparecem no cotidiano, gerando, muitas vezes, a relacionamentos abusivos. Nesse sentido, o estudo mostra-se necessário pois a temática trabalhada é pouco estudada, fato atestado pela incipiência de artigos sobre na base de dados da BRAPCI.

O texto é estruturado em sete partes, sendo a primeira formada por aspectos introdutórios, contendo contextualização, justificativa, problemática e objetivos. Na segunda parte estão os procedimentos metodológicos da dissertação, que teve por base uma pesquisa de campo e documental, por meio da abordagem qualitativa. Os dados foram coletados através de entrevistas semiestruturadas e da análise das fichas como documento produzido pela instituição.

Na mesma seção, apresentamos os sujeitos da pesquisa, que foram as mulheres integrantes da equipe, que formam o corpo técnico da organização, o campo empírico enquanto território concentrou-se no CRMEB, circunscrevendo relações objetivas e subjetivas que se estabeleceram nesse território no período da pesquisa. A técnica de análise de dados nos permitiu um olhar ampliado sobre os dados coletados, pois, ao categorizá-los, conseguimos enxergar pequenos detalhes em meio ao volume de informações que foram registradas em entrevistas e análises das fichas das usuárias.

Na terceira parte constam os conceitos sobre as práticas informacionais como discussão primordial diante de um percurso teórico que seja capaz de elaborar os cenários abordados a respeito da problemática. Isso permite a compreensão da complexidade em torno das práticas, sejam aquelas que possuem um objetivo em se fazer ação, sejam as que estão implícitas, mas que atravessam os fazeres dos sujeitos.

A quarta parte compreende o conceito de resiliência informacional como discussão para construção do cenário informacional, do estado de incerteza informacional e da compreensão do processo de gerenciamento das informações, que recruta dos sujeitos a capacidade de superação de seus estados informacionais.

Na seção seguinte, há o debate sobre gênero em maior profundidade, abarcando a violência de gênero e a violência contra a mulher. São aprofundados os tipos e as afetações características, de que maneira essas violências se repetem até chegar relações abusivas, que pois essas têm a prática da violência em suas variadas formas de modo contínuo.

Na última seção, há a apresentação da análise dos dados coletados, contendo a análise das entrevistas com 8 (oito) mulheres que formam o corpo técnico do centro. Abordamos de forma descritiva os cenários em que se inserem e que formam o campo ao qual as usuárias possuem acesso na busca de informação para o combate à violência, permitindo acesso a dimensões subjetivas e objetivas, que formam o espaço e conduzem as ações das profissionais. Por meio dos dados, foram feitas a categorização e classificação de acordo com os conceitos estudados e abordados na pesquisa. Constam a análise dos documentos produzidos pelo CRMEB em seus atendimentos, isto é, as fichas das mulheres usuárias. A partir desses dois objetos, chegamos a um olhar em que a relação da práticas informacionais instituídas pela unidade informacional atendem às necessidades latentes das mulheres que acessam o espaço.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

De acordo com a natureza dos dados, a presente pesquisa se classifica como qualitativa, pois:

[...] responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (Minayo, 2001, p. 22).

Desse modo, a abordagem qualitativa é capaz de promover um aprofundamento necessário à problemática em relação aos atravessamentos impostos entre os sujeitos informacionais e o campo de que parte a análise do fenômeno, ampliando a capacidade de alcance em novas perspectivas observáveis socialmente frente ao objeto de estudo.

Quanto à **natureza das fontes**, a pesquisa se caracteriza de **campo**, definida a partir de Minayo (2001, p. 51):

Em ciências sociais, tendo como referência a pesquisa qualitativa, o trabalho de campo se apresenta como uma possibilidade de conseguirmos não só uma aproximação com aquilo que desejamos conhecer e estudar, mas também de criar conhecimento, partindo da realidade presente no campo (Minayo, 2001, p. 51).

Conforme definem Bufrem e Alves (2020, p. 61):

denomina-se pesquisa em campo a investigação empírica realizada onde se verifica o fenômeno a ser observado e analisado. Consiste na observação dos fatos e fenômenos tal como ocorrem, sem interferência, portanto do pesquisador. Pode-se afirmar que seja um tipo de estudo-meio, ou uma seleção de estratégias para observar, explorar, descrever e/ou comparar uma ou mais realidades (Bufrem; Alves, 2020, p. 61).

A pesquisa também se caracteriza como **documental**. Nela, foram utilizadas fontes de registro, a partir das fichas que são elaboradas no atendimento e acompanhamento das usuárias do centro, que sejam produzidos e venham a contribuir com a pesquisa. O contato com os materiais é fundamental no processo para o desenvolvimento de informações mais profundas, (no sentido de análise das fichas na observância da reincidência da violência nos relacionamentos). Conforme aponta 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”.

Em relação aos objetivos, a pesquisa se classifica como **descritiva**. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 102) os “estudos descritivos buscam especificar propriedades, características e traços importantes de qualquer fenômeno que analisamos. Descreve tendências de um grupo ou população”. Nesse sentido, em relação à problemática, a pesquisa se propõe a identificar perfis e características das mulheres que possuem barreiras e

dificuldades, compreendendo como se manifesta a relação entre acesso e uso da informação. As práticas informacionais e o desenvolvimento da resiliência através do CRMEB fornecem percepções observáveis a partir dessas características, demonstrando o contexto diante do estudo do fenômeno sobre a violência contra a mulher.

## 2.1 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico desta pesquisa tem por recorte territorial o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, implantado no dia 14 de setembro de 2007, e compõe uma das unidades da rede de atendimento às mulheres no município de João Pessoa. O espaço citado é intersetorial e atua através da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para Mulheres da Prefeitura Municipal de João Pessoa (SEPPM/PMJP), contando com uma equipe multidisciplinar formada por assistente social, psicóloga e advogada, que atende de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas. Além de ser um espaço que busca suprir as necessidades jurídicas, psicológicas e sociais com encaminhamentos a levar em consideração o nível de gravidade de cada caso, a unidade também atua enquanto um dispositivo de informação para as mulheres que se encontram em estado de vulnerabilidade à violência, por possuir um atendimento de livre demanda e portas abertas.

De acordo com levantamentos realizados pelas autoras Andrade, Lima, Côrtes (2020) entre o período de 2006 a 2015, “convém ressaltar que 2442 mulheres acessaram o Centro de Referência, foram realizados mais de 5000 atendimentos, tendo em vista que as usuárias acessam vários serviços ofertados pela unidade informacional. Diante do exposto, os anos com maior número de atendimentos foram 2012, com 339, e 2013, com 378 usuárias acolhidas”. As mulheres que acessam o serviço o fazem através de demanda espontânea ou por encaminhamento.

Os Centros de Referência no Atendimento às Mulheres são unidades de informação que são prestados serviços especializados, e contribuem para o fortalecimento emocional das usuárias (Andrade; Lima; Côrtes, 2020, p.72). Eles disponibilizam uma variedade de serviços de:

aconselhamento em momentos de crise; Atendimento psicossocial; Aconselhamento e acompanhamento jurídico; Atividades de prevenção; Qualificação de profissionais; Articulação da rede de atendimento local; Levantamento de dados locais sobre a situação da violência contra a mulher (BRASIL, 2006, p. 12-13).

De acordo com pesquisa realizada através de visita ao local, constatamos a presença de uma advogada, que cumpre a função de suporte jurídico na orientação e, em alguns casos, acompanhamento da vítima até a delegacia especializada; uma psicóloga responsável pelo acolhimento e escuta ativa, que realiza um atendimento sistemático composto por um ciclo de 10 (dez) sessões de psicoterapia; uma assistente social, responsável por elaborar um diagnóstico prévio da situação social em que a vítima se encontra, encaminhando-a para outros serviços, como a Casa-abrigo (programa governamental no qual a vítima pode ter acesso à articulação de demandas diversas, como escola para os filhos, proteção e mobilização da equipe dentro do próprio centro); a coordenadora é responsável pelo monitoramento dessas mulheres por meio de um grupo na rede social de mensagens Whatsapp, além de promover e participar de ações educativas, como rodas de conversa, para disseminação das informações que promovam o enfrentamento da violência contra a mulher.

**Quadro 1 – Serviços disponibilizados pelo CRMEB**

Serviços	Descrição
Triagem	Recepção Direciona para o tipo de atendimento Identifica informações iniciais, como nome e endereço Identificação do tipo de violência que a vítima sofre Ou encaminha quando a demanda não é de violência ou possui informação distorcida
Jurídica	Atendimento jurídico às mulheres que se encontram em situação de violência Orientações necessárias Em caso de denúncia, a advogada acompanha a vítima à delegacia Encaminha para defensoria publica
Psicóloga	Atendimento coletivo com a equipe multidisciplinar. Acompanhamento sistemático uma vez por semana, com escuta individual Encaminhamentos para atendimentos em clínicas aberto ao público, como nas universidades
Social	Elaboração de ofício para encaminhamentos dos seguintes serviços: CRAS, auxílio-aluguel, bolsa-família, casa de passagem, casa-abrigo, Sine, projetos de empreendedorismo de políticas públicas do estado, retirada de documentos

Prevenção à violência contra a mulher	Palestra em unidades de saúde, colégios, órgãos públicos e privados
---------------------------------------	---

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

## 2.2 SUJEITOS DA PESQUISA E COLETA DE DADOS

Para chegar à análise de como as mulheres atendidas pelo CRMEB ressignificam seus contextos de violência contra a mulher a partir do acesso, uso e compartilhamento da informação, os sujeitos selecionados são as mulheres que possuem acesso ao centro, seja diretamente na sua unidade física, seja nas práticas desenvolvidas com o objetivo de capacitar as mulheres sobre o fenômeno da violência contra a mulher.

Os sujeitos da pesquisa serão o corpo técnico que forma a equipe de atuação do CRMEB, relacionando a atuação das práticas informacionais na unidade informacional que incide, atua e se direciona às usuárias que utilizam o espaço como busca e acesso à informação. Todos os sujeitos envolvidos na pesquisa são maiores de 18 (dezoito) anos, com participação de modo voluntário, e responderam ao questionário mediante preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assim, suas identidades serão mantidas em sigilo e o anonimato será preservado.

Para realização da **coleta de dados** foram utilizados **questionários** sociodemográficos voltados ao desenvolvimento do perfil das mulheres que fazem parte do corpo técnico de atendimento do referido centro. Foram realizadas também **entrevistas semiestruturadas** com 8 (oito) mulheres que atuam na organização. Segundo Gil (2008, p. 109), a entrevista se define como “a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação”.

Em busca de ofertar um diálogo assimétrico na entrevista semiestruturada, tomamos por base um roteiro para guiar o percurso do diálogo através de perguntas relacionadas a sanar os objetivos específicos propostos (Apêndice A). Ao mesmo tempo, mantivemos a promoção de certa liberdade às entrevistadas, que poderiam abordar livremente o tema proposto, ainda que

voltado a um objetivo. Dessa maneira, nós nos voltamos para entrevista semiestruturada sem perder o caráter de coleta a partir das perspectivas e percepções dos sujeitos. Sobre isso, Minayo destaca que desenvolver discursos em torno do tema “possibilita um diálogo intensamente correspondido entre entrevistador/a e informante” (Minayo, 2001, p. 59).

Logo, as entrevistas nos permitirão nortear as construções das práticas informacionais assim como a elaboração dos cenários favorecedores no desenvolvimento da resiliência informacional, permitindo a análise através das técnicas de análise abordadas.

Para realização da pesquisa obtivemos acesso ao local e contato com a equipe. A realização das entrevistas foi feita conforme a disponibilidade das profissionais e do funcionamento do local. Lembramos que a entrevista destinada à equipe visa à compreensão das práticas informacionais que se estabelecem no local a partir do acesso de suas usuárias.

No primeiro momento, a entrevista foi aplicada com uma das integrantes da equipe do centro, no dia 08/01/2024, onde foram observadas a compreensão das questões e a análise qualitativa das respostas. Após isso, prosseguimos com as demais integrantes da equipe. As entrevistas foram aplicadas conforme a disponibilidade do local, e obtivemos apenas uma recusa de participação da pesquisa. No entanto, conseguimos entrevistar outra integrante que ocupava o mesmo cargo e exercia funções semelhantes.

**Os documentos** são uma parte fundamental da pesquisa e foram utilizados como fonte de informações e coleta de dados. De acordo com Gil (2008, p. 153): “os experimentos e os levantamentos, apesar do rigor científico de que se revestem, não são apropriados para proporcionar o conhecimento do passado. Nos levantamentos, quando se indaga acerca do comportamento passado, o que se obtém, na realidade, é a percepção do respondente a esse respeito. Já os dados documentais, por terem sido elaborados no período que se pretende estudar, são capazes de oferecer um conhecimento mais objetivo da realidade”. Dessa forma, a pesquisa documental atua de modo importante na valoração da pesquisa.

Para análise documental foram levantadas 448 fichas referentes aos anos de 2021 a 2023. Entre essas, foram analisadas individualmente 122 fichas referente aos meses de janeiro a dezembro de 2023. Com base nas fichas coletadas, catalogamos informações para traçar o perfil sociodemográfico das mulheres atendidas pelo centro, os tipos de violência sofridos e as práticas destinadas a cada caso.

### 2.3 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

A análise e interpretação visa, segundo Minayo (2001), olhar atentamente para os dados da pesquisa sobre essa ótica, que a proposta é de imersão nos dados a partir da análise de conteúdo (Bardin, 2016). Foi a partir da coleta de informações por meio das entrevistas que foram transcritos áudios, com objetivo de obter uma maior riqueza de detalhes.

De acordo com Minayo (2001), a análise de conteúdo pode abranger tanto a confirmação das afirmações estabelecidas como também o que está implícito através dos conteúdos manifestos. A partir da análise de unidades de registro, que seriam os elementos obtidos através da decomposição da mensagem, unidades de contexto o contexto ao qual o conteúdo faz parte.

Para Minayo (2001, p. 70), a análise de conteúdo se estabelece a partir da elaboração de categorias que:

em geral, se refere a um conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si. Essa palavra está ligada à ideia de classe ou série. As categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, idéias [*sic*] ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso (Minayo, 2001, p. 70).

Abrange, portanto, as fases de pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A primeira fase contém a pré-análise, com a organização do material. É nesse momento que se definem as unidades de registro e, conforme mencionado, há também aqui a exploração do material através da percepção do pesquisador em descobrir orientações e caminhos a serem adotados para as fases posteriores. Na segunda fase, eles serão utilizados, isto é, há o tratamento do material em que nos aprofundamos. A terceira, por sua vez, compreende a busca é por aquilo que está implícito através da interpretação do pesquisador, demonstrado por meio das ideologias, tendências e outras determinações (Minayo, 2001), neste trabalho, especificamente das usuárias do CRMEB.

A coleta de dados foi realizada no período de novembro de 2023 a janeiro de 2024, tendo sido utilizado um questionário com informações gerais sobre o perfil sociodemográfico das mulheres que estão atuando enquanto profissionais no CRMEB. O intuito foi localizá-las em seus contextos sociais para, em seguida, partirmos para a entrevista semiestruturada. A participação na pesquisa ocorreu de forma voluntária mediante explicação do tema e da problemática, bem como da assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) por parte das mulheres entrevistadas. Essa entrevista abarcou questões relacionadas ao CRMEB, no que tange a informações relacionadas ao estado de incerteza informacional,

práticas informacionais e ao desenvolvimento da resiliência informacional, assim como às práticas informacionais de compartilhamento da informação e orientação, o que resulta no desenvolvimento da resiliência informacional através do centro.

Entre os dados coletados, foram também analisadas as observações a partir dos atravessamentos da pesquisa, tais como a descrição do local de atendimento, a descrição dos serviços prestados, a utilização dos espaços e a oferta das políticas de contingência para as relações de violência sofridas pelas mulheres. Assim, realizamos uma descrição sobre o campo empírico a partir da coleta.

Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 385) afirmam que, ao emergir no campo, o pesquisador deve:

observar os eventos que ocorrem no ambiente (desde os mais banais até qualquer evento incomum ou importante). Aspectos explícitos e implícitos, sem impor pontos de vista e tentando, na medida do possível, evitar o transtorno ou interrupção de atividades das pessoas no contexto. Essa observação é holística (como um “todo” unitário e não em partes fragmentadas), mas também considera a participação dos indivíduos em seu contexto social (Sampieri; Collado; Lucio, 2013, p. 385).

A análise de conteúdo de acordo compreende “[...] sistematizar o conjunto dos tipos de comunicações, segundo dois critérios: a quantidade de pessoas implicadas na comunicação e a natureza do código e do suporte da mensagem” (Bardin (1977, p. 42). Entre as unidades de registro, a autora ressalta que o recorte da análise de conteúdo se dá em perspectiva semântica; atendendo às necessidades desta pesquisa a partir do recorte temático, visto que as demais unidades de registro compreendem a nível linguístico, seriam elas a palavra e a frase.

Portanto:

o tema é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo certos critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura. O texto pode ser recortado em ideias constituintes, em enunciados e em proposições portadores de significações isoláveis.” Seguindo o sentido da análise escolhida a partir da autora que apresenta como “Fazer uma análise temática, consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido (Bardin, 2016, p. 105).

Atendendo a perspectiva da resiliência informacional, atribuímos o modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais (Brasileiro, 2019). Adaptando para o recorte de campo ao qual se aplica a pesquisa, o modelo permite que seja possível categorizar as barreiras informacionais e o estado de incerteza informacional a partir do contexto individual das usuárias, assim como na perspectiva coletiva, em que são desenvolvidas as ações do centro

e por meio das quais podemos analisar a intencionalidade da informação através das etapas de orientação.

Tomando como perspectiva o modelo mencionado no parágrafo anterior, atribuímos duas classes temáticas: as práticas informacionais e a resiliência informacional. A partir da classe temática das práticas informacionais, foram distribuídas as seguintes categorias: serviços oferecidos, barreiras informacionais, tomada de decisão e estratégias informacionais. Dessas, estão relacionadas as barreiras à informação (Brasileiro, 2019) as seguintes subcategorias: interação, letramento e diaspóricas, relacionadas ao contexto individual no desenvolvimento da resiliência informacional. Na perspectiva do contexto colaborativo (Brasileiro, 2019), temos a tomada de decisão envolvendo a subcategoria de busca, intermediação e validação, e ainda como parte do contexto colaborativo temos a categoria de estratégias informacionais com as subcategorias de compartilhamento de informações e outra subcategoria sobre acolhimento.

A segunda classe temática refere-se à resiliência informacional na qual o sujeito já possui a capacidade de autogerenciamento de suas decisões (Brasileiro, 2019). Nela, pudemos nos apropriar da etapa de orientação como norteadora dos estudos da resiliência sobre as ações estudadas, portanto, a partir dessa classe temática definimos a categoria orientação e a partir dela as subcategorias: cenário informacional, adequação das informações e catalização das informações.

Através das categorias e subcategorias descritas acima foi possível realizar os levantamentos dos estados de incerteza informacional, das barreiras à informação, assim como a observância do desenvolvimento da resiliência informacional a partir da etapa de orientação.

### 3 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

O fenômeno da informação deve ser tratado a partir de correntes teóricas que o concebem enquanto fenômeno social, e cujas ações de mediação dos/as profissionais envolvidos na sua organização e disseminação levem em consideração esses aspectos, que busquem produzir conhecimento para a mudança de mentalidades e transformação social, (Silva, 2019).

Desse modo, o CRMEB atua de modo a produzir a informação de maneira organizada e funcional, atuando como espaço de mediação entre a problemática e os sujeitos informacionais, levando em consideração a concepção da informação pertencente a uma realidade dos sujeitos, a partir de questões históricas e de contextos sociais, atendendo a perspectiva que:

trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de modelos mentais “do mundo exterior” que são transformados durante o processo informacional [...] (Capurro, 2003, p. 7-8).

Parte da análise de uma dinâmica informacional em determinado contexto social, nos levando para suas ontologias contextuais na compreensão da constituição da vida social, onde o indivíduo e o social interagem de modo contínuo e constitutivo e em que “o lugar da vida social é essencialmente ligado a um campo de significado possível” (Schatzki, 2005, p. 471), conectados em nossas atividades e práticas cotidianas e arranjos materiais (Schatzki, 2005), e de seus eventos, contextos em que interagem e de onde se estabelece a prática social.

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).

Schatzki (2005), trazendo a ideia de campo de Bourdieu, coloca o lugar da vida social como o campo de possibilidades onde as ações, os significados e as condições objetivas emergem, portanto, uma realidade mediada e construída a partir da realidade objetiva sobre a subjetividade individual para a intersubjetividade Reckwitz (2002), através das experiências socializadoras, moldadas pelos objetos simbólicos que, presentes nas experiências de socialização, moldam a realidade subjetivada. Logo, esta se dá de modo condicionado à intersubjetividade.

Reckwitz (2002) define as práticas a partir do campo da teoria social como um tipo de comportamento rotinizado, através de elementos que, compartilhados e interligados, compreendem um conhecimento de base. São eles o corpo, a mente, o conhecimento, o discurso, a estrutura ou processo e o agente, e é através desses elementos que se constitui a linguagem praxeológica em que o intersubjetivismo incide sobre tais elementos.

Discutindo a respeito da definição de prática, afirma Schatzki (2005, p. 271):

por práticas, quero dizer atividades humanas organizadas [...] Qualquer prática é uma variedade de ações espaço-temporais organizadas e abertas. O conjunto de ações que compõe uma prática é organizado por três fenômenos: compreensão de como fazer, regras e estrutura teleoafetiva. Por regras quero dizer formulações explícitas que prescrevem, exigem ou instruem que tal e tal seja feito, dito ou o caso; uma estrutura teleoafetiva é um conjunto de fins, projetos, usos (das coisas) e até emoções que são aceitáveis ou prescritas para os participantes da prática (Schatzki, 2005, p. 271).

Schatzki (2005) localiza o social através da malha que são o lugar da vida social, que acontece por meio das práticas e dos arranjos, envolvendo múltiplas ações em que as pessoas se organizam, se conectam e constituem as atividades humanas. Ademais, os arranjos formados pelas pessoas estabelecem conexões através de artefatos que, formando sua rede de significados e identidades, constituem e moldam seus cenários de informação por meio de suas práticas informacionais constituídas (mediação da informação e cenários informacionais), “isso indica que os usuários precisam desenvolver arranjos que conciliem o (re) aprendizado informacional e o suporte emocional” (Brasileiro, 2022, p. 92).

Brasileiro (2022, p. 92) aponta que durante as crises ou os desafios – em sua perspectiva, relacionados ao contexto de saúde – constituem práticas informacionais.

A abordagem do conceito das práticas informacionais empregadas ao estudo sobre a violência das quais as mulheres são vítimas permite a discussão das dimensões coletivas e individuais, na perspectiva tanto objetiva quanto subjetiva dos sujeitos, a partir do processo de socialização das mulheres. Das relações com as formas de violência cotidianamente

empregadas emergem práticas informacionais em meio aos desafios, que exigem a reconfiguração, a partir de arranjos sociomateriais (Brasileiro, 2022), diante dos novos cenários informacionais através da busca por informação.

Lloyd (2010) traz os cenários como discursos que argumentam e prefiguram as práticas através da interação social que, na abrangência de uma rede de significados de natureza intersubjetiva, emergem comportamentos estruturantes da sociedade. Ainda de acordo com Lloyd (2010), a prática é formada por uma constelação de influências que são estabelecidas de forma compartilhada com o coletivo ao longo do tempo. A autora faz a relação das práticas de modo a relacionar o conhecimento relacional, a construção de significado e a compreensão que ocorrem a partir de um contexto histórico social permeado por significados, atribuídos por meio de negociações. É neste campo ou malha (Schatzki, 2005) que se estabelecem os tensionamentos provocados. Movimentos como o feminismo fazem emergir práticas e discursos que contestam as práticas empregadas nas questões de gênero, práticas essas que estruturam a sociedade, assim proporcionando a prerrogativa para que surjam novas práticas, isto é, sugerindo uma nova forma de organização desses sujeitos, que compartilham do mesmo entendimento através das estruturas de teleoafetividades (Schatzki, 2005), e em torno de seus arranjos de forma objetiva (materiais, competências e habilidades) e subjetivas (afetividade, compreensão) relacionados à informação.

A partir disso, é possível investigar os atravessamentos provocados pela informação na construção deste processo por meio das instituições que possuem o papel de mediar a informação. Faremos, pois, nesta pesquisa, uma busca através dos arranjos e das práticas institucionais empregadas no cotidiano que permeiam as atividades, como acontece com as mulheres que buscam o CRMEB.

Para tanto, o conceito de práticas informacionais nesta pesquisa visa observar como as práticas informacionais do CRMEB permeiam o processo de busca e orientação das mulheres em torno do fenômeno da violência. Intencionamos compreender os sujeitos informacionais, seus aspectos, contextos e intersubjetividades (Pinto; Araújo; 2012) a partir de suas interações sociais e de modo a que eles assumam um protagonismo social.

O protagonismo é um conceito cujo significado é relacional, na medida em que só pode ser compreendido em relação aos diferentes sujeitos envolvidos num acontecimento. Por isso, é preciso que o mediador [profissional da informação] liberte-se de ideias conservadoras e estáticas, para poder sentir as demandas de um grupo, se conscientizando de seu papel na sociedade perante a responsabilidade social da área em que atua, procurando incentivar a tolerância e abertura por parte dessa

sociedade face à diversidade [de gênero, sexual] cultural e étnica dos que vivem à margem (Farias, Varela, 2016, p. 93).

Os sujeito e o mundo estão sempre conectados por meio de práticas (Lloyd, 2010), então aspectos como a subjetividade, a intersubjetividade e a construção de significados atuam como elementos das práticas dos sujeitos e no desenvolvimento de competência, e as habilidades informacionais como produto social que interferem e são interferidos em seus contextos.

Lloyd 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).

Nesse sentido, as práticas informacionais são, portanto, um fator cooperante no desenvolvimento de novas capacidades informacionais que levem à superação das barreiras e à reconfiguração dos conhecimentos dos contextos sociais a partir da ótica do combate à violência de gênero, pensando, em específico, no que tange ao nosso caso de uma pesquisa sobre a violência contra a mulher.

O estímulo às práticas informacionais com o objetivo de alcance das mulheres sobre violência torna-se, assim, fundamental no combate deste fenômeno. De acordo com Do Nascimento e Brasileiro (2019), as barreiras emergentes são aquelas presentes no cenário de vulnerabilidade ao qual o sujeito informacional se encontra e estão relacionadas às barreiras prévias que “concorre[m] com os objetivos voltados à obtenção de informações relevantes para a orientação e construção de sentimentos de confiança que contribuem para a tomada de decisões com vistas à superação das dificuldades” (Do Nascimento; Brasileiro, 2019, p. 15).

A realidade é produzida e organizada a partir das interações sociais de maneira subjetiva Duarte, (2017), isto implica que mesmo estando no mesmo cenário social adverso, as mulheres conseguem, através do acesso, passar a buscar ajuda e romper com as barreiras impostas, reconstruindo suas bases subjetivas que, por sua vez, são formadas através das crenças obtidas por meio de diferentes origens. Na perspectiva das barreiras informacionais, “reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação” (Do Nascimento; Brasileiro, 2019, p. 15). Tais barreiras requerem uma preocupação singular ao serem investigadas na medida em que acarretam:

sentimentos de ansiedade, medo, desânimo, entre outros, que interferem nas capacidades individuais de tomar decisões, estabelecer consenso, selecionar e se

apropriar de fontes de informação relevantes, bem como na disposição para enfrentar uma situação adversa (Brasileiro, 2019, p. 13).

Brasileiro (2019) apresenta o “modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais” em que, a partir da perspectiva individual dos sujeitos, aborda as práticas informacionais no ambiente informacional virtual. Nesse modelo temos as barreiras à informação evidenciando o contexto individual daqueles que buscam e acessam a informação, barreiras estas que estão dispostas em: emocionais, de tradução, diaspóricas, linguísticas ou de letramento, interação e de rede. As barreiras que emergem do próprio contexto que, por sua vez, geram o estado de incerteza informacional o que afeta seus processos de decisão frente às demandas informacionais (Brasileiro, 2019). Dessa forma, emergem do contexto de violência, seja fisicamente, por não conseguir o acesso, seja emocionalmente ou por não estar preparada cognitivamente para se apropriar das informações ou emocionalmente incapaz, sentimentos que impedem a capacidade de solucionar as situações adversas (Brasileiro, 2019), aqui relacionado ao contexto da mulher em situação e violência doméstica.

Observamos a construção de práticas informacionais do CRMEB que, em formação de vínculo com as usuárias, desenvolvem uma conexão capaz de construir um comportamento informacional de modo a romper o ciclo da violência presente em relacionamentos abusivos e promover o desenvolvimento de um comportamento informacional, que atue na promoção, na autonomia e no empoderamento das mulheres. Isso acontece, cabe destacar, por meio da busca e do acesso às práticas informacionais do centro.

As práticas na coexistência de seus contextos podem vir a afetar os seus processos de tomada de decisão relacionados aos contextos de violência em que estão inseridas, ao que Brasileiro (2019) chama de direcionar o estado de consciência para a informação colaborativa.

No campo da CI, o conceito de práticas informacionais surge a partir dos estudos sobre os usuários. Durante os anos 1980, consolidou-se a expressão *information behavior*; já na década de 1990, a perspectiva passa para o contexto das interações que, a partir de contextos sociais, agregam a perspectiva de “informação social” (Cardoso, 1994 *apud* Araújo, 2013).

Com a ampliação dos estudos sobre os sujeitos informacionais, o comportamento dos usuários passou a abraçar as dimensões individuais e coletivas dos sujeitos sociais e seus contextos. Portanto, os estudos sobre os sujeitos informacionais ocorrem na perspectiva de compreensão dos sujeitos e das suas relações com os objetos de estudos, provocando fenômenos que transformam os contextos sociais. Como afirma Araújo (2013, p. 3), “estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando,

buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais”.

A partir da diversidade e abrangência dos estudos sobre usuários da informação, há, para eles, três perspectivas: os estudos de uso da informação (aspectos da realidade), os estudos de comportamento informacional (demandas informacionais) e os estudos em práticas informacionais (subjetividade).

Partindo da compreensão de que as práticas informacionais se localizam a partir de contextos sociais (Talja, 2005, p. 123 *apud* Rocha; Duarte; Paula, 2017), o conceito de comportamento informacional está centrado no sujeito cognitivo e nas suas necessidades informacionais. Savolainen (2007) substitui o termo “comportamento informacional” por “práticas informacionais”, oriundo do conceito de prática da etnometodologia, onde o sujeito atua como protagonista por meio de suas ações na constituição de processos centrados numa abordagem socioconstrucionista, que busca o uso e compartilhamento, atravessados a partir de práticas sociais do sujeito e do coletivo. Inserindo-se em um contexto de diálogo social, não limitando a informação ao suprimento de uma necessidade funcional. É nesse sentido que as práticas informacionais das mulheres inseridas em um contexto de violência estão centradas.

As práticas informacionais constroem-se, então, em um movimento constante de capturar as disposições sociais e coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou os recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como ocorre a relação com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), ou seja, está entre a captura de informações e a forma como se relaciona com essas informações, incluindo perspectivas e elaborações (Araújo, 2017).

Para Araújo (2013), as práticas informacionais se caracterizam a partir de sujeitos informacionais, como aqueles que, necessitando de informação, recorrem a serviços, produtos e recursos informacionais.

A prática informacional compreende, portanto, um conceito que analisa as ações de busca, uso e disseminação da informação dos/as sujeitos/as de modo a considerar instâncias semiológicas. Entende as ações, bem como todas as práticas, como oriundas de interações sociais e compreende que não só o sujeito sofre interferência do meio, mas que há uma reação dialógica que também permite interferir no mundo no qual se insere (Brito et al., 2016 *apud* Silva, 2019, p. 48)

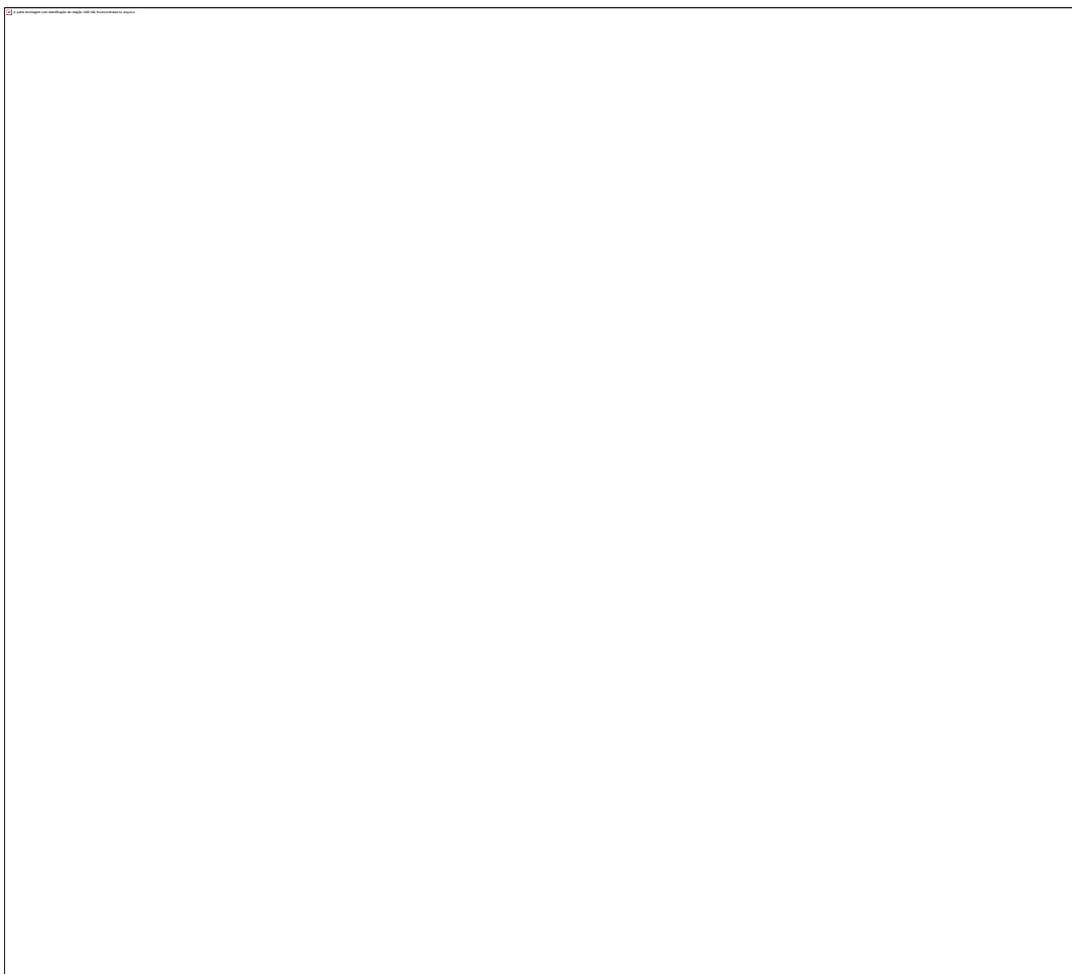
Abordamos, portanto, os estudos envolvendo as usuárias da informação que, através das informações mediadas pelo CRMEB, foi possível partir de suas ações, levando em consideração os contextos em que se relacionam as ações, a coletividade, a intersubjetividade e suas perspectivas históricas (Araújo, 2013). Aderindo ao conceito de práticas informacionais, em que o indivíduo é observado a partir de um contexto social e cultural, faz emergir suas capacidades de identificar, buscar, usar e compartilhar as informações a partir da relação com fontes diversas (Araújo 2020). Como delineamento de nossa pesquisa, visamos abordar as práticas que permeiam o processo de identificação e da busca da informação mediados pelo CRMEB, a fim de construir novas práticas das usuárias a partir do acesso à informação, permeando as práticas informacionais.

A busca a partir do modelo de McKenzie (2003) se apresenta como parte de um processo em que os sujeitos são tomados como protagonistas e, a partir disso, seus processos de decisão afetam as fases do processo, o que inclui a busca, que acontece modo ativo. O modelo bidimensional considera quatro fases, sendo elas: a busca ativa, a varredura ativa, o monitoramento não dirigido (quando acontecem situações de *serendipity*) e a busca por procuração, que ocorre através de terceiros. Logo, as práticas informacionais ocorrem de modo processual, para que haja a apropriação da informação, que coloca o conhecimento não apenas como algo transferido de uma pessoa para outra, mas possuente de uma objetividade em si (um dado) que sai de um ponto e chega a outro da mesma forma.

Mckenzie (2003) localiza as práticas informacionais na busca ativa de informações sem negligenciar práticas menos dirigidas de busca e, em seus estudos, observa que os relatos de busca de informação podem realizar ações discursivas, assim, nessas ações se localizam as práticas informacionais. A partir do estudo de 19 mulheres canadenses grávidas de gêmeos, de onde derivou o modelo de busca da informação, a autora destaca elementos introdutórios ao modelo, que relacionam as práticas informacionais, as barreiras enfrentadas na busca pela informação e a criatividade do buscador para superá-las. Alguns destes elementos são a identificação de fontes potencialmente úteis, que se relaciona com a busca pela fonte, as encontros fortuitos em que se estabelecem a relação da troca de informação a partir dos pares, e receber informação em busca ativa, que tem relação com os encontros estabelecidos a partir da busca.

Para a autora, as práticas estão para além do comportamento, pois “um foco nas práticas e não no comportamento muda a análise de cognitiva para social e é consistente com o estudo dos que procuram informação no seu contexto social” (Mckenzie, 2003, p. 24).

A partir de seu modelo bidimensional de práticas informacionais desenvolvido em sua pesquisa, McKenzie (2003) envolve modos e etapas. Os modos se dividem em: busca ativa, como o modo mais direcionado das práticas informacionais que envolve identificação; busca sistemática, planejamento e desenvolvimento do sujeito na busca pela informação; a varredura, como sendo relação com a identificação de como encontrar esta ou aquela informação; o monitoramento não direcionado, como encontrar e reconhecer uma fonte; e a última etapa, a procuração, entendida como a mediação de outro agente para que o sujeito tenha contato com a informação. Por sua vez, as etapas compreendem, em primeiro lugar, as conexões, que envolvem as barreiras e as práticas relacionadas ao processo de busca na identificação, no contato e na seleção das fontes, e, em segundo, as interações com as fontes, que descrevem as barreiras e as práticas no contato com as fontes e na sua interação com elas. Através da relação das etapas com os modos são estabelecidas as práticas informacionais relacionadas aos campos e às ações relacionadas à informação, com relação à busca como localização das fontes e sua seleção.



Fonte: Mckenzie (2003, tradução nossa).

No modelo apresentado por Mckenzie (2003), é possível observar as práticas informacionais que se relacionam a partir da busca, seja através da conexão com as fontes ou a partir de suas interações, formando um campo em que se utilizam estratégias para a superação das barreiras. Dialogando com o que Lloyd (2011) aborda sobre práticas informacionais a partir de atividades e habilidades, por meio de arranjos materiais em interação com um contexto social produzindo entendimentos compartilhados.

A partir da abordagem de Lloyd (2010), as práticas são intersubjetivas enquanto sua formação através de grupos que, através de seus discursos, formam cenários. Esses prefiguram os modos de interação e formam habilidades.

A relação das práticas informacionais se dá, para Lloyd (2014), em convergência com a resiliência informacional na medida em que autora adota as práticas informacionais através de estratégias, atividades e competências para orientar os sujeitos a se adaptarem e se transformarem em tempos de incerteza. Para a autora, o acesso à informação, o desenvolvimento de informações concretas e as práticas de alfabetização são fatores que constroem a resiliência.

#### 4 RESILIÊNCIA INFORMACIONAL

O conceito de resiliência informacional consiste no processo de orientação, ajuste e ressignificação, como resultado de estratégias ao enfrentamento de rupturas nas bases informacionais dos sujeitos, ou seja, a mudança de contextos familiares para cenários informacionais desconhecidos, exigindo dos indivíduos estratégias para a utilização de informações em meio às incertezas e estabelecer conexões através de atividades colaborativas (Lloyd, 2014).

O conceito abordado por Lloyd (2014) ainda diz respeito à capacidade dos indivíduos de desenvolverem a resiliência em ambientes informacionais novos e complexos em que estão inseridos através da superação de barreiras informacionais, que se estabelecem através da prática da busca por informação, estruturantes do processo de tomada de decisão.

Em sua pesquisa, Lloyd (2014) identifica o estado de resiliência como atrelado às práticas, a partir do acesso e da utilização das informações, em que os caminhos percorridos através da informação geram a capacidade de reflexão entre a interação dos percursos com as demandas informacionais.

Desse modo, a partir de três etapas da orientação em que o sujeito é familiarizado ao território ao qual se impõem os novos caminhos informacionais, descrita pela autora como uma experiência física e visual, o que reduz o estado de incerteza e a primeira porta ao desenvolvimento de competências; a segunda etapa é caracterizada pelo ajuste, que consiste na fase de desenvolvimento de novas competências em informação envolvendo as fontes de informação, e, por último, temos a fase da ressignificação. Nessa fase, a autora ressalta a importância da transição dos contextos dos sujeitos de sua pesquisa ao novo ambiente informacional, como a importância em estabelecer conexões, acesso e navegação em um novo ambiente informacional para que em conciliação com suas formas anteriores se alinhem às novas e desconhecidas.

De acordo com Lloyd (2014), tanto o acesso quanto o domínio do ambiente informacional correspondem às estratégias para reduzir as incertezas em tempos de transição, colocando a informação, o uso da informação e o acesso como eixo em sua abordagem. O tema que norteia é o aprender a seguir pelo viés da perspectiva informacional, através da informação é possível continuar, a se adaptar e transformar-se. Para Lloyd, tornar-se resiliente é uma capacidade que se relaciona comunitariamente, partilhando informações, significados e desenvolvendo entendimentos.

Com base no modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais, apresentado por Brasileiro (2017), o conceito abrange as questões em contexto individual e colaborativo. No contexto individual, estão caracterizadas as barreiras à informação, abrangendo as seguintes perspectivas: barreiras emocionais, de tradução (língua compreensível ao amplo público), diaspóricas (instabilidade com as fontes de informação), linguísticas ou de letramento (limitação de habilidades técnicas ou competências), de interação (rituais de interação face a face) e de rede (laços e conexões estabelecidos). As barreiras podem dificultar o acesso à compreensão e o filtro às informações relevantes disponibilizadas no ambiente virtual, gerando o estado de incerteza informacional. Neste estado, ao sujeito são exigidos recursos e demandas que dependem de si e do contexto em que está envolvido informacionalmente, promovendo o deslocamento em direção à informação colaborativa.

Brasileiro (2019, p. 103) define resiliência informacional a partir de Lloyd (2014; 2015) como:

a capacidade de conexão e engajamento com informações em tempos de incertezas - envolvendo processos de orientação, ajuste e ressignificação - de modo a construir novos “cenários de informação”, reestabelecer redes sociais e, sobretudo, permitir o autogerenciamento de informações/tomada de decisão (Brasileiro, 2019, p. 103).

Brasileiro (2019) destaca as características constituintes da resiliência com base nas práticas informacionais de onde partem o caráter individual e coletivo por meio de afetação pelas experiências sociais, fazendo emergir a busca e o novo, o que corrobora com o emergir no sentido de compartilhamento. Logo, a análise intrínseca dos conceitos nos permite estabelecer cenários de elaboração de onde as mulheres que se percebem em contextos de violência através de relacionamentos abusivos conseguem emergir mudanças em suas práticas, de modo que também afetam seus contextos.

Em seu estudo sobre o reassentamento de refugiados, Lloyd (2014) identificou a associação entre as práticas informacionais e a construção de resiliência a partir da entrada e do acesso às informações sobre saúde nos contextos vivenciados por estes usuários. Em nosso contexto, analisamos a inserção das mulheres nos contextos informacionais sobre violência contra mulher que confrontam a realidade vivenciada por elas a partir da perspectiva das práticas informacionais engajadas pelo CRMEB.

Os principais temas descritos por Lloyd (2014) são que a partir da ruptura com a base de conhecimento familiar, são exigidos a orientação o ajuste e a ressignificação na construção de novos cenários. Envolvendo novas possibilidades de acesso à informação, fontes de

informação e o desenvolvimento de novas habilidades que atuam no enfrentamento da nova realidade.

Em seu estudo com os refugiados, experimentou-se a ruptura em suas bases de conhecimento anteriores, inserindo-os em novos contextos de acesso e uso da informação sobre saúde. Desse modo, o reassentamento foi visto pela pesquisadora como um ambiente de transição repleto de incertezas, necessitando que os sujeitos desenvolvessem novas habilidades apropriadas para lidar com o novo cenário informacional (Loyd, 2014).

Para Brasileiro (2019, p.15)

a resiliência informacional abrange a capacidade de se orientar dentro de uma ambiência informacional não familiar, de se adaptar/ajustar a seu *modus operandi* e, conjuntamente, de ressignificar as disposições informacionais cristalizadas visando construir uma nova compreensão de informação e de mundo (Brasileiro, 2019, p. 15).

O estado de incerteza informacional gerado através da existência das barreiras em situações cotidianas promove o deslocamento dos sujeitos, levando à pré-disposição em estabelecer pontes e formar conexões na busca de informações, despertando para a informação colaborativa que, de acordo com Brasileiro (2019), constitui a estratégia informacional de enfrentamento coletivo.

A conexão coletiva emerge das práticas estabelecidas pelos sujeitos por meio da informação colaborativa, formando-se a partir das trocas, buscas e compartilhamento gerando práticas acolhedoras que emergem da superação das barreiras de interação. Isso promove o foco de atenção mútua por meio do desenvolvimento de práticas acolhedoras através do humor compartilhado, emergindo a capacidade coletiva, que se tornam capazes de afastar sentimentos que atrapalhem a construção de *feedbacks*, permitindo observar aspectos da transição informacional. Caracterizando um contexto colaborativo e reproduzido através de seus elementos (sentimento de solidariedade, símbolos de pertencimento e energia emocional e sentimentos de moralidade).

Através destes elementos, Brasileiro (2019) cristalizou a construção da resiliência informacional em redes virtuais, tão logo para as práticas colaborativas em tempos de incerteza, estabelecendo os processos da resiliência informacional. De acordo com o autor, a orientação (posição do sujeito de contato, fragmentos e validação das informações na ambiência virtual), o ajuste (modifica e adapta-se à busca de informação no contexto virtual conflitando com as barreiras individuais já citadas pertencentes a cada sujeito) e a ressignificação (reconciliação dos saberes e práticas informacionais aos enfrentamentos coletivos dispostos no ambiente

virtual) formam contextos de transição que promovem competências, interação e êxito informacional em relação aos recursos informacionais. Em relação à violência contra mulher, por meio das práticas estabelecidas a partir do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

Os entendimentos informacionais compartilhados significam a estabilização e a justificação de diferentes perspectivas e fragmentos de informação sobre saberes, formas de conhecer e de fazer. No processo de resiliência informacional, significa a reformulação dos entendimentos prévios com os entendimentos do novo ambiente informacional. (Brasileiro, 2022, p. 93)

Lloyd (2014) aponta para o deslocamento das bases de dados de um cenário informacional para outro como uma transição onde ocorrem perdas do ponto de referência pré-estabelecidos através da ruptura com as fontes de informação familiares, gerando incertezas. Para isso, a autora destaca a necessidade da criação de redes, empregadas no contexto de nossa pesquisa, além das práticas informacionais as quais o CRMEB utiliza como estratégias para reformular a base de conhecimento das suas usuárias, a partir das políticas públicas voltadas ao combate à violência contra mulher, promove ações ligadas a redes de atendimento, ao que a autora atribui a importância da informação socialmente mediada. Brasileiro (2019), em seus estudos sobre a resiliência em redes sociais virtuais, para o enfrentamento coletivo como estratégia quando relacionado a práticas informacionais colaborativas ocorre através do estabelecimento de valores e emoções coletivas e individuais.

Brasileiro (2022), a partir do conceito de arranjos (Schatzki, 2002), denomina a coexistência entre os artefatos somado aos significados atribuídos socialmente a eles como um arranjo sociomaterial de informação. Para o autor, é a partir desses arranjos que são estabelecidos novos cenários, influenciando no processo de tomada de decisão e gerando um amplo cenário de informação que, para que se construam cenários de informação que atuem para o bem comum, são necessárias a construção de cenários e a construção de entendimentos a partir de fluxos informacionais, de modo a capacitar os sujeitos no processo denominado anteriormente como resiliência informacional (Brasileiro, 2022).

No nosso contexto de pesquisa, temos as mulheres/usuárias que buscam as informações do CRMEB, e por meio deste artefato se estabelecem arranjos de interpretações compartilhadas sobre os conceitos de violência e as formas de combate, desenvolvem nos cenários a partir de práticas que são inseridas para as usuárias, práticas até então inexistentes.

Para que haja a construção do processo de resiliência informacional é necessário que:

[...] cenários de informação, as redes sociais, as fontes de informação e os modos habituais de conhecimento. Esta transição de um ambiente informacional familiar para um outro ambiente informacional (complexo e desconhecido) requer o desenvolvimento do letramento informacional (novos conhecimentos, habilidades, cenários informacionais, etc.) a fim de possibilitar o engajamento com as informações encontradas e a navegação no novo ambiente (Brasileiro, 2019, p. 111).

A orientação “[...] é compreendida como uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que além de permitir conhecer como as informações estão situadas no cenário, reduz os efeitos estressantes da incerteza” (Brasileiro, 2019, p. 112). Nesse sentido, Lloyd (2014) ressalta a importância do enfrentamento coletivo, da reunião de informações e das habilidades de localizar as informações que são empregadas neste processo, que reflitam novas formas de conhecimento a partir das rupturas.

Lloyd (2014) permeou as etapas de orientação, ajuste e ressignificação a partir de outras três: a construção de cenários (através do mapeamento e da classificação da informação), o enfrentamento coletivo (as informações socialmente mediadas) e o agrupamento de informações (reunião de partes menores da informação, para a amplificação das fontes, para então obter a formação de uma imagem mais abrangente sobre o cenário).

Em nossa pesquisa, observamos a fase de orientação da resiliência informacional através das práticas e habilidades que o CRMEB emprega para o desenvolvimento da resiliência informacional.

Brasileiro (2019), a partir de Lloyd (2014;2015), ressalta a importância de dois momentos que afetam a busca por informações, podendo alterar as percepções dos sujeitos quanto a considerar as informações relevantes ou não. Tais momentos são os “laços” que são formados durante o acesso à informação e a reconstrução das relações sociais que atuam como facilitadores para a apropriação dos recursos informacionais.

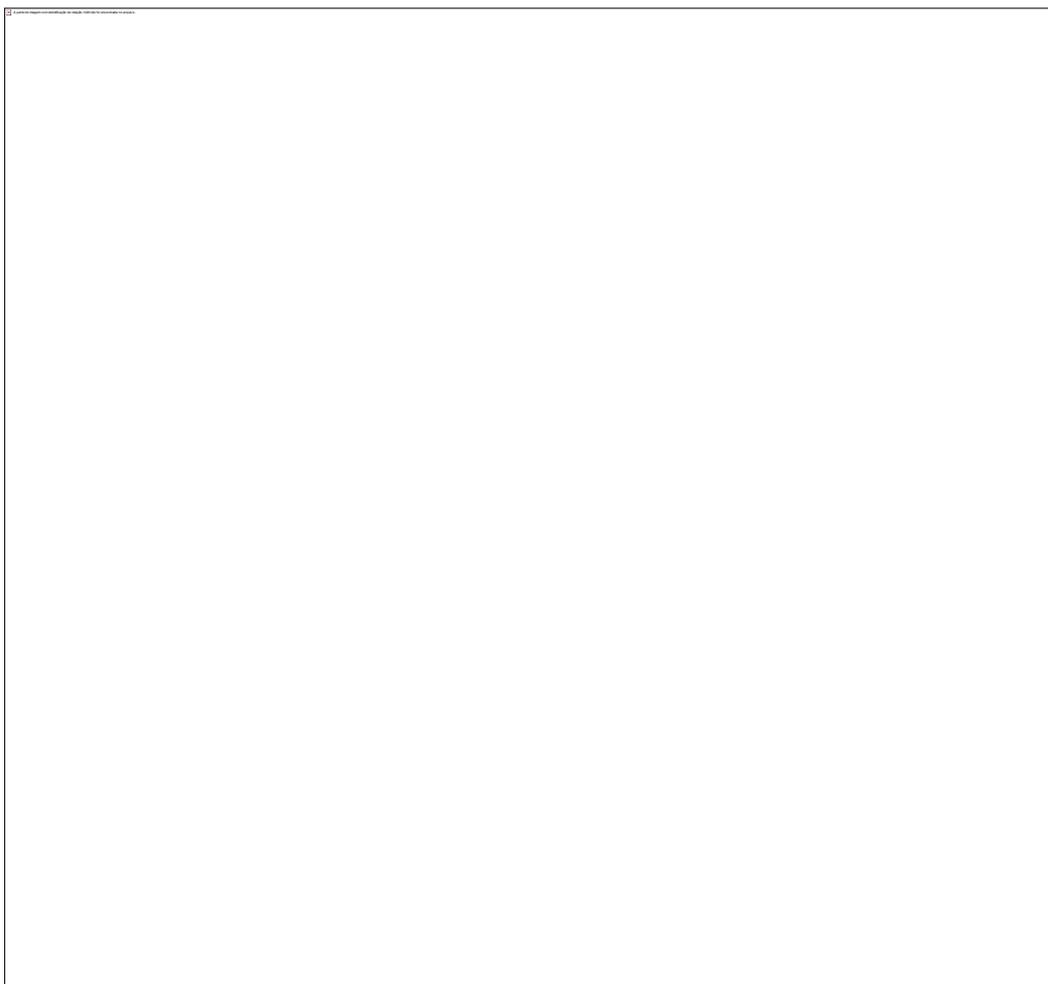
Com base nas práticas informacionais colaborativas mediadas pelo CRMEB, apresentamos a ocorrência da orientação, que consiste em uma das etapas do processo de resiliência informacional (Lloyd, 2014; Brasileiro, 2019).

Como observaremos a partir da análise dos dados das fichas, a **orientação** ocorre à medida que as usuárias do centro passam a ter acesso através de fragmentos de informação socialmente mediadas por terceiros e chegam ao centro em busca de agrupar essas informações. O centro irá, pois, oferecer informações especializadas a partir dos contextos específicos de atuação de suas profissionais.

Brasileiro (2019, p.120), sobre a orientação, define:

A orientação consiste em uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que reduz o estresse da incerteza resultante da experimentação de uma mudança significativa do cenário de informação ou de uma sobrecarga de informação (Brasileiro, 2019, p. 120).

É nesse contexto da orientação que Brasileiro (2019) aborda a importância de agentes mediadores infocomunicacionais, localizando-os com as fontes as quais introduz os usuários – no nosso caso, as usuárias do CRMEB - ao novo ambiente informacional. Temos, por meio das fichas, um questionamento sobre como a usuária chegou até o centro, o que nos permite mapear que os fragmentos informacionais medidos nos espaços cotidianos possuem a capacidade de influenciar no processo de tomada de decisão, como um agente catalizador para motivação da busca pela informação e para a orientação de um novo cenário. Em seus estudos, Brasileiro desenvolve o “modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais” (Brasileiro, 2019, p.132), que explica como o processo de resiliência informacional ocorre em espaços virtuais através de práticas colaborativas.



Fonte: Brasileiro (2017)

A partir do modelo, é possível observar de forma visual que ocorrem alguns processos para que os sujeitos alcancem um processo autônomo em relação à informação. A começar pela importância do ambiente em que se circula a informação trabalhada, pois cada ambiente irá possuir e produzir sua própria dinâmica de acordo com a inteligibilidades de seus participantes. Nesse caso, o modelo refere-se às práticas informacionais no ambiente informacional virtual. Partindo para um segundo plano, há os contextos individuais e coletivos, em que é possível observar o quanto as barreiras informacionais influenciam na capacidade do indivíduo de se apropriar da informação, visto que se trata de uma característica do indivíduo que pode se relacionar com o engajamento nas demais fases, gerando o estado de incerteza informacional:

O estado de incerteza informacional – compreendido como um modo de estar no momento, que abrange tanto as incertezas e/ou emoções inerentes a um contexto de vida não familiar como as incertezas que emergem das práticas informacionais dirigidas ou não em um ambiente informacional complexo – interfere negativamente nas capacidades individuais de autogerenciamento de informações e tomada de decisões (Brasileiro, 2019, p. 133).

Permeando as ações, temos a conexão coletiva, relacionada com as informações compartilhadas no contexto coletivo, que desloca e direciona os sujeitos para construção da informação de forma colaborativa. Ao mesmo tempo, à medida que o sujeito se aproxima do campo informacional ao que se dirige, observamos a interação de elementos de ordem simbólica e emocional que impedem o engajamento dos sujeitos no processo. Quando superados esses elementos pertencentes às microdinâmicas, temos a ascensão para etapas do processo de resiliência informacional de orientação, ajuste e ressignificação.

O objetivo de tal processo é analisar as competências que são desenvolvidas para, a partir de sua identificação, compreender os elementos que levam alguns sujeitos a conseguirem permear o campo informacional enquanto outros não conseguem.

## 5 VIOLÊNCIA DE GÊNERO E VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

O gênero enquanto fator determinante da ordem social pode ser construído independentemente do sexo (Saffioti, 2001, p. 129), sobre essa afirmação, podemos refletir sobre os processos que atravessam as diversas estruturas sociais, com suas atribuições a partir do gênero como determinante, delimitando funções e ações que compõem essa estrutura.

A violência contra a mulher constitui-se em fenômeno social persistente, multiforme e articulado por facetas psicológica, moral e física. Suas manifestações são maneiras de estabelecer uma relação de submissão ou de poder, implicando sempre em situações de medo, isolamento, dependência e intimidação para a mulher. É considerada como uma ação que envolve o uso da força real ou simbólica, por parte de alguém, com a finalidade de submeter o corpo e a mente à vontade e liberdade de outrem (Bandeira, 2014, p. 460).

Para Scott (1995), o gênero é o campo primário onde o poder se articula, deste modo, os movimentos de tensionamento provocados a partir desse campo possibilitam condições para a manutenção da ordem e de comportamentos que atendam à produção de sentidos, a partir da ostentação de marcas biológicas, utilizadas como símbolo (Bandeira, 2014). Corroborando essa perspectiva, Saffioti (2015, p. 37) traz que “o sexismo não é somente uma ideologia, reflete, também, uma estrutura de poder, cuja distribuição é muito desigual, em detrimento das mulheres”.

Definindo o patriarcado como uma relação hierárquica que se baseia tanto na ideologia quanto na violência, determinando o funcionamento das relações civis entre homens e mulheres de modo sintetizado e sistematizado, Saffioti (2005, p.41) compreende o patriarcado como “um conjunto de relações sociais que tem uma base material e no qual há relações hierárquicas entre homens, e solidariedade entre eles, que os habilitam a controlar as mulheres. O patriarcado é assim, o sistema masculino de opressão das mulheres”.

No contexto dos processos de construção, estrutura e manutenção social, Bandeira (2014) aborda a violência contra a mulher como um tipo de violência apreendida por meio dos processos de socialização, caracterizando-a como “permissão social” concedida e acordada com os homens na sociedade. Portanto, a violência se localiza enquanto fenômeno social de onde surge a ordem de modo hierárquico e, ao mesmo tempo, contraditório a partir dos marcadores sociais (Saffioti, 2001). De acordo com Scott (1995, p. 42): “as estruturas hierárquicas dependem de compreensões generalizadas das assim chamadas relações naturais entre homem e mulher”.

É por esse sentido que se compreende a violência do cotidiano presente em seus diversos formatos de maneira naturalizada, um caráter que ocorre no âmbito da produção de sentido e torna-se um *habitus*, compreendendo por *habitus* a definição trazida por Bourdieu. Segundo ele, “as práticas dos sujeitos, cada um com suas percepções, gostos e maneiras de entender a realidade, internalizadas pelo *habitus*, mantêm o *habitus* coletivo e alimentam a construção do campo” (Bourdieu, 1983, p. 65).

Os esquemas cognitivos são apresentados por Saffioti (2001) como *modus* da dominação do masculino tanto na formação do eu das mulheres quanto nas relações entre a mulher e a sociedade, onde encontra-se o esquema de gênero, um fenômeno de modelagem sexual de modo a processar e associar informações de acordo com o sexo. A partir dessa assimilação resultam-se a modelagem sexual, que atua no processo da formação do sujeito dentro desse esquema (Bem, 1983 *apud* Saffioti, 2001)

[...] percebida fundamentalmente como corpo, a mulher passa pelo crivo de um discurso, que tem a peculiaridade de ser um discurso masculino. Entendemos por discurso masculino sobre o corpo feminino um discurso que não é simplesmente produzido e proferido por homens e ao qual seria necessário contrapor um discurso proferido por mulheres, visto que este último poderia (como tem ocorrido) ser apenas uma versão dos mesmos discursos anteriores sob a ótica feminina. Ao considerá-los discursos masculinos, o que queremos simplesmente notar é que se trata de um discurso que não só fala de ‘fora’ sobre as mulheres, mas, sobretudo, que se trata de uma fala cuja condição de possibilidade é o silêncio das mulheres (Chauí, 1985, p. 49).

Nesse sentido, uma educação que fuja de uma matriz predominantemente masculina, que aconteça em múltiplas matrizes de gênero, permite as análises das relações de poder a partir do gênero (Saffioti, 2001). O que nos traz a reflexão sobre as relações de poder socialmente instituídas e o papel do gênero nessas relações, Bandeira (2014) traz um resumo sobre indagações que, segundo a autora, resume explicações conceituais e metodológicas sobre o fenômeno da violência de gênero:

- a. a hegemonia do poder masculino, que permeia as relações entre homens e mulheres;
- b. a condição de subalternidade feminina, baseada na hierarquia de gênero;
- c. a reprodução das imagens de homem e mulher e dos papéis a ambos atribuídos por meio da construção social da violência;
- d. a existência disseminada e, ao mesmo tempo, invisibilizada das violências nas relações familiares e sociais;
- e. a presença das assimetrias organizadoras das normas e regras sociais em relação aos comportamentos de homens e mulheres (Bandeira, 2014, p. 455).

A “violência de gênero” passa então a significar o fenômeno da violência como resultado de construções sociais dos papéis masculinos e femininos a partir de relações

desiguais de poder. Para Bandeira (2014, p. 451), a partir do conceito de violência de gênero: “entende-se que as ações violentas são produzidas em contextos e espaços relacionais e, portanto, interpessoais, que têm cenários sociais e históricos não uniformes.” Assim, a persistência da violência, mesmo com os instrumentos e leis que se incidem sobre essas práticas, não as tornaram inexistentes. Logo:

não há ruptura significativa nas estruturas antigas, as que ordenam e regem as hierarquias e os papéis femininos e masculinos na esfera familiar. Isto é, as concepções dominantes de feminilidade e masculinidade ainda se organizam a partir de disputas simbólicas e materiais, que operam no interior dos espaços domésticos e que, por conseguinte, acabam por se projetar a outras searas, sendo processadas em outros espaços institucionais (Bandeira, 2014, p. 457).

A realidade enfrentada pelas mulheres é que se as construções sobre gênero ocorrem em suas bases cognitivas através de processos de modelagem, afetando seus comportamentos e a construção de suas subjetividades, que são estabelecidas dentro das relações de poder dentro da sociedade, pensar as mulheres a partir do que engloba o conceito de gênero torna-se irreconhecível o papel de cúmplices de seus dominadores, papel estigmatizado simbolicamente dentro das representações que se fazem em torno da violência contra mulher.

Conforme afirma Bandeira (2014) a violência de gênero se apresenta de forma relacional, interpessoal, presente cotidianamente a partir das relações desiguais de poder apresentando situações violentas sejam físicas, psicológicas, sexuais, patrimoniais ou morais, em ambiente diverso seja público, privado ou familiar. (Bandeira, 2014)

Assim, a violência de gênero “[...] que se origina no modo como se armam as relações entre homens e mulheres no âmbito doméstico e familiar: maridos, ex-companheiros, pais e padrastos e namorados (Heilborn; Sorj, 1999, p. 213 *apud* Bandeira, 2014, p.454) se organizam dessa forma:

As concepções dominantes de feminilidade e masculinidade ainda se organizam a partir de disputas simbólicas e materiais, que operam no interior dos espaços domésticos e que, por conseguinte, acabam por se projetar a outras searas, sendo processadas em outros espaços institucionais. [...] o patriarcado e a dominação masculina, se tomados isoladamente, seriam causas insuficientes para se explicar a violência contra a mulher. Apesar das fragilidades que ambos os conceitos apresentam na sociedade contemporânea, bem como das críticas que lhes são atribuídas, ainda assim trazem consigo significados e desdobramentos importantes para que se possa compreender a manutenção dos ordenamentos familiares, uma vez que não está rompida a máxima (Bandeira, 2014 p. 457).

Dotadas de papéis sociais atribuídos à mulher, acabam por se velar táticas do poder patriarcal, por onde os sentidos e significados dos papéis são definidos “lugares sociais

sexuados”, demarcando simbolicamente uma ordem social e biológica, tornando a violência de gênero como uma categoria de análise, a partir das desigualdades (Bandeira, 2014). Os caminhos por onde se justificam a violência de gênero é cometida uma vez que a mulher rompe como reprodutora da ordem simbolicamente imposta. Para Saffioti (2015, p. 37), “elas são socializadas para desenvolver comportamentos dóceis, cordatos, apaziguadores. Os homens, ao contrário, são estimulados a desenvolver condutas agressivas, perigosas, que revelam força e coragem”. É da violência simbólica que, a princípio, partem as violências física e sexual, mantidas como forma de controle, célula elementar dos atos violentos nas relações de gênero, na violência moral onipresente e interpretada como normal dentro do sistema hierárquico e de poder (Bandeira, 2014).

A Convenção de Belém do Pará (1994) define a violência contra a mulher de modo bastante abrangente e não apenas na sua dimensão material, mas a partir de qualquer ato ou conduta baseada no gênero que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada.

As ações violentas são produzidas em contextos e espaços relacionais e, portanto, interpessoais, que têm cenários sociais e históricos não uniformes. A centralidade das ações violentas incide sobre a mulher, quer sejam estas violências físicas, sexuais, psicológicas, patrimoniais ou morais, tanto no âmbito privado-familiar como nos espaços de trabalho e públicos. Não se trata de adotar uma perspectiva ou um olhar vitimizador em relação à mulher, o que já recebeu críticas importantes, mas destacar que a expressiva concentração deste tipo de violência ocorre historicamente sobre os corpos femininos e que as relações violentas existem porque as relações assimétricas de poder permeiam a vida rotineira das pessoas (Bandeira, 2014, p. 451).

Podemos, com isso, observar que a violência contra mulher enquanto processo multidisciplinar e multisetorial, demonstrando que se incidem sobre o fenômeno, e a partir da compreensão que essa problemática parte de um caráter estrutural e ideológico, é possível pensar formas de combatê-la. Para tanto, necessita-se que se enxerguem as diversas formas em que violência contra mulher possa estar representada em nossa esfera social.

Todo ato de violência baseado em gênero, que tem como resultado, possível ou real, um dano físico, sexual ou psicológico, incluídas as ameaças, a coerção ou a privação arbitrária da liberdade, seja a que aconteça na vida pública ou privada. Abrange, sem caráter limitativo, a violência física, sexual e psicológica na família, incluídos os golpes, o abuso sexual às meninas, a violação relacionada à herança, o estupro pelo marido, a mutilação genital e outras práticas tradicionais que atentem contra mulher, a violência exercida por outras pessoas – que não o marido - e a violência relacionada com a exploração física, sexual e psicológica e ao trabalho, em instituições educacionais e em outros âmbitos, o tráfico de mulheres e a prostituição forçada e a violência física, sexual e psicológica perpetrada ou tolerada pelo Estado, onde quer que ocorra. (OMS, 1998, p. 7)

A lei Maria da Penha define as formas de violência como:

Art. 7º São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras:

I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal;

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação;

III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos;

IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades;

V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria. (BRASIL, 2006)

Observar as múltiplas formas as quais se praticam a violência contra a mulher é fundamental, mas é através do reconhecimento delas no cotidiano que é possível encontrar estratégias de enfrentamento. O próprio fato de caracterizar já é, por si, uma estratégia, tendo em vista seu reconhecimento e sua representação em forma de lei.

Em sua pesquisa, Watson (2014, p. 34) observou que:

Como relataram as profissionais da equipe psicossocial, muitas mulheres chegam aos grupos de apoio acreditando que a violência é somente física. Não sabem, por exemplo, que existe a violência sexual, quando são forçadas a ter uma relação sexual não desejada com o marido. Tampouco tem conhecimento de que a retenção, a subtração, a destruição parcial ou total de seus objetos, documentos pessoais ou instrumentos de trabalho são formas de violência patrimonial, modalidade também da violência doméstica. Da mesma forma, desconhecem que o insulto, a ridicularização, ou a limitação do direito de ir e vir sejam violências psicológicas. (Watson, 2014, p. 34).

É frequente nas audiências, a exigência de que uma decisão sobre os rumos do processo seja tomada rapidamente. Não é oferecida às mulheres oportunidade mínima de reflexão, explicação sobre o processo e orientação sobre as consequências de sua escolha. Esse procedimento pode fazer com que as mulheres se sintam pressionadas e sem saída, justamente

no lugar onde deveriam receber apoio e proteção. Corre-se o risco de induzi-las ao arquivamento do processo. (Macedo *et al.*, 2012; Magalhães, 2011 *apud* Guimarães, 2017)

Sobre os recortes trazidos acima, observamos como ocorre na prática a violência tanto através de seus recursos simbólicos quanto materiais, bem como diagnostica a realidade de enfrentamento dificultada pela ausência do reconhecimento das mulheres, que enfrentam um quadro de violência. Observa-se também a necessidade de políticas públicas que estejam voltadas ao atendimento, à educação e aos serviços para as mulheres. Entre as estratégias adotadas pelo Estado, a cartilha “Viver sem violência é direito de toda mulher: entenda a Lei Maria da Penha” (Brasil, 2015c *apud* Baptista, 2020, p.23) apresenta como a violência contra a mulher pode acarretar problemas de ordem psicológica, como:

- Ameaça;
  - Medo de agressão ou assassinato;
  - Dependência financeira;
  - Medo de ser culpada;
  - Vergonha por sofrer agressões;
  - Crença na mudança de comportamento por parte do agressor;
  - Dependência afetiva, violência sendo considerada “normal”;
  - Desconfiança nas autoridades;
  - Medo de ficar só e chantagens diversas
- (Brasil, 2015c *apud* Baptista, 2020, p. 23)

Entre as consequências da violência contra a mulher a OMS/WHO (2012 *apud* Baptista, 2020) cita:

- Consequências físicas: injúria física, como contusões, queimaduras, dentes ou ossos quebrados e injúrias mais sérias na cabeça, peito, abdômen; problemas gastrointestinais; morte;
  - Consequências mentais: depressão; sono e transtornos alimentares; estresse e transtornos de ansiedade;
  - Consequências sexuais e reprodutivas: gravidez involuntária ou indesejada; aborto não desejado; doenças sexualmente transmissíveis; complicações na gravidez; disfunções sexuais;
  - Consequências comportamentais: uso prejudicial de substâncias psicoativas; escolha de parceiros abusivos no futuro; baixas taxas de meios contraceptivos e preservativos.
- (OMS/WHO, 2012 *apud* Baptista, 2020)

Partindo do princípio de que cada sujeito constrói seus modos de subjetivação e representação da realidade, vivenciados de modo singular por cada indivíduo, “é preciso examinar as formas pelas quais as identidades generificadas são construídas e relacionar seus achados com toda uma série de atividades, organizações e representações sociais historicamente específicas” (Araújo, 2008, p. 107). Que estruturas, portanto, impedem as mulheres de romper com a construção social opressora e reconhecerem as formas de violência existentes, combatendo a normalização da violência.

## 5.1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FÍSICA

A violência doméstica é uma das formas de violência que se caracterizou como modos de violência contra mulher. Esse tipo de violência apresenta um paradigma social, pois imbrica a vida privada na esfera da vida pública. Não se trata, assim, propriamente de um modelo estruturado, de um sistema explicativo. Antes, “pode-se dizer que o que estamos chamando de paradigma da violência doméstica abrange um vasto conjunto de ideias e posições que não reconhecem o recorte de gênero como única explicação plausível, e baseiam-se, ao contrário, em análises multifatoriais” (Soares, 1999, p. 155).

Silva, Coelho e Caponi (2007) trazem o termo “violências domésticas” devido à variação das violências que podem acontecer no âmbito doméstico ou familiar. Para Caravantes (2000, p. 229), a ideia de que “a violência intrafamiliar pode ser compreendida como qualquer ação ou omissão que resulte em dano físico, sexual, emocional, social ou patrimonial de um ser humano, onde exista vínculo familiar e íntimo entre a vítima e seu agressor.” Entre as formas que podem ser praticados os atos de violência doméstica, há o feminicídio, em que o assassinato de uma mulher ocorre pela condição de ser mulher.

São crimes que ocorrem geralmente na intimidade dos relacionamentos e, com frequência, caracterizam-se por formas extremas de violência e barbárie. Crimes cujo impacto é silenciado, que praticados sem distinção de lugar, de cultura, de raça ou de classe, além de serem a expressão perversa de um tipo de dominação masculina ainda fortemente cravada na cultura brasileira. Cometidos por homens contra as mulheres, suas motivações são o ódio, o desprezo ou o sentimento de perda da propriedade sobre elas (Bandeira, 2013).

Segundo Izumino e Santos (2004, p. 2), “[...] na segunda metade dos anos 1990, o debate sobre a criminalização da violência contra a mulher ganhou novos elementos numa retomada do problema à luz de novos eventos no Brasil e no mundo. No contexto internacional, a construção histórica dos direitos das mulheres que havia se iniciado com a “Década da Mulher” (1975-1985) ganhou grandes avanços. As conferências da ONU (Viena, 1993; Cairo, 1994 e Beijing, 1995) definiram a violência contra a mulher como uma violação dos direitos humanos e enfatizaram o reconhecimento dos direitos das mulheres como direitos humanos.

Em agosto de 2006, há a promulgação da Lei 11.340, a Lei “Maria da Penha”, que configura a violência doméstica e familiar contra a mulher, através do artigo 5º:

Para os efeitos desta Lei, configura violência doméstica e familiar contra a mulher qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial:

I - no âmbito da unidade doméstica, compreendida como o espaço de convívio permanente de pessoas, com ou sem vínculo familiar, inclusive as esporadicamente agregadas;

II - no âmbito da família, compreendida como a comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa;

III - em qualquer relação íntima de afeto, na qual o agressor conviva ou tenha convivido com a ofendida, independentemente de coabitação. Parágrafo único. As relações pessoais enunciadas neste artigo independem de orientação sexual. (BRASIL, 2006).

A lei, além de criminalizar a violência doméstica e familiar, trouxe também a compreensão da violência contra mulher para além da agressão física, incluindo a violência moral e psicológica, fazendo com que houvesse;

[...] redução da esfera privada frente ao espaço público, reforçar uma postura de alargamento da esfera pública frente à esfera privada, tornando público um assunto privado, e político algo até então entendido como pessoal, outra mudança é que a denúncia não fica condicionada a representação da vítima assim mesmo que a vítima retire a queixa as investigações devem continuar (Romeiro, 2007).

Foi por meio da Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015, que o feminicídio passou a ser qualificado como crime hediondo, importante conquista política no campo da defesa dos direitos das mulheres, que foi tornar o feminicídio integrante dos crimes hediondos no Código Penal. “A violência constitui um problema social que afeta milhares de mulheres de todas as idades, de variadas classes sociais, de diferentes regiões, grupos étnico-raciais, graus de escolaridade e religiões, em todo o mundo.” (Côrtes; Araujo; Silva, 2014, p. 85)

Avançar no sentido de um crime deixar de se justificar como crime à honra para caracterizar-se como o ato violento que é, pois justifica-se pelo fato da mulher ser mulher, mais uma vez colocando a mulher enquanto objeto e lugar social que ocupa, partir de avanços como leis que reparam em algumas instâncias, são camadas na promoção da mudança objeto de luta há mais de 50 anos pelos movimentos feministas.

## 5.2 VIOLÊNCIA MORAL E PSICOLÓGICA

A violência moral e psicológica para Segato (2003 *apud* Bandeira, 2014 p. 459),

é uma ação que envolve agressão emocional, ainda que não seja consciente e deliberada. Trata-se da argamassa para todos os outros tipos de violência de gênero, podendo ocorrer sem ofensa verbal explícita, por meio de gestos, atitudes ou olhares, uma vez que se inscreve no ambiente costumeiro. São exemplos da violência moral: humilhação, intimidação, desqualificação, ridicularização, coação moral, suspeitas, desqualificação da sexualidade, desvalorização cotidiana da mulher como pessoa, de sua personalidade, de seu corpo, de suas capacidades cognitivas, de seu trabalho, de seu valor moral, dentre outras assemelha-se à definição de violência psicológica contida na Lei Maria da Penha (Segato, 2003 *apud* Bandeira, 2014, p. 459).

No art. 7º, inciso II, da Lei nº 11.340/2006, uma das formas de violência doméstica e familiar contra a mulher é:

II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação. (Brasil, 2006)

É importante entender que a violência psicológica está intrinsecamente ligada ao conceito de ameaça, que passa a ser tratada, para fins de proteção, quando se configura a “grave ameaça”, assim entendida quando, após a violência, a mulher muda o seu comportamento, mostrando-se amedrontada e insegura, chegando a se sentir perseguida (Saturnino, 2014, p. 2).

Cunha e Pinto (2014, p. 68) compreendem por violência psicológica a agressão emocional, tão ou mais grave do que a física; logo, tornar-se consciente das características de uma realidade de violência pode representar mudança em um cenário de desigualdade. Para Hermann (2012, p. 106 *apud* Watson, 2014), “privação de autoestima é condição psicologicamente patológica, imobilizante e configura, portanto, em subtração de liberdade”. Nesse sentido, a capacidade de exercício da liberdade e manifestação de sua individualidade torna-se comprometida devido ao estado de violência ao qual está submetida, e ao exercício de dominação ao qual se impõe sobre a mulher, mas também afeta a sociedade à medida que são reproduzidas em espaços diversos, de modos distintos e se forma naturalizada, seja no trabalho, na escola, na cultura etc. Watson (2014) discorre que a dificuldade em formalizar a denúncia ocorre por ausência de consciência do processo de violência sofrido, incapacidade de reação, por não atrelar a um tipo de violência.

Fiorelli e Mangini (2014 *apud* Watson, 2014) apontam que a violência psicológica reduz a capacidade da vítima de opor-se a qualquer violência de maneira gradativa, e ela vai, aos poucos, estando cada vez mais predisposta a outros tipos de violência.

Esse tipo de violência, muitas vezes, é invisibilizada e reforçada devido à normalidade das ações violentas contra a mulher que são aceitas socialmente ao longo do tempo. De acordo com Fiorelli e Mangini (2014 *apud* Watson, 2014), a violência se replica pois atua dentro do ambiente familiar como modos de aprendizagem geral sobre os métodos de exercê-la, numa percepção de que tais comportamentos são válidos como parte do relacionamento interpessoal, os filhos levam adiante o comportamento apreendido, por referências, por assimilação dos comportamentos dos modelos sendo internalizados e replicados no futuro, a violência que aprenderam com os pais.

Para Silva, Coelho e Caponi (2007, p. 93) a violência psicológica “se desenvolve como um processo silencioso, que progride sem ser identificado, deixando marcas em todos os envolvidos.” Como as autoras destacam, a violência psicológica torna-se invisibilizada por estar diluída em ações que envolvem o cotidiano e não estão associadas a padrões reconhecidos de comportamento de violência. “[...] decorre de palavras gestos, olhares a ela dirigidos, sem necessariamente ocorrer o contato físico” (Silva; Coelho; Caponi, 2007, p. 98).

Sobre as características de uma violência psicológica, as autoras afirmam que “o autor de violência, em suas primeiras manifestações, não lança mão de agressões físicas, mas parte para o cerceamento da liberdade individual da vítima, avançando para o constrangimento e humilhação” (Silva; Coelho; Caponi, 2007, p. 99).

O termo, violência psicológica doméstica foi cunhado no seio da literatura feminista como parte da luta das mulheres para tornar pública a violência cotidianamente sofrida por elas na vida familiar privada. O movimento político-social que, pela primeira vez, chamou a atenção para o fenômeno da violência contra a mulher praticada por seu parceiro, iniciou-se em 1971, na Inglaterra, tendo sido seu marco fundamental a criação da primeira “CASA ABRIGO” para mulheres espancadas, iniciativa essa que se espalhou por toda a Europa e Estados Unidos (meados da década de 1970), alcançando o Brasil na década de 1980. (Azevedo; Guerra, 2001, p. 25 *apud* Silva; Coelho; Caponi, 2007, p. 97)

Faz parte da própria situação de violência que a mulher interiorize opiniões do companheiro sobre si, reforçando, ainda mais, sua baixa autoestima, agravando a situação. Outras não só interiorizam as opiniões do companheiro, como absorvem desejos e vontades que a ele pertencem, anulando os seus. Quando chega a esse ponto, para essa mulheres, ela e o companheiro são um só. Ainda de acordo com Silva *et al* (2007), o fato de a violência

psicológica reproduzir sinais e sintomas físicos demonstra que o problema deve ser tratado também como um problema de saúde pública pelos profissionais atuantes nesse segmento.

A violência moral, de acordo o artigo 7º inciso V está descrita como: “[...] qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria”. O site do Instituto Maria da Penha, caracteriza a violência moral como conduta que configura por acusar a mulher de traição, emitir juízos morais sobre a conduta, fazer críticas mentirosas, expor a vida íntima, rebaixar a mulher por meio de xingamentos que incidem sobre sua índole e desvalorizar a vítima pelo seu modo de se vestir (Tipos de Violência, 2018).

A violência psicológica e moral também pode estar imbuída de outras formas de violência, como afirma o relatório da OMS (2002, p. 147):

A coação pode abranger diversos graus de força. Além da força física, ela pode envolver intimidação psicológica, chantagem ou outras ameaças - por exemplo, a ameaça de dano físico, de ser demitida de um emprego ou de não obter um emprego. A coação também pode ocorrer quando a pessoa agredida é incapaz de dar seu consentimento, por exemplo, enquanto está embriagada, drogada, adormecida, ou é mentalmente incapaz de entender a situação (OMS, 2002, p. 147).

As formas de atuação da violência podem se dar isoladamente ou em conjunto, não perdendo suas características, por isso. identificar as características que cada uma possui torna-se necessário, uma vez que embora estejam dentro da estrutura da violência, seus conteúdos se manifestam de formas diferentes e produzem também efeitos distintos.

### 5.3 VIOLÊNCIA SEXUAL

De acordo com o artigo 7º inciso III da Lei Maria da Penha: “a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos” (BRASIL, 2006).

A violência sexual é definida pela OMS, como:

[...] qualquer ato sexual, tentativa de obter um ato sexual, comentários ou investidas sexuais indesejados, ou atos direcionados ao tráfico sexual ou, de alguma forma, voltados contra a sexualidade de uma

pessoa usando a coação, praticados por qualquer pessoa independentemente de sua relação com a vítima, em qualquer cenário, inclusive em casa e no trabalho, mas não limitado a eles (OMS, 2002, p. 147).

A OMS destaca ainda que “em termos de sua vulnerabilidade à agressão sexual, um dos principais fatores de risco para as mulheres é ser casada ou viver junto com um parceiro” (OMS, 2002, p. 155). Dessa forma, quebramos mais um mito em torno da violência ao acreditar que a violência sexual é cometida apenas por desconhecidos. “Entre as consequências mais comuns da violência sexual, há aquelas relacionadas à saúde reprodutiva, mental e ao bem-estar social.” (OMS, 2002, p. 160).

“Além de afetar a saúde física e psíquica das vítimas, atinge toda a sociedade ao colocar o medo do estupro como um elemento da existência das mulheres que pode limitar suas decisões e, conseqüentemente, afetar seu pleno potencial de desenvolvimento e sua liberdade.” (Dossiê Patrícia Galvão, 2018)

Os danos causados pela violência sexual apresentam consequências além dos danos físicos, atingindo a vida social, afetiva-sexual e profissional da mulher. O estupro é definido pelo Código Penal Brasileiro como crime de ação privada contra os costumes (artigo 213 Lei 8.069/90; 8.072/90 e 8.930/94) e não contra a pessoa. Ou seja, ele está restrito à relação sexual entre o homem e a mulher que ocorra com penetração vaginal, realizado contra a vontade dela e com o recurso da violência. Outras situações de violência sexual diferentes da conjunção carnal são enquadradas na categoria “atentado violento ao pudor”, como crime de ação pública (art. 214, art. 263 (8.072/90) e art. 6 (8.930/94)) (Oliveira *et al.*, 2005, p. 381)

Os crimes sexuais, em particular, os de estupro, são socialmente tratados numa perspectiva que oscila entre considerá-los crimes hediondos, principalmente quando praticado contra crianças, ou como fatos banais, comuns. O preconceito que acontece tanto no atendimento jurídico quanto na área da saúde pública faz com que as mulheres não tenham acesso ao que lhes é garantido por lei. Oliveira *et al.* (2005) abordam o estudo em que revelam a dificuldade de profissionais em suspender seus valores em prol do atendimento necessário às vítimas que sofreram esse tipo de violência “[...] a compreensão da violência sexual como problema de saúde pública de grande magnitude” (Oliveira *et al.* 2005, p. 381).

De acordo com Facuri *et al.* (2013, p. 890), “considera-se que prover informações sobre as características das mulheres vítimas de violência sexual, a descrição da agressão e do atendimento recebido, podem auxiliar na discussão acerca de abordagens do problema no

âmbito dos serviços de saúde”. Nesse sentido, vemos manifesta a potência da informação para vítimas que estão em um quadro de violência, como apontam Nascimento e Marteleto (2004, p. 33): “a potencialidade de se ver a informação constituída como problema da sociedade, configurado como um fenômeno da ordem cultural e da humanidade”.

No estudo realizado por Facuri *et al.* (2013, p. 896), a violência urbana apresenta também índices elevados perpetrada por agressores desconhecidos, em que “a violência sexual ocorreu principalmente à noite, a partir de abordagem feita na rua, por agressor desconhecido, único e com intimidação”, no clássico cenário de mulher sozinha a noite ou início da noite. Tal cenário demonstra a falta de segurança e o medo que as mulheres possuem de andarem desacompanhadas nas ruas, ou seja, para a mulher não existe local seguro.

Em relação às denúncias a notificação compulsória pelos profissionais de saúde, que são procurados para profilaxias destinadas às ISTs (antirretrovirais, antibióticos e vacina/imunoglobulina para hepatite B) e à anticoncepção de emergência corrobora para o registro dos dados, porém, em casos que os serviços não são procurados, as notificações não conseguem apresentar o real cenário.

Ruback *et al.* (1988 *apud* Facuri, 2013, P. 895-6) verificaram que 67% das mulheres agredidas por parceiro íntimo e que procuraram um centro de atendimento à crise já tinham compartilhado com familiares ou amigos sobre a agressão anteriormente. As respostas e reações da família, amigos e sistema de justiça podem ser incapazes de gerar apoio, podendo causar, inclusive, maiores sequelas nas vítimas, levando-as a internalizar as respostas e percepções daqueles com quem dividiram sua vivência.

Lempert (1996 *apud* Facuri, 2013, p. 896) sugere que a busca por auxílio de amigos e família exigiria da vítima uma definição e uma resposta na sua possível percepção sobre responsabilização pela agressão, verificando se a percepção daquele que oferece cuidado estaria de acordo com o que é informado. Essa é mais uma observação da violência sobre a perspectiva do quanto a violência possui suas camadas atravessadas pelas estruturas sociais, onde as pessoas não se encontram preparadas para lidar com um fato social de magnitude abrangente como é a violência contra mulher, que, apesar do conhecimento até então explorado, ainda encontra narrativas suficientes para sua manutenção.

#### 5.4 VIOLÊNCIA PATRIMONIAL

Conforme a Lei 11.340/2006, a violência patrimonial é entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades (Brasil, 2006).

Os bens de valor subjetivo também fazem parte do patrimônio individual da mulher, incluindo, portanto, objetos de valor afetivo ou que estejam relacionados, como consta na descrição, à satisfação das necessidades da mulher. Portanto, coibir a mulher de ter acesso aos seus bens, seus documentos, suas roupas ou quaisquer objetos é uma violência patrimonial.

Segundo Pereira (2013, p.4):

a violência patrimonial raramente se apresenta separada das demais, servindo, quase sempre, como meio para agredir física ou psicologicamente a vítima; ou seja, durante as brigas o agressor usa do artifício de abstrair os bens da vítima para que ela se cale e continue a aceitar a agressão (Pereira *et al.* 2013, p. 4).

Controlar o dinheiro, deixar de pagar pensão alimentícia, destruição de documentos pessoais, furto, extorsão ou dano, estelionato, privação de bens, valores ou recursos econômicos, causar danos propositais a objetos da mulher ou dos quais ela goste. (Tipos de Violência, 2018).

As medidas que constam no artigo 24 da Lei 11.340/2006 deixam explícito que a violência patrimonial se revela da seguinte forma:

- I - Restituição de bens indevidamente subtraídos pelo agressor à ofendida;
- II - Proibição temporária para a celebração de atos e contratos de compra, venda e locação de propriedade em comum, salvo expressa autorização judicial;
- III - suspensão das procurações conferidas pela ofendida ao agressor;
- IV - Prestação de caução provisória, mediante depósito judicial, por perdas e danos materiais decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a ofendida (BRASIL, 2006).

“Ao se apropriar do patrimônio dessas mulheres, o agressor detém bens de valor e de uso profissional, necessários para a subsistência socioeconômica da vítima, o que favorece para que a mulher permaneça na relação violenta” (Baptista, 2020 p. 9). A subtração dos bens torna a vítima ainda mais vulnerável inclusive aos demais tipos de violência, coibindo seus direitos e o exercício de sua cidadania.

## 5.5 RELACIONAMENTO ABUSIVO

A partir dos anos 2000 temos um importante momento no movimento feminista, que, além das ações de participação política em conferências nacionais, planos de ampliação na participação em ações, reformulação de leis e criação de novas, provocaram mudanças e levantaram-se novas abordagens sobre o conceito de violência.

A alteração dos regimes de visibilidade dos feminismos é também possibilitada, a partir desse período, pela crítica à centralidade da atuação institucional, que dá lugar à emergência de grupos e coletivos que apostam em discursos e “modos de fazer” mais horizontais, resultando numa multiplicação de campos feministas e pluralização das práticas.

A partir de 2011, em convergência a esse período, temos a expansão das mídias sociais e dos veículos de comunicação, o que permite um arranjo, organização dos debates e formativos inclusive com a criação de agendas como a exemplo da “marcha das vadias”, “ampliando as semânticas e gramáticas políticas referentes à violência de gênero e às formas de visibilizá-la” (Facchini; Ferreira, 2016, p. 5). Surgem novos diálogos e campos de pesquisa, atravessamentos através da categoria analítica gênero (Scott, 1995), o que disseminou em discursos de onde e como a violência estava presente. Assim, a violência passa ser referida não como casos e circunstâncias isoladas, mas como como *modus operandi* social.

Desse modo, as violências assumem a narrativa do campo discursivo e, com isso, as discussões simbólicas em torno da violência contra mulher passam a ganhar *status* de debate social. Gomes (2018, p. 74) define relacionamento abusivo como:

prática de controle, e indutora de culpa, apontando as violências físicas, psicológica, sexual e patrimonial como tipos de violências possíveis nesses relacionamentos, além disso notou-se a perda de liberdade e finalmente apontaram estes relacionamentos como resultado da noção da mulher enquanto propriedade masculina (Gomes, 2018, p. 74).

De acordo com Santos, Sanchotene e Vaz (2019), para além da violência física, demonstrações de ciúmes e ações que diminuem a autoestima ou limitam a autonomia da mulher passam a ser práticas consideradas abusivas. Além disso, ao contrário do assédio e do estupro, o conceito de relacionamento abusivo pressupõe haver intimidade prévia entre vítima e agressor, fato que passa a tensionar também a esfera íntima como um território que pode estar dotado de uma relação de dominação.

Um conceito que ganha força à medida que a esfera privada dos relacionamentos vão se tornando mais ampla e de conhecimento compartilhado, trazendo a público experiências individuais, mas com semelhanças e características comuns. Para Barreto (2018, p. 142) “os debates sobre relacionamentos abusivos são atuais e emergentes na nossa sociedade. Por

comportarem a violência em suas diversas tipificações e naturezas podem causar impactos na saúde física e psicológica de quem os vivência”.

O abuso mantém a relação de poder do abusador sobre o abusado, que é tido como o seu objeto. Nas relações abusivas, o poder está no cerne da questão, ele demonstra a desigualdade existente entre as forças do abusador e do sujeito que sofre o abuso. O poder é, então, uma via pela qual a força física ou simbólica será aplicada, no intuito de atingir determinado objetivo (Barreto, 2018).

a dificuldade de se identificar tais relacionamentos, que consiste na disputa de forças entre dominante sobre dominado e como consequência da objetificação a posse sobre espaços, limites e fronteiras íntimas, ocupando um campo simbólico que tem seus significados deturpados diante da estrutura machista o que torna alguns comportamentos abusivos e violentos naturalizados como explica Saffioti (2001, p.121).

Os homens estão permanentemente autorizados a realizarem seu projeto de dominação-exploração das mulheres, mesmo que, para isto, precisem utilizar-se de sua força física. Pode-se considerar este fato como uma contradição entre a permissão para a prática privada da justiça e a consideração de qualquer tipo de violência como crime (Saffioti, 2001, p. 121).

Conforme aponta Araújo (2008):

A ideologia de gênero é um dos principais fatores que levam as mulheres a permanecerem em uma relação abusiva. Muitas delas internalizam a dominação masculina como algo natural e não conseguem romper com a situação de violência e opressão em que vivem (Araújo, 2008, p. 4).

De acordo com Barreto (2008), o comportamento do abusador alterna entre o agressivo e o romântico, envolvendo a vítima em um jogo emocional, em um ciclo onde a primeira fase está a “lua de mel”, dando lugar à imposição de limites sobre o outro e culminando na fase de “explosão”, em que as brigas atingem seu ápice. É geralmente nessa fase final que as mulheres conseguem tomar consciência, podendo ocorrer o rompimento do relacionamento, a repetição de um novo ciclo, a busca por ajuda ou a transferência de culpa por parte do abusador para a vítima.

A partir da definição de gênero de Scott (1995), que coloca o gênero como elemento da construção social, atravessando as esferas parentais, do trabalho e da política, que, baseadas em relações percebidas entre os sexos e percepção essa que é construída através de elementos que se relacionam, assim como também coloca o gênero na perspectiva de “forma primária” a partir do qual se constitui o poder, podemos compreender que a violência partindo das relações sofre

influência das estruturas sociais e, conseqüentemente, do patriarcado. Os relacionamentos abusivos são, pois, o resultado dessa estrutura estabelecida entre os comportamentos; podendo articularem-se com fatores dentro dessas ordens e se relacionando com relações de violência no contexto histórico da sociedade.

A partir do que Scott (1995) aponta como elementos interrelacionais, que contribuem para a ordem de funcionamento social baseada no gênero, são definidos como símbolos culturais. Os papéis se representam através desses símbolos e dos conceitos normativos aos quais agregamos valor simbólico, baseando a sociedade por meio da representação binária, em sua organização e na identidade subjetiva, das mulheres, onde identidades genéricas são construídas a partir do atendimento de uma demanda de construção social. “As estruturas hierárquicas dependem de compreensões generalizadas das assim chamadas relações naturais entre homem e mulher” (Scott, 1995, p. 91).

Portanto, a reprodução de determinados contextos é trazida para o debate através da construção de um contexto histórico em que “o gênero, então, fornece um meio de decodificar o significado e de compreender as complexas conexões entre várias formas de interação humana” (Scott, 1995, p. 89).

Barreto (2018, p.151) descreve o processo de um relacionamento abusivo em suas etapas:

Há um círculo vicioso do abuso que comporta diferentes naturezas da violência e necessita ser quebrado. Um relacionamento tem o encantamento inicial, fase de idealização. No relacionamento abusivo, a tensão precede o encantamento e situações irrelevantes causam “tempestades em copo d’água”, o abusado sente-se confuso ou culpado. Em seguida ocorrem as brigas, abusos verbais, emocionais e físicos. Comumente o sujeito abusador convence o seu alvo de que este último o fez perder a cabeça e busca apaziguar o ocorrido. A fase de lua de mel é então vivenciada e as juras de amor e promessas são constantes. As fases se iniciam e se repetem inúmeras vezes até o sujeito abusado se dar conta de que apesar dos entraves necessita buscar apoio e quebrar esse ciclo (Barreto, 2018, p. 151).

Para compreender como se constrói o relacionamento abusivo, é necessário compreender também os cenários em que as formas de violência se perpetuam. Scott (1995, p. 91) traz que “a diferença sexual foi concebida em termos da dominação e do controle das mulheres”. De acordo com Hirigoyen (2006 *apud* Gomes, Fernandes, 2018, p. 56), “a violência se inicia com micro violências, que podem ser morais e verbais e, em seguida, evoluem para agressões físicas, de forma que a violência tende a ser naturalizada”.

Nas relações abusivas, as violências são continuadas e se demonstram a partir de diferentes formas, como as já citadas anteriormente, e a expectativa da mudança faz parte do ciclo. De acordo com Araújo (2018, p. 109):

com o tempo, a violência se banaliza e passa a ser vista como natural. A exposição continuada à situação de violência anula a auto-estima [*sic*] e a capacidade de pensar e reagir. E a esperança de mudança vai dando lugar ao conformismo.” Minimizando assim a capacidade de reação a mulher, onde “Muitas delas internalizam a dominação masculina como algo natural e não conseguem romper com a situação de violência e opressão em que vivem (Araújo, 2018, p. 109).

O acesso à informação pode ser um processo decisivo tanto na percepção da violência quanto em seu processo de tomada de decisão que culmina em uma denúncia. Como aponta Pazo e Aguiar (2012 *apud* Gomes, Fernandes, 2018 p. 57) “muitas mulheres deixam de denunciar por apresentarem a percepção de que a autonomia sobre sua vida não lhes pertence, além disso, algumas acreditam serem culpadas pela violência sofrida e outras sequer percebem-se em situação de violência.”

Para Carvalho e Freitas (2020), a dinâmica de um relacionamento abusivo se estabelece de modo que o abusador se coloca em um lugar de superioridade em relação ao outro, envolvendo desqualificação e controle do outro.

De acordo com as autoras Barreto e Freitas (2020):

[...] o ciclo de aprisionamento que mantém um relacionamento abusivo conta com diversos fatores que vão desde as relações familiares, de amigos, afetivos sexuais, no trabalho, etc. As quais se mantêm a partir de estruturas de poder as quais contribuem para o crescimento das desigualdades, resultando em um modelo de sociedade de naturalizar a violência impedindo ou dificultando uma intervenção preventiva. (Barreto, Freitas, 2020, p. 437).

Romper com os relacionamentos abusivos é introduzir socialmente novos discursos, em que a violência deixa de ser descaracterizada como violência, tornando o combate e exposição das mulheres a formas diversas de violência evitáveis, é um processo educativo e geracional, que evoca novos contornos em termos de caracterização, combate e informação.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados apresentados a seguir, a princípio atendem à necessidade de descrever o perfil sociodemográfico das mulheres participantes desta pesquisa. O público da pesquisa destina-se à equipe multidisciplinar que atua no CRMEB. Os dados coletados podem ser observados no quadro a seguir.

**Quadro 2** – Perfil sociodemográfico da equipe do CRMEB

Entrevistada	Identidade de gênero e sexual	Idade	Caracterização Étnico – racial	Escolaridade	Profissão/ Ocupação	Estado Civil	Renda Mensal
E- A	Cis/ hetero	48	Branca	Superior completo	Assessora Administrativa	Casada	1 a 3 salários-mínimos
E-B	Cis/ Lésbica	43	Branca	Pós-graduação	Psicóloga	Solteira	Mais de 3 salários
E- C	Cis/ hetero	41	Parda	Superior completo	Assistente social	Solteira	1 a 3 salários-mínimos
E- D	Cis/ hetero	34	parda	Superior completo	Advogada	Solteira	1 a 3 salários-mínimos
E- E	Cis/ hetero	47	preta	Superior completo	Assistente Social	Casada	1 a 3 salários-mínimos
E- F	Cis/ hetero	38	branca	Pós-graduação	Assistente Social	Casada	1 a 3 salários-mínimos

E- G	Cis/ hetero	53	Branca	Médio completo	Recepcionista	Solteira	1 a 3 salários-mínimos
E- H	Cis/ Lésbica	57	Negra	Superior completo Especialização	Coordenação	Solteira	1 a 3 salários-mínimos

Fonte: Elaborado pela Autora (2024)

Foram um total de oito entrevistadas todas do gênero feminino. Quanto à identidade, todas afirmaram-se como cisgênero, identificando-se como a partir de seu sexo biológico. Em relação à orientação sexual, duas se identificam como lésbicas, orientadas sexual e afetivamente para mesmo o sexo feminino, e as demais, seis participantes, como heterossexuais, orientadas sexual e afetivamente para o sexo oposto, o masculino. A diversidade de gênero também representado pelas integrantes da equipe é importante na medida em que a presença da diversidade garante uma maior equidade nos atendimentos, assim sinaliza a diversidade de contextos que pode ser encontrado mesmo quando a pesquisa se direciona a um público específico.

Entre as entrevistadas, apenas uma possui ensino médio, as demais entrevistadas possuem ensino superior completo e três conseguiram fazer pós-graduação. Com isso, notamos que a entrevistada que possui o ensino médio completo ocupa um cargo técnico dentro da equipe, e as demais, com nível superior, ocupam cargos estratégicos de ordem administrativa, ou cargos que fazem parte da equipe multidisciplinar.

A faixa etária das participantes está entre 34 e 57 anos. Em relação à autodeclaração, as entrevistadas se declararam como pardas, pretas ou brancas. Das oito entrevistadas, três são casadas e as demais são solteiras.

A dinâmica que ocorre no centro com atendimento de mulheres em contextos variados e ao se depararem com contextos variados também por parte daquelas que fazem parte da instituição acabam por fortalecer conexões na etapa de orientação do processo de resiliência informacional (Brasileiro, 2019).

Entre as entrevistadas, apenas uma declarou que recebe acima de 3 salários-mínimos, a maioria recebe entre 1 a 3 salários-mínimos.

Os dados coletados fazem parte da contextualização das participantes e caracteriza parte da retratação do cenário representado pelo CRMEB, demonstrando que todas as integrantes que fazem parte do escopo de atendimento às usuárias são mulheres. A maioria já se encontra em estágio de desenvolvimento onde já se permite ter desenvolvido amadurecimento sobre variados aspectos a depender do contexto social em que estão inseridas, possuindo formação superior, o que, conseqüentemente, influencia nos aspectos informacionais que são transmitidos e nos fragmentos de informação organizados e passados para as usuárias. O conhecimento legítimo sobre as áreas específicas leva ao agrupamento de informação como uma estratégia de enfrentamento, como destaca Brasileiro (2019, p. 113).

O agrupamento de informações tem a ver com a estratégia informacional de enfrentamento coletivo. O conceito se refere às práticas que envolvem a reunião de pessoas (que enfrentam certas barreiras à informação) para a divisão ou compartilhamento de partículas/fragmentos de informações visando criar um quadro mais compreensivo da questão ou desafio (Brasileiro, 2019, p. 113).

Para concluir, o que podemos observar através das entrevistas e dos questionários é que o fato da equipe ser formada por mulheres faz com que os laços de conexão formado pela equipe se fortaleça na perspectiva informacional, visto que partilham do mesmo campo informacional, o que favorece também o engajamento nas lutas e causas ao combate à violência contra a mulher.

## 6.1 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Nesta subseção, apresentamos a análise das perguntas realizadas com a equipe do CRMEB. Por meio de entrevistas, foi possível mapear os desafios informacionais enfrentados pelas mulheres assim como as atividades que norteiam as práticas informacionais do centro voltadas à orientação das usuárias em seus novos contextos informacionais e como as práticas e as orientações contribuem oferecendo novas capacidades de ressignificação e desenvolvimento da resiliência informacional.

Com base na análise de conteúdo (Bardin, 1977), foram estruturadas categorias de análise a partir das respostas das entrevistas. As classes temáticas estão distribuídas em: práticas informacionais e resiliência informacional, que foram subdivididas em seis categorias e quatorze subcategorias, sendo apresentadas no quadro abaixo.

### **Quadro 3** – Categorias de análise

Classe temática	Categorias	Subcategorias
Práticas informacionais	Serviços oferecidos	Suporte material Suporte social Validação das informações Informação colaborativa
	Barreiras informacionais	Interação Letramento Diaspóricas
	Tomada de decisão	Busca, intermediação e validação.
	Estratégias informacionais	Compartilhamento de informações Acolhimento
Resiliência informacional	Orientação	Cenário informacional Adequação das informações Catalização das informações

Fonte: Elaborado pela Autora (2024)

### 6.1.1 Práticas Informacionais

A classe temática de práticas informacionais, previamente definida para atender aos objetivos do estudo e trabalhada em subcategorias para a análise do conteúdo contido nos discursos da equipe do CRMEB através das entrevistas, foi dividida nas seguintes subcategorias: serviços oferecidos, barreiras informacionais, tomada de decisão, atividades informacionais e estratégias informacionais.

#### a) Serviços oferecidos

Esta categoria esclarece a forma como se dá o acesso das usuárias às informações do centro, e de que modo facilitador o centro atua para que as informações de busca sobre a violência cheguem até as mulheres inseridas nesse contexto. De acordo com as respostas, pode-

se dividir o conteúdo delas em três subcategorias: suporte material, suporte social, validação das informações e informação colaborativa.

O **suporte material** refere-se ao conteúdo informacional oferecido pelo centro, materialmente representado através de recursos físicos por meio da distribuição de material informativo como os panfletos e *slides*: “panfletos, *slides* nas comunidades, escolas, unidades de saúde universidades”.

Ha também o suporte material produzido pelo próprio centro com as demandas informacionais das mulheres atendidas, no momento em que acessam os serviços do centro, são estes a **ficha de atendimento inicial**, que contém informações sociodemográficas, dados do agressor (a) - se usuária tiver acesso a estes dados-, o tipo da violência sofrida, uma descrição da demanda pela qual buscou o centro, os acompanhamentos feitos ao longo dos atendimentos pela pela equipe multidisciplinar. A **ficha de retorno** é onde aquelas usuárias que já utilizaram os serviços do centro retornam ao serviço com outra demanda, e nela constam os dados da ocorrência com os dados do agressor (a), o tipo da violência sofrida que a trouxe ao centro e a descrição da demanda/caso.

O suporte material favorece a introdução aos serviços do CRMEB para as mulheres que se encontram em contexto de violência, para novo cenário informacional de combate a esse fenômeno.

Ao serem perguntadas sobre quais serviços são oferecidos pelo centro para as mulheres/usuárias, em particular, os informacionais, as mulheres que fazem parte da equipe responderam, a partir de suas percepções, tanto em relação a sua atuação dentro do serviço, quanto em relação a sua atuação profissional, da seguinte forma:

Distribuição de panfletos, aplicativo cidade conectada e as mulheres acessam e agendam o atendimento. O centro não é muito de divulgando e a importância que o centro seja divulgado (Entrevistada A).

Acolhimento à mulher que sofre violência doméstica, sexual, preenche a ficha e passa pela escuta, nessa escuta são direcionados os serviços, podendo ser acompanhada semanalmente. Já explicado na recepção. Às vezes as mulheres ligam e dizem que não estão no contexto de violência “apenas não possuem acesso aos bens” e que se separar não terá direito a nada, aí é explicado e elas buscam o acesso ao serviço (Entrevistada G).

De acordo com Lloyd (2014), a ruptura nas bases de conhecimento que mudam ou se alteram significativamente devido a situações adversas são reconstruídas através do capital construído a partir das relações sociais. Tais relações, quando mediadas pelas instituições sociais, estão materializadas através de seus instrumentos, onde as informações operacionalizadas, transmitidas pela instituição através de habilidades informacionais com base

em conhecimento legitimado formam um cenário de informação específico. Ainda de acordo com a autora, o cenário de informação está intrinsecamente ligado a aprendizagem (Lloyd, 2014).

O **suporte social** está relacionado aos suprimentos de demandas sociais, que são supridas a partir dos contextos sociais das mulheres que são atendidas pelo Centro, através do suporte informacional oferecido que no atendimento, e possuem o objetivo de minimizar as incertezas produzidas pela transição dos contextos informacionais (Lloyd, 2014)

A visibilidade da violência que se sofre, mulheres casadas há muitos anos não visualizam a violência, não só fazê-las enxergas a violência, mas os tipos de violência. Explicar os tipos de violência (Entrevistada B).

Equipe multidisciplinar, formada pela assistente social, psicóloga e advogada, faz uma escuta humanizada para saber o que trouxe a mulher para o centro e de acordo com a narrativa da mulher, cada técnica identifica no que pode ajudar a mulher, enquanto advogada identifica o risco de vida, a necessidade de medida protetiva, quando há casamento se há interesse da dissolução conjugal. Pensão, partilha de bens a violência patrimonial engloba isso, a ameaça de que a mulher vai sair da relação sem direito a nada, cortando a mulher das participações **muitas vezes a mulher se mantém na relação por não saber os passos que pode dar**, pleiteia os direitos e oferece o encaminhamento para defensoria pública, que inclusive não possui um núcleo específico que atende as mulheres vítimas de violência.

Para a delegacia é feito o acompanhamento, solicita o carro da prefeitura, o servilo como função de encontrar a mulher e solicitar a medida protetiva, entrando em contato para saber do acompanhamento do caso (Entrevistada D).

A **validação das informações** passa pelo sentido tanto na perspectiva das usuárias por encontrarem um espaço de acolhimento e terem suas falas validadas, como também por parte do Centro, partindo de um conhecimento legítimo e institucionalizado, as usuárias validam o tipo de informação contextualizadas naquele espaço. Lloyd (2014) ressalta a importância de os conhecimentos serem considerados como importantes e legítimos, na promoção das produção de conhecimento e entendimentos compartilhados.

Direitos da mulher aspectos psicológicos emocionais como consequência da violência, são encaminhados os tipos de tratamento (Entrevistada F).

O acolhimento à mulher que sofre violência doméstica, sexual, preenche a ficha e passa pela escuta, nessa escuta são direcionados os serviços, podendo ser acompanhada semanalmente, já sendo explicado na recepção.

Às vezes as mulheres ligam e dizem que não estão no contexto de violência “apenas não possuem acesso aos bens” e que se separar não terá direito a nada, aí é explicado e elas buscam o acesso ao serviço (Entrevistada G).

A partir das falas das entrevistadas observamos os diferentes aspectos que são validados dentro do contexto da violência contra mulher, ao qual a usuária passa não deixando de

considerar e fazer os possíveis encaminhamentos. Toda a equipe necessita promover uma escuta ativa a fim de executar os direcionamentos conforme as necessidades de cada caso, portanto, a validade de cada aspecto do caso abordado é relevante.

Na segunda resposta, tempo a validação que ocorre a partir do discurso das mulheres que buscam o centro em estado de incerteza informacional (Brasileiro, 2019) em torno da violência e são orientadas ao contexto da violência, validando suas vivências e atribuindo significado à realidade experienciada.

A **informação colaborativa**, é desenvolvida na medida em que as práticas informacionais colaborativas ocorrem para o entendimento coletivo a respeito do bem comum são empregadas, desempenhando papel de estratégia informacional para o enfrentamento em tempos de incerteza (Lloyd, 2014; Brasileiro, 2019).

Para Lloyd (2014), as práticas colaborativas são mantidas por meio da adesão, nesse sentido, observamos as práticas informacionais colaborativas que ocorrem no centro, onde as profissionais tanto atuam de forma colaborativa com outras instituições, em uma atuação em rede, como também de forma colaborativa enquanto equipe, em que cada caso terá uma demanda e poderá recrutar diferentes profissionais do serviço simultaneamente.

Social trabalho em rede – habitação CRAS, CREAS, Hospital Cândida Vargas e ONGs que recebem mulheres em situação que precisam de abrigo, serviços jurídicos. De acordo com o perfil de cada usuária, de acordo com a escuta vai se encaminhando para as demandas (Entrevistada C).

As mulheres realizam a escuta, identificam-se as demandas, se está em situação de vulnerabilidade social. A análise enquanto o tipo de violência sofrida, às vezes não estão no ciclo. É investigado se já possuem algum benefício, se está no mercado de trabalho, os vínculos familiares, se os vínculos são fortalecidos ou não.

Quando não possui benefício, faz -se o encaminhamento. Em caso de vulnerabilidade: composição familiar, quem possui renda, solicita-se cesta básica e o bolsa-família, às vezes acontece de estar na mão do agressor, nesses casos há o processo de transferência de renda.

Encaminha para o CRAS – acesso ao bolsa-família, cadastro para auxílio aluguel e cesta básica, ou para a sede do Cadastro Único – cadastro a nível nacional para ter direito aos benefícios sociais.

Encaminhamento para o mercado de trabalho, muitos casos as mulheres não conseguem trabalhar, encaminhamento para o Sine municipal, para ONGs (mulheres além das placas – trabalha com mulheres usuárias de drogas, SICOV, Secretaria da mulher com o oferecimento de políticas públicas quando oferecem curso) oferecem cursos profissionalizantes.

INSS – auxílio-doença - BPC – Benefício de prestação continuada, benefício para idosos acima de 65 anos e PCDs, para as mães que possuem filho com deficiência

Encaminhamento para as unidades de saúde em caso de abuso sexual encaminha para o Cândida Vargas, precisando de exames e medicação são encaminhadas para o centro de distribuição do estado, em caso de exames específicos.

Encaminha para o conselho tutelar quando os filhos também estão no ciclo da violência encaminha para o Hospital Arlinda Marques já que não atendem crianças e adolescentes.

Abrigamento – ampla questão, a prefeitura não possui local específicos, ONG (mulheres além das placas), Centro POP (mulheres em situação de rua) casas abrigo, centros de passagem, instituição católica Casa de Nativita. Fortalecimento de vínculo. (Entrevistada E)

## b) Barreiras informacionais

O papel das barreiras informacionais a partir das práticas informacionais desempenham a função de amplificar dificuldades de origem relacionadas aos seus contextos de vida, as barreiras impedem o acesso às informações necessárias para superação da problemática experienciada, o que, além de dificultar a satisfação em relação aos objetivos informacionais, constitui-se como um circunstância estressora.

Brasileiro (2019) em seu modelo “práticas informacionais no ambiente informacional virtual”, aponta para a distinção de seis barreiras, sendo elas: emocionais, tradução, diaspóricas, linguísticas e/ou de letramento, interação e de rede. As barreiras podem estar relacionadas tanto aos aspectos objetivos quanto aos subjetivos, como consequência, possui a capacidade de gerar incerteza informacional no indivíduo, assim, tanto sua identificação e superação culminam em um processo mais eficiente, alcançando os objetivos informacionais. Em sua definição, as barreiras informacionais

correspondem às restrições emergentes que incidem sobre as incertezas inerentes ao contexto vivenciado (significativo, pessoal e de saúde) e, por conseguinte, dificultam a satisfação dos objetivos informacionais e o alívio da experiência estressante (Brasileiro, 2019, 132).

Para Lloyd (2014), as barreiras informacionais correspondem aos modelos de déficit que podem estar relacionados à língua, à raça, aos estigmas e à discriminação. De acordo com a observação das respostas coletadas, observou-se a presença de três barreiras de modo relevante: as barreiras de interação, letramento e diaspóricas.

As **barreiras de interação** ocorrem quando os trabalhos de face, ou seja, de interação e os objetivos informacionais de apresentam de formas conflitantes, os encontros informacionais são procrastinados prejudicando o desenvolvimento das práticas colaborativas para a superação do estado de incerteza informacional (Brasileiro, 2019).

As barreiras, inclusive, podem se apresentar de formas individuais ou agregadas, tornando os cenários informacional ainda mais vulnerável, neste exemplo, temos as barreiras de interação de impedem o acesso à informação.

a clareza da informação para a característica do estupro, por exemplo em casos de estupro dentro do casamento, desmistificação de porque ela sofre a violência, mas aceita devido à estrutura que está inserida do casamento.

Nesse sentido é identificado e comunicado a mulher. Desmistificar como o trabalho é difícil, por que os amigos e familiares tem o poder de influenciar e enquanto técnica a informação é desconstruída pela rede em que a vítima está inserida, principalmente as mulheres mais velhas e de relação mais longa (Entrevistada D).

Ao possuir acesso às informações do centro as percepções que as mulheres trazem consigo de acordo com seus conhecimentos já pré-estabelecidos dificultam o acesso para definir o tipo da violência sofrida, desse modo, estabelece-se uma barreira de interação que é superada e contornada à medida que laços de conexão são formados. Além das bases de conhecimento já estabelecidos, a mulher também possui informações que são fragmentadas em seu contexto social, e impedem a interação das mulheres, como aponta Brasileiro (2019, p. 134)

as barreiras de interação emergem nos instantes iniciais dos encontros informacionais e procrastinam o engajamento das pessoas com as práticas colaborativas. Estas barreiras envolvem duas dimensões: 1. desconfiança e insegurança para o compartilhamento de informações íntimas e/ou pessoais; e 2. preocupação em evitar impressões indesejadas nos momentos iniciais dos encontros informacionais. As duas dimensões se manifestam no âmbito das conexões de laços fracos, as quais, embora sejam favoráveis ao acesso de informações relevantes, reduzem a confiança e intimidade necessárias ao compartilhamento das informações íntimas/pessoais. (Brasileiro, 2019, p. 134)

Neste caso, são citados tanto a territorialidade, como uma barreira de interação que impede as mulheres de acessarem os serviços, como também a discriminação e o preconceito, que encontram nos demais serviços em que são atendidas, e fazem com que mesmo as mulheres possuindo a informação sobre o centro, evitem o contato com base em experiências anteriores.

As **barreiras de letramento**, por sua vez, ocorrem quando os usuários da informação não conseguem acessar as informações pela indisponibilidade de recursos cognitivos que permitam a compreensão da informação, interferindo na capacidade de engajamento das usuárias à rede de serviços de combate à violência contra mulher

A falta de divulgação, o desconhecimento sobre as formas de violência dificulta. quando há entrevistas, percebe-se um aumento considerável de procura, às vezes não sabem a quem recorrer. Quando Lila oferece entrevista ou quando há um caso de feminicídio, nota-se que as vítimas procuram com receio que venha a acontecer com elas (Entrevistada A).

A maioria chega ao centro sem saber que está em um ciclo de violência, a violência física é o ápice, se identificar como vítima de violência também é uma dificuldade seus direitos enquanto mulher. Não tem informação da rede, não sabe enquanto procurar para ter informação, acham que só podem ir à delegacia, e a maioria não quer ir, pelos julgamentos, não conhecem a lei Maria da Penha e as estratégias de proteção. Desconhece as leis e as delegacias especializadas DEAMS. Não entendem as ferramentas para elas serem protegidas.

Um dos papéis é conseguir colocar para as mulheres que o centro não é um espaço de denúncia, mas de acolhimento.

A principal dificuldade é o desconhecimento do centro, de visibilidade

Nota-se que o conhecimento aumenta quando acontece de haver casos que são midiáticos (Entrevistada E).

O desconhecimento sobre a violência sofrida e o desconhecimento sobre a existência do centro fazem com que as mulheres não consigam seguir em frente na decisão de romper o ciclo da violência. Conforme citado, a divulgação de informações que gerem o conhecimento sobre o que é a violência doméstica e seus tipos faz com que as buscam aumentem, assim como a divulgação dos casos em que parte do exemplo e a identificação a partir deles. Logo, alterar o estado cognitivo das mulheres em torno do conhecimento tanto das redes de atendimento quanto das formas de violência é um trabalho que merece atenção, quanto à criação de estratégias que cheguem até as mulheres com o objetivo de desenvolver o letramento informacional em torno do fenômeno sobre a violência contra mulher.

Como vimos, as barreiras podem impedir ou dificultar o acesso à informação, assim como afetar o sujeito informacional. Entre as barreiras observadas a partir das respostas da equipe que compõe o serviço informacional, observamos as **barreiras diaspóricas**.

Brasileiro (2019) definiu como as experiências instáveis dos sujeitos com as fontes de informação, que podem gerar, insegurança, frustração ou desconfiança, presentes no processo de buscar e que interferem na etapa de orientação; essas barreiras diaspóricas observadas estabelecem uma relação de insegurança das mulheres no processo de tomada de decisão da busca pela informação, como observamos nos relatos abaixo.

Não ter o conhecimento do lugar, não conhece os serviços oferecidos, dependência emocional e financeira atrapalham as mulheres ao processo de tomada de decisão. Questões afetivas em relação aos filhos (Entrevistada F).

Muitas têm medo de vir ao centro pela reação do agressor, muitas desconhecem o centro apesar de estarem tomando conhecimento através de palestras, USF.

Algumas mulheres de baixa renda não conseguem fazer o acompanhamento, e as demandas do contexto social delas (Entrevistada G).

O desemprego dificulta o atendimento por conseguirem se deslocar, locomoção principalmente para os atendimentos sistemáticos,

Algumas mulheres por conviver com os agressores, por não possuir o acompanhamento não possuem a coragem e a autonomia para sair do ciclo, quando se trata de uma dependência emocional, a ausência do atendimento atrapalha o processo de tomada de decisão.

As dificuldades e falta de acompanhamento fazem com que elas tenham dificuldade em dar prosseguimento à tomada de decisão.

A mediação do centro faz com que as mulheres tomem a decisão de fazer a denúncia. (Entrevistada H)

### c ) Tomada de decisão

O processo de tomada de decisão está relacionado à autonomia do indivíduo, e na etapa de orientação do processo da resiliência informacional, a tomada de decisão irá depender da busca, da intermediação e da validação das informações nos espaços informacionais em que são experimentados as mudanças de cenários de informacionais. Tal compreensão torna-se a categoria analítica deste trabalho por permear a mudança ou a busca delas em contexto significativos, além de fazer parte de todas as etapas, pois, apesar de os sujeitos informacionais acumularem recursos durante o desenvolvimento do processo da resiliência informacional, a tomada de decisão é de caráter individual e intransferível, e atravessará o processo de ir em busca e ter acesso à informação, manter-se no serviço superando as barreiras, como as citadas anteriormente, e, por fim, na superação do ciclo de violência. Logo, a tomada de decisão é abordada aqui nesta perspectiva como um elemento fundamental para a superação e a mudança de estado.

“information resilience” que, basicamente, se refere à capacidade de conexão e engajamento com informações em tempos de incertezas – envolvendo processos de orientação, ajuste e resignificação – de modo a construir novos “cenários de informação”, reestabelecer redes sociais e, sobretudo, permitir o autogerenciamento de informações/tomada de decisão (Brasileiro, 2019, p.103).

As mulheres desconhecem os tipos de violência e o próprio serviço.

**Às vezes têm o conhecimento, mas o processo de tomada de decisão de ir ao centro, acontece por não conseguir mais viver na situação.**

Muitas são mal atendidas na delegacia, o receio do preconceito

Mulheres que sofriam violência sexual todos os dias e não sabiam que sofria com violência sexual (Entrevistada B).

A tomada de decisão emerge da superação das práticas até então desenvolvidas para o desenvolvimento de novas práticas estabelecidas nos novos campos informacionais, que permearão os próximos processos de tomadas de decisão.

### d ) Estratégias informacionais

Entre as práticas informacionais que são desenvolvidas no campo informacional, trazemos a importância das estratégias desenvolvidas em torno das atividades informacionais pela equipe que compõe o CRMEB, atuando na realização de ações que visam à orientação das mulheres para o acesso aos locais em que terão acesso aos seus direitos, benefícios e

atendimentos em relação aos serviços de saúde. Desse modo, o CRMEB viabiliza a conexão com outras fontes, como órgãos e instituições públicas.

Geralmente no mês de março faz-se um cronograma de divulgação. E é impressionante como as violências do cotidiano são deixadas de serem relatadas por vergonha, nas visitas às comunidades, há relatos de violência que ocorrem de forma espontânea e são dadas as orientações para a busca dos serviços (Entrevistada A).

A secretaria é uma secretaria extraordinária de políticas públicas, atuando não apenas de forma ostensiva, mas o trabalho de ir às comunidades, as informações que são oferecidas através do card, políticas públicas, muitas sabem através da televisão, internet.

O papel do centro vai além do prédio, quando a escola solicita uma visita, “Maria da Penha vai às escolas”

Direitos sexuais e reprodutores, estendendo-se as associações.

O acesso para o centro é influenciado pelo estado emocional, elas querem chegar e achar um direcionamento, elas querem seguir.

A busca por ajuda é o motivo de caráter emocional, muitas vezes não vem sabendo os serviços, mas em busca de ajuda para sair do contexto, a consciência de enxergar o estupro,

Ajuda e orientação, elas sentem falta de uma escuta humanizada, o machismo preponderante da rede faz com que as mulheres se mantenham, muitas vezes ela vive na violência por causa do contexto.

Com relação à violência psicológica quando, às vezes elas vêm atrás da escuta humanizada (Entrevistada E)

O **compartilhamento** de informações como estratégia em espaços cotidianos faz com que se estabeleçam vínculos e conexões, favorecendo a orientação de informações sobre o contexto explorado, de acordo com Brasileiro (2019, p.135) o compartilhamento de experiências faz com que:

[...] os sujeitos os sujeitos passam a se sentir mais íntimos uns com os outros, mais seguros a respeito do propósito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais (pooling de informações) e, principalmente, mais dispostos a ajudar e acolher as outras pessoas que enfrentam as mesmas incertezas e buscam informações no grupo (Brasileiro, 2019, p. 135).

O **acolhimento** das informações que são transmitidas no acesso ao campo informacional é fundamental, tanto para aspectos subjetivos e individuais quanto para os aspectos objetivos em torno do atendimento, e da orientação, 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.

Um dos papéis é conseguir colocar para as mulheres que o centro não é um espaço de denúncia, mas de acolhimento.

A principal dificuldade é o desconhecimento do centro, de visibilidade

Nota-se que o conhecimento aumenta quando acontece de haver casos que são midiáticos (Entrevistada E).

O acolhimento à mulher que sofre violência doméstica, sexual, é feito já na recepção ela preenche a ficha e passa pela escuta, nessa escuta são direcionados os serviços do centro. Podendo ser acompanhada semanalmente. já explicado na recepção

**Às vezes as mulheres ligam e dizem que não estão no contexto de violência “apenas não possuem acesso aos bens”** e que se separar não terá direito a nada, aí é explicado sobre a violência em que elas se enquadram e elas buscam o acesso ao serviço (Entrevistada G).

### 6.1.2 Resiliência Informacional

A resiliência informacional enquanto categoria de análise reúne observações que visam contemplar a superação dos contextos de violência sofrido pelas mulheres. Em nossa pesquisa, abordaremos a etapa de orientação, que, como uma das etapas do processo para o desenvolvimento da resiliência informacional, acontece de modo complexo e tem termos de sentido e de elementos. Com o objetivo de compreender esses elementos relacionados às práticas informacionais em que são desenvolvidos, subdividimos a análise da resiliência informacional para a subcategoria de orientação.

A resiliência informacional enquanto capacidade de orientar, ajustar e ressignificar-se em meio a cenários informacionais de transição (Lloyd, 2014), enquanto capacidade é passível de desenvolvimento, e enquanto processo é submissa a etapas.

A etapa de orientação consiste em um elemento construtivo do processo de resiliência informacional e catalizador na reunião de elementos que propiciam ou não a continuidade do processo. A seguir, abordaremos aspectos da etapa de orientação que pudemos observar ao longo da pesquisa.

#### a) Orientação

A perspectiva da violência faz com que o atendimento do centro volte seu atendimento para a orientação dentro da perspectiva da violência, na intenção de saída do ciclo.

São realizados abrigo, pelo serviço social, a casa do estado faz o abrigo, quando não são atendidas, são encaminhadas pelas casas abrigo que se destinam às pessoas em situação de rua.

São feitas orientações jurídicas, orientação às vezes não quer representar a queixa, não faz a denúncia por achar que estar fazendo mal ao agressor, o centro orienta em dar prosseguimento à denúncia.

E o centro oferta o atendimento mais especializado em torno da violência.

O acompanhamento psicológico é feito onde mesmo que a mulher possua psicólogo seja atendida pela equipe

A mídia como veículo de orientação (Entrevistada H).

Lloyd (2014) traz a importância para a resiliência informacional dos cenários como local de apoio prático e afetivo; por sua vez, os **cenários informacionais** devem reunir tais características, porém moldados em torno de informações específicas, o campo informacional abordado na pesquisa desenvolve, como mencionado no relato da entrevista citada acima, a capacidade de reunir habilidades, conhecimentos especializados e a operacionalização em torno de práticas e práticas informacionais que compreende a orientação das mulheres em um novo campo informacional.

Essa orientação é moldada pelo acesso dessas mulheres ao novo campo, isso ocorre através da adequação, em que cada caso irá suscitar demandas específicas, relacionados aos fatores culturais, sociais e econômicos.

A orientação consiste em uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que reduz o estresse da incerteza resultante da experimentação de uma mudança significativa do cenário de informação ou de uma sobrecarga de informação (Brasileiro, 2019, p.1 20-121).

Lloyd (2014) também apresenta a importância de cenários de informações específicos, sobre ser um espaço de informação legitimado, onde se oferecem oportunidades de conhecimento e compreensão ao qual se destina o próprio ambiente. Nesse sentido, a autora traz a importância do espaço com a relação de aprendizagem.

A **adequação das informações** é importante para que se estabeleça a compreensão dos vínculos formados através do campo informacional, por meio dos papéis que são desempenhados bem como a função das informações e serviços que são disponibilizados, para que as usuárias consigam adaptar as informações às suas realidades. O objetivo é capacitar as usuárias para elas consigam atribuir novos significados as suas experiências, onde suas realidades particulares passam a sofrer atravessamentos pelos novos conteúdos do campo informacional ao qual estão acessando.

É possível observar pela fala da entrevistada “G”, que a usuária após o acolhimento consegue vislumbrar uma solução, porém ainda está confusa com o novo campo solicita a interferência em seu contexto pessoal, com a devida adequação das informações é explicado através da mediação da atendente o direcionamento correto da informação.

Elas conseguem enxergar uma solução através da escuta orientando para as redes certas, pois mesmo que não estejam em um contexto de violência as meninas orientam.

Algumas buscam que o centro interfira no relacionamento falando com o agressor e aí é explicado que o direcionamento é feito com a mulher para que ela mesma saia do

ciclo, respeitando a vontade de denunciar, é explicado que o serviço oferecido não é o da delegacia (Entrevistada G).

A catalisação das informações de informações, como aborda Lloyd (2014), surge dessa ruptura e da transição dos sujeitos de um cenário informacional para outro, em que esses novos campos informacionais atuam de modo a sustentarem o surgimento da resiliência à medida que atuam como pontos focais de informação. Na medida em que as mulheres passam a se tornar usuárias do centro, este passa a se considerar um ponto de referência de informações legítimas para essas usuárias, a autora faz uma ponte importante neste processo de catalisação com a ligação entre a necessidade de resposta e a operacionalização de competências para responder a estas necessidades. Para a entrevistada “F”, as estratégias quanto à catalisação das necessidades das usuárias que alcançam melhores resultados são:

Acesso aos abrigos, medida protetiva, acompanhamento psicológico na mudança da visão e da autonomia. **As mulheres que se mantêm no acompanhamento psicológico poucas se mantêm no ciclo.**

As que se mantêm no ciclo da violência, são mais resistentes ao acompanhamento psicológico. As que não conseguem fogem dos atendimentos.

A escuta, acompanhamento psicológico individual em torno de 10 sessões, semanalmente. Onde são feitas a avaliação dos casos e são discutidos em equipe (Entrevistada F).

Neste segundo caso, a catalisação das informações ocorre na redução das incertezas que surgem à medida que as usuárias são atendidas pelo centro, promovendo a capacidade das usuárias de avaliarem e darem sentido ao novo ambiente ao qual estão inseridas e atribuir novos significados (Lloyd, 2014).

Quando se solicita medida protetiva por exemplo é sabido se foi deferida pelo contato com a vítima, o contato a usuária é feito pelo acompanhamento psicológico, então a partir do momento que faz a ficha a mulher se torna usuária e à medida que fazem acompanhamento psicológica as dúvidas que forem surgindo são sendo sanadas (Entrevistada D)

## 6.2 ANÁLISE DAS FICHAS DE ATENDIMENTO

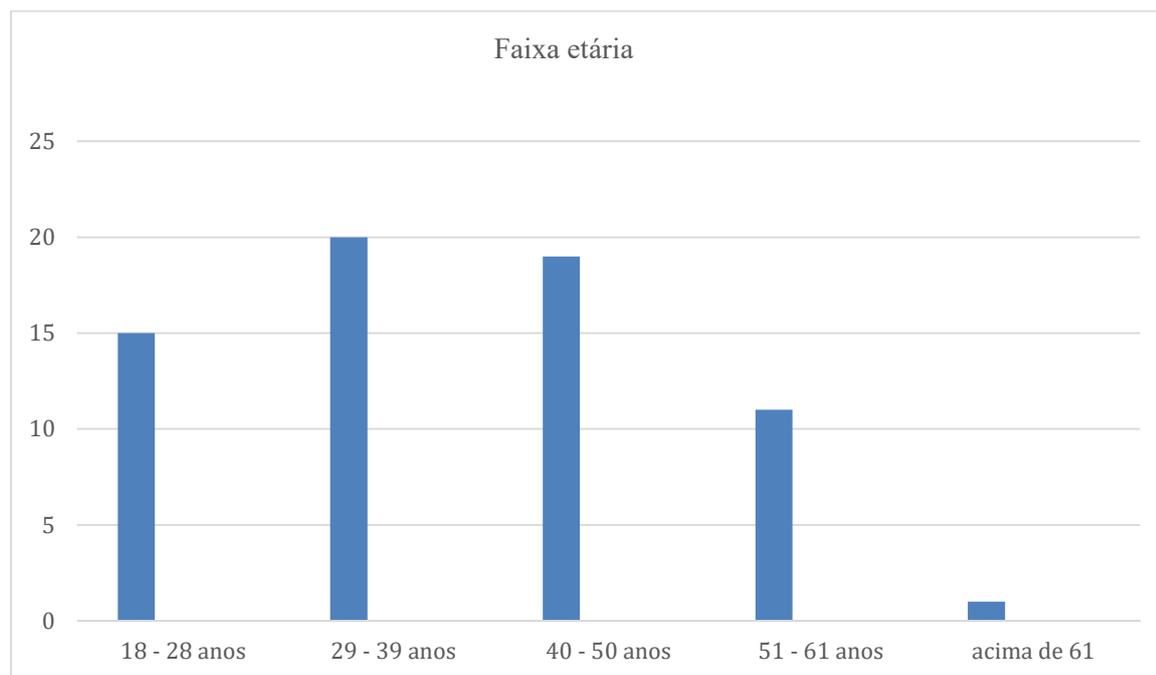
Nesta subseção, foram analisadas as fichas de atendimento do espaço informacional, no período de 2021 a 2023, com um total de 448 fichas. Nelas, verificamos informações oriundas sobre as práticas informacionais do CRMEB destinadas à etapa de orientação do processo de resiliência informacional voltadas para as usuárias. A partir disso, delimitamos as seguintes categorias: atendimento jurídico, psicológico e social, conforme observado no quadro.

Para maior compreensão do cenário que compõe as usuárias, elaboramos gráficos para exposição do perfil sociodemográfico dessas mulheres. Ao acessarem o centro e preencherem a ficha, as mulheres passam a ser usuárias do espaço, e nesta ficha ficam seu perfil, seu registro de ocorrência, o tipo de violência sofrida e os dados da rede de apoio, como familiares, por exemplo, segue modelo da ficha (Anexo 2).

O quantitativo de fichas refere-se aos anos de 2021, 2022 e 2023, contabilizando um total de 194 fichas de atendimento no ano de 2021. Salientamos que neste período, estávamos em um período pandêmico, e mais para frente veremos que, em comparação aos anos posteriores, esse ano apresenta um dado alarmante sobre a violência, justamente nos períodos em que os companheiros estavam mais presentes em seus convívios. No ano de 2022, há um quantitativo de 132 fichas de atendimento, e no ano posterior, 2023, um total de 122 fichas de atendimento. Pesquisas posteriores podem afirmar os fatores que podem levar à variação dos números e à redução no número de procura por atendimento.

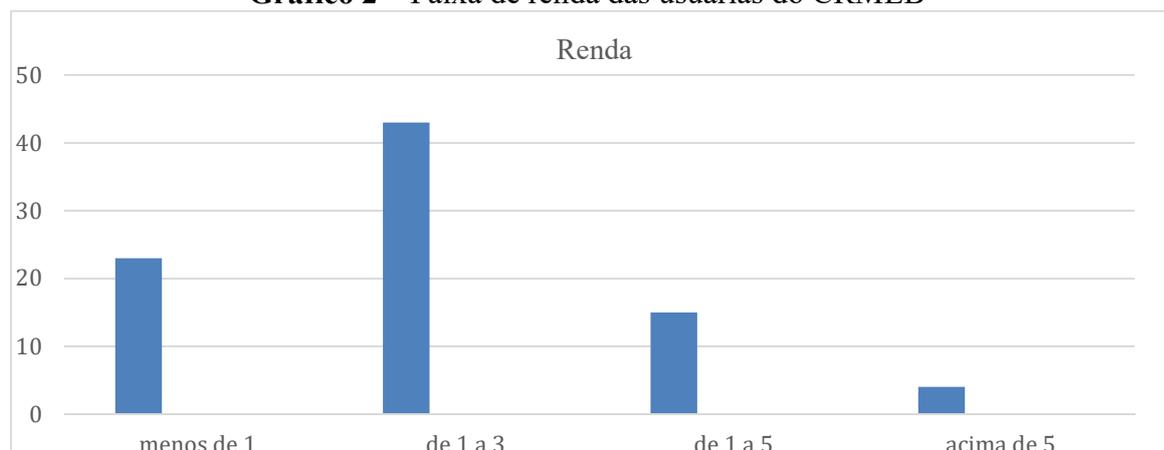
Das 122 fichas coletadas referentes ao ano de 2023, coletamos os dados referentes aos dados sociodemográficos. Tais dados contribuem na compreensão do quadro no que tange às práticas informacionais do centro, pois partimos da análise situada no contexto em que as usuárias estão inseridas. Por razões circunstanciais, desconhecidas por nós, alguns dos dados não representam a totalidade das 122 fichas. Assim, sobre a faixa etária, obtivemos um total de 76 respostas, em relação à renda, 85 respostas, sobre a declaração étnico racial das usuárias, 113 respostas, em relação à orientação sexual, 101 respostas, quanto à escolaridade, um total de 94 respostas e, por último, o quantitativo que representa o estado civil, com 97 respostas obtidas.

**Gráfico 1** – Faixa etária das usuárias



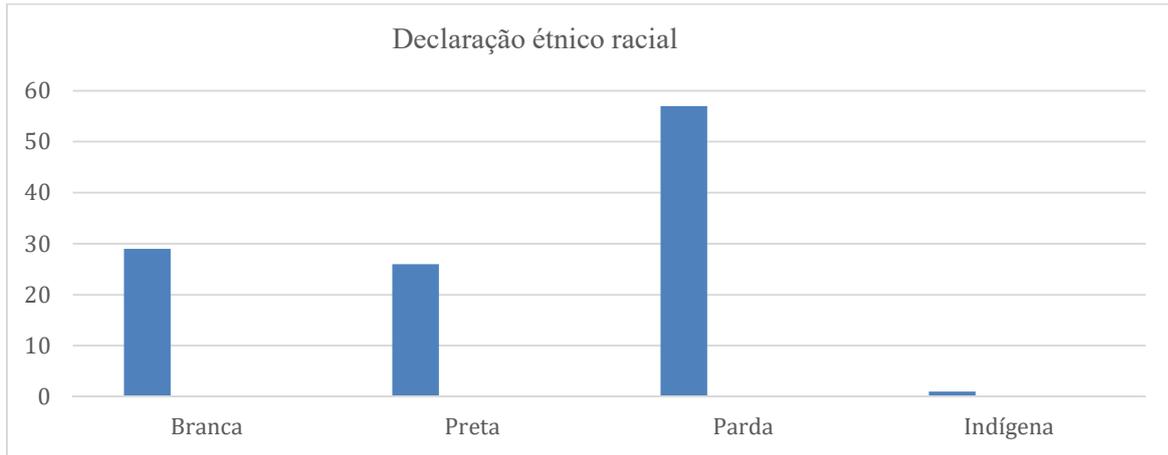
Fonte: Dados da pesquisa (2024)

**Gráfico 2 – Faixa de renda das usuárias do CRMEB**



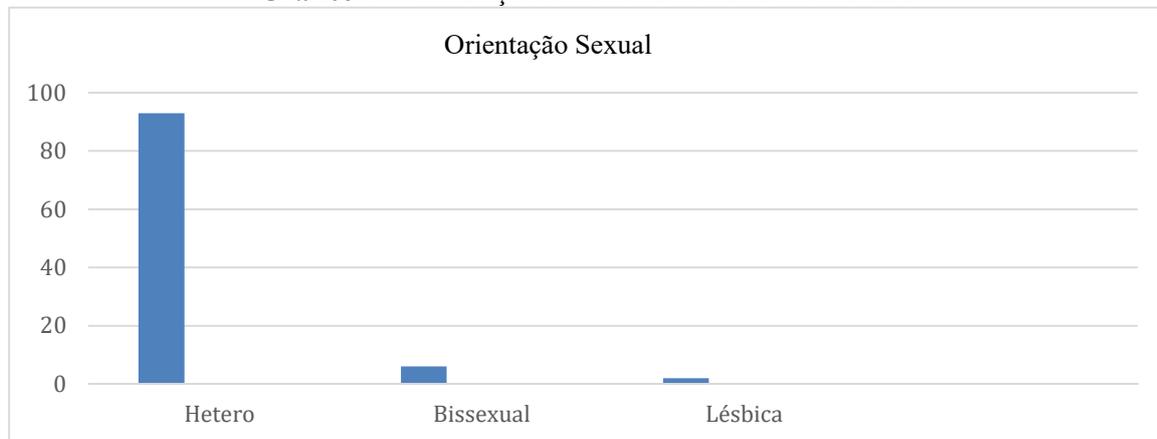
Fonte: Dados da pesquisa (2024)

**Gráfico 3 - Declaração étnico-racial das usuárias do CRMEB**

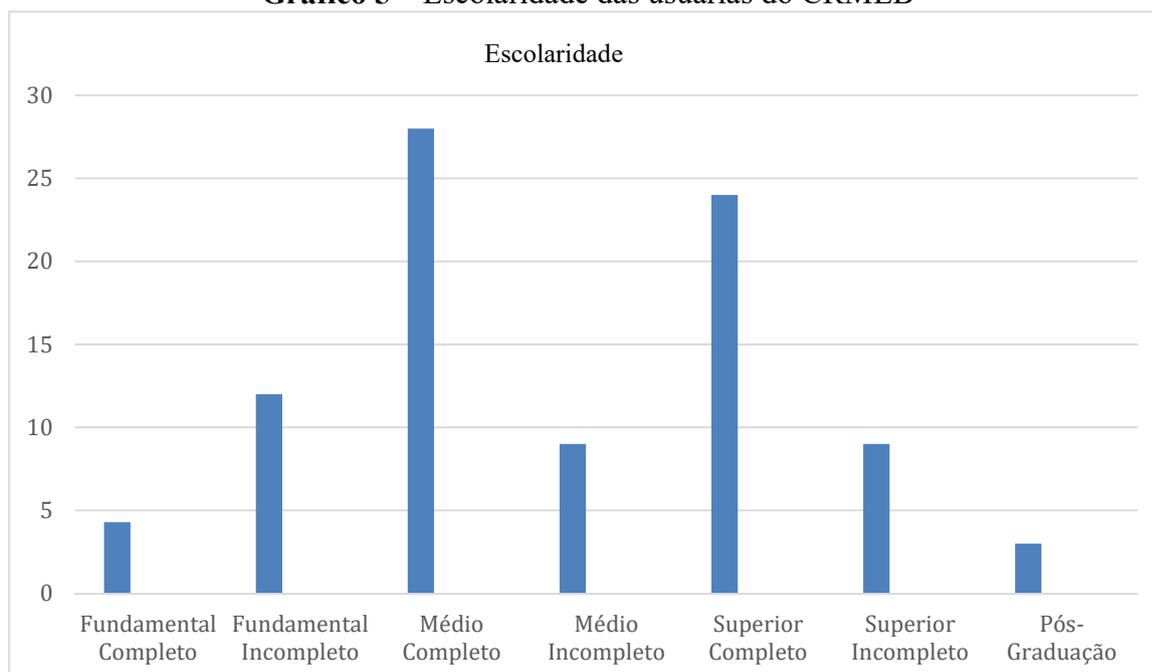


Fonte: Dados da pesquisa (2024)

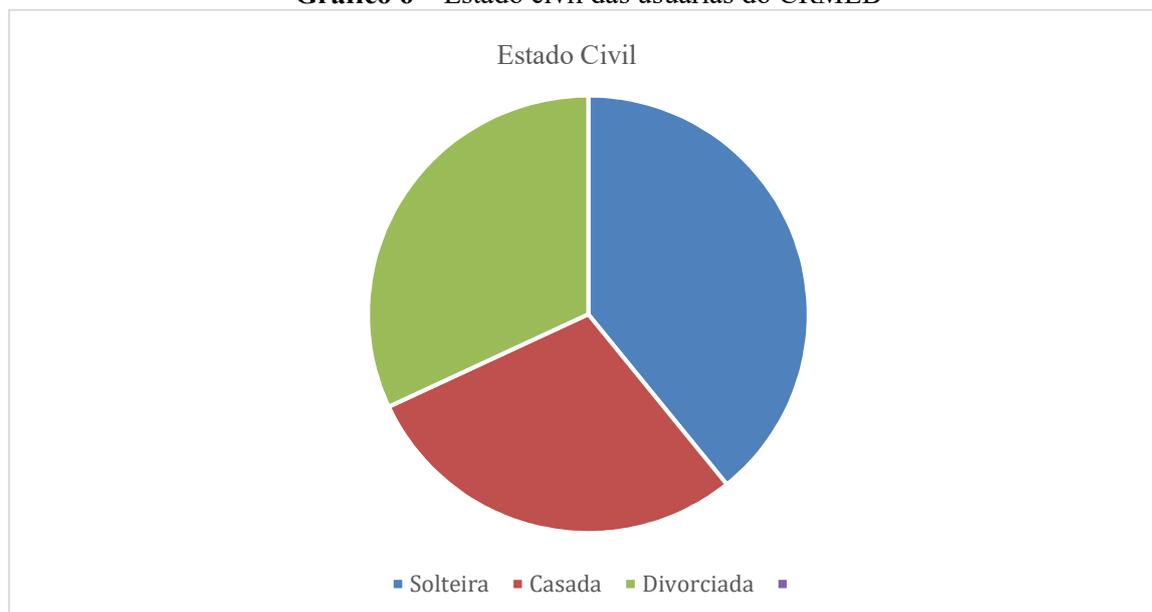
**Gráfico 4 – Orientação sexual das usuárias do CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

**Gráfico 5 – Escolaridade das usuárias do CRMEB**

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

**Gráfico 6 – Estado civil das usuárias do CRMEB**

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Tomando como base os dados encontrados através da pesquisa realizada por meio das fichas disponibilizadas, traçamos um perfil das mulheres que são atendidas pelo centro. Como pudemos observar, as vulnerabilidades sociais tornam as mulheres mais expostas às variadas formas de violência doméstica, das mulheres atendidas pela unidade informacional.

Assim, com base nos dados, 85 mulheres que informaram sua classe social no ato de preenchimento da ficha, a maior concentração de mulheres encontra-se entre as que recebem menos de 1 salário-mínimo por mês e as que recebem de 1 a 3 salários-mínimos por mês. Vemos, a partir dos gráficos, que a maioria das mulheres é formada por pardas e negras somando 83 em relação a um total de 113 que responderam a autodeclaração étnico-racial. Sobre a orientação a que se relacionam sexual e afetivamente, das 101 mulheres que responderam, 93 declararam-se como heterossexuais.

Em relação à escolaridade, das 94 mulheres que responderam sobre essa questão, a maioria possui Ensino Médio completo, sendo 28 mulheres, em seguida, 24 mulheres possuem Ensino Superior completo, e 12 mulheres possuem o Ensino Fundamental incompleto. Em relação à idade, 76 mulheres responderam. Determinadas 5 faixas etárias ao total, a faixa com maior índice de mulheres em situação de violência que procuram o centro está entre as de 29 a 39 anos e de 40 a 50 anos. Sobre o estado civil, 97 mulheres responderam, sendo 38 solteiras, 28 casadas e 31 e divorciadas, observamos nesta categoria números aproximados.

Como pudemos observar através dos números, a violência ocorre mesmo para as que não vivem em uma situação conjugal. Os dados demonstram que fatores de interseccionalidades de classe, raça e gênero expõem as mulheres a uma maior vulnerabilidade. Tais relações descrevem a estrutura social em que estabelecemos nossas práticas sociais, chamando atenção para quais práticas alimentam essa estrutura.

A seguir, apresentamos o quadro com a análise das fichas referentes às práticas empregadas pelo CRMEB, que auxiliam as mulheres no processo de orientação dentro do contexto da violência para romper o ciclo e atingirem a autonomia, social, jurídica e emocional que necessitam.

**Quadro 4 – Análise das fichas de atendimento**

Classe temática	Categorias
Práticas informacionais do CRMEB na etapa de orientação do processo de resiliência informacional	Atendimento jurídico
	Atendimento psicológico
	Atendimento social

Fonte: Elaborado pela Autora (2024)

A categoria atendimento jurídico refere-se aos serviços de encaminhamento para a defensoria pública. Nas fichas do ano de 2023, há um quantitativo de 39 atendimentos destinados ao setor jurídico no período analisado, sendo mais frequente informações oriundas sobre encaminhamento para defensoria pública, nos quais são realizados os processos referentes à guarda de filhos menores, pensão alimentícia, separação de bens e dissolução conjugal. Outro aspecto importante acontece na perspectiva de pleitear os direitos das mulheres em situação de violência, oferecendo esclarecimentos quanto ao acesso de seus direitos de cidadã, mulher, bem como os direitos referentes aos seus papéis sociais (cônjuge e mãe).

Além disso, nessa categoria, notamos como o acompanhamento à delegacia é outro ponto importante. Nele é realizado o atendimento jurídico às delegacias especializadas em caso de denúncia, solicitação de boletim de ocorrência e medida protetiva. Conforme afirma a Entrevistada D, a finalidade desse serviço é o encorajamento da mulher para solicitar a medida protetiva.

Já a categoria atendimento psicológico diz respeito aos acompanhamentos sistêmicos realizados no centro. Durante o ano de 2023, foram contabilizados um total de 30 atendimentos do setor de psicologia do centro, entre acompanhamentos sistêmicos, encaminhamentos para clínicas escola e redes de atendimento psicossocial.

Entre as práticas informacionais de orientação através dos serviços informacionais no setor psicológicos, transmitidas através dos atendimentos, a fala da entrevista B descreve da seguinte forma sobre a dificuldade em acessar os serviços:

A visibilidade da violência que se sofre, das mulheres casadas há muitos anos que não visualiza a violência, não só **fazê-las enxergar a violência, mas os tipos de violência. Explicar os tipos de violência** (Entrevistada B).

Além das práticas informacionais realizadas através da contextualização das usuárias em torno da violência, na mesma pergunta a entrevistada responde sobre outro direcionamento das práticas, desta vez relacionado às orientações que são passadas pelo setor através dos encaminhamentos:

CAPS, PSF, Equilíbrio de Ser, PASM, clínica-escola, para atendimentos psiquiátricos. (Entrevistada B)

Além da orientação realizadas através das práticas informacionais no sentido de direcionar as mulheres ao impulsionamento gerando outras ações, há também a prática voltada ao 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, promove a redução de incertezas, agrupa, traduz e gera identificação, colocando como um elemento importante para a orientação e para os demais processos da resiliência informacional, logo, em suma, podemos concluir que a interação mediada por fontes relevantes de informação além de amenizar fatores atua como facilitadora do processo de tomada de decisão.

De acordo com a entrevistada E, podemos observar a importância do agrupamento de informações promovido pela instituição.

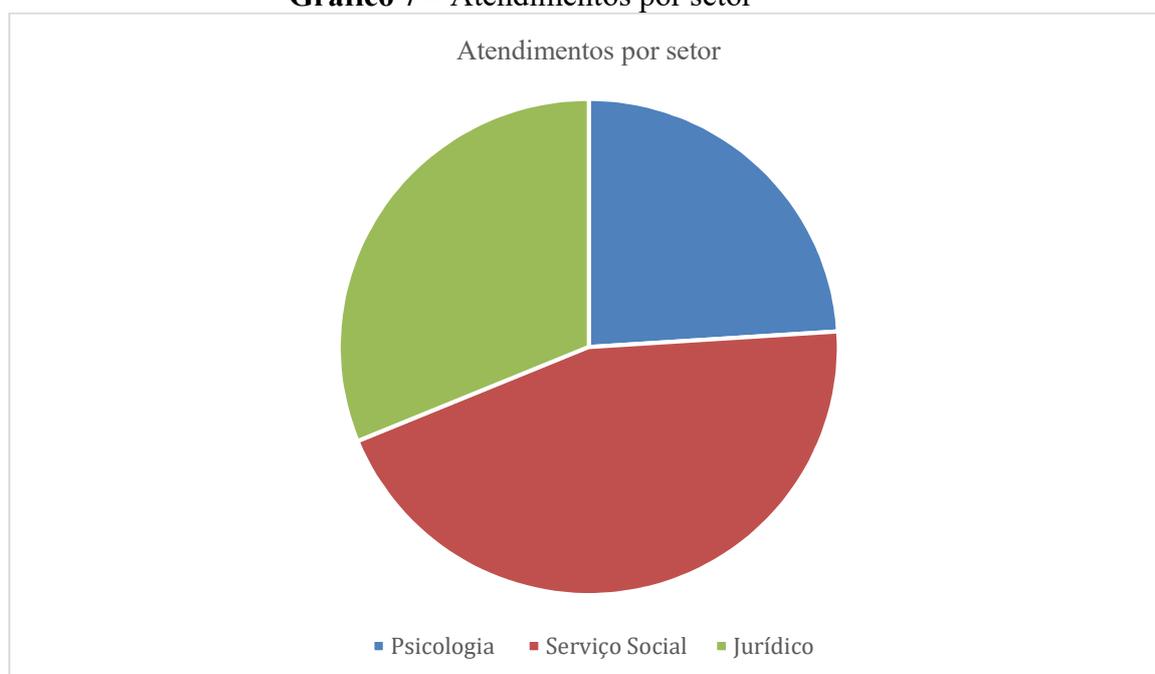
As mulheres não têm informação da rede, não sabe enquanto procurar para ter informação, acham que só podem ir à delegacia e a maioria não quer ir, pelos julgamentos, não conhecem a Lei Maria da Penha e as estratégias de proteção. Desconhece as leis e as delegacias especializadas (DEAMS), não entendem as ferramentas para elas serem protegidas. Um dos papéis é conseguir colocar para as mulheres que o centro não é um espaço de denúncia, mas de acolhimento (Entrevistada E).

E, por fim, temos a análise das práticas informacionais que compreendem a atuação do setor de atendimento social, nele, há a atuação de duas profissionais formadas em Serviço Social. Em 2023, foram realizados 56 encaminhamentos das 122 fichas analisadas do referido ano, 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 serviço de assistência social é responsável pelo encaminhamento para as redes de atenção primária, CRAS, CREAS, órgãos responsáveis pela empregabilidade como SINE e INSS. Hospitais responsáveis pelo atendimento das vítimas em caso de estupro, Conselho Tutelar para quando filhos menores também se encontram dentro do ciclo da violência. É dessa forma que as usuárias conseguem adentrar em programas sociais.

**Gráfico 7 – Atendimentos por setor**



Fonte: dados da pesquisa (2024)

Através deste quadro 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

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.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência contra as mulheres é recorrente na contemporaneidade e tem impactos significativos em vários aspectos de suas vidas, abrangendo tanto o âmbito físico quanto o emocional, colocando as mulheres em um estado de incerteza informacional, que se relaciona com a falta de clareza e confiança nas informações disponíveis que visem à superação do estado outrora vivenciado. Em contrapartida, evidencia-se o processo de busca dessas mulheres como alternativas para superação do estado de violência em que se inserem. Tendo em vista que compreendem que estão imersas em cenários de relações de poder que buscam a todo momento inferiorizar o gênero feminino.

Diante disso, as práticas informacionais desenvolvidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra atuam como forma de combate à violência contra as mulheres e promovendo a resiliência informacional. Como vimos, as ações desenvolvidas buscam o desenvolvimento dessas mulheres de forma integral para que, ao saírem do ciclo, não mais retornem para ele.

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 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.

Como demonstramos, 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. Já o conceito de resiliência informacional, que consiste no processo de orientação, ajuste e ressignificação, contribuiu para a compreensão de estratégias de enfrentamento, em que as mulheres conseguem

utilizar as informações em meio às incertezas e estabelecer conexões por meio de atividades colaborativas.

A partir da etapa de orientação que na experiência física, oral e visual com as fontes informacionais, abordada a partir do conceito de resiliência informacional, vimos que para além de questões objetivas relacionadas ao acesso à informação, é necessário o desenvolvimento de capacidades nas usuárias de modo a orientá-las em seu novo cenário informacional. Em suma, a aplicação desses conceitos nesta pesquisa proporcionou entender aspectos intrínsecos aos papéis das mulheres na sociedade e como elas buscam alternativas para sobreviver em contextos que as marginalizam.

No 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 os seus dados sociodemográficos, os dados do agressor (quando a vítima tem acesso), os tipos de violência sofridos na relação (física, patrimonial, psicológica, moral e sexual), além de um resumo do caso e as demandas referentes às práticas que o centro destina para o acompanhamento do caso das usuárias atendidas. Tais demandas atendem às usuárias nos aspectos, jurídico, social e psicológico,

Nas fichas, observou-se que, além da busca de atendimento para suprir as demandas contingentes do cenário de violência, as mulheres procuram o CRMEB como fonte de informação em relação aos seus, assim como de acesso aos serviços de assistência social e jurídica.

Observamos que as práticas informacionais relacionadas aos serviços de assistência social possuem demanda superior aos demais, e isso ocorre devido ao contexto de violência e vulnerabilidade relacionada ao público que acessa o centro, em sua maioria, composto por mulheres de baixa renda. Concomitante a esses, temos as práticas informacionais empregadas pelo CRMEB, que atuam no contexto da resiliência informacional na perspectiva da orientação, buscando abranger as necessidades informacionais das mulheres, assim, nas práticas informacionais no que se refere aos atendimentos psicológico, observamos a importância do acompanhamento na formação de vínculo na mudança da realidade das mulheres, abrangendo os resultados do acompanhamento jurídico e social. Esse vínculo permite o acompanhamento de situações agravantes das consequências da violência trazida para a vida das mulheres.

Em conclusão, 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 elas se empoderem das informações de modo que o combate à

violência alcance uma inteligibilidade prática, proporcionando, portanto, que elas lutem pelo protagonismo de viver a vida de seu modo.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 2-32, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. 1, 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em: 28/07/ 2023

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ENANCIB, 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são práticas informacionais'? **Informação em pauta**, v. 2, n. especial, 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da ciência da informação. In: ALVES, E. C. A. et al. (Org.). **Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa**. João Pessoa: Ed. **UFPB**, 2020. p. 18-73.

ALBERTIM, R.; MARTINS, M. Ciclo do relacionamento abusivo: desmistificando relação tóxicas. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2018/resumos/R13-0301-1.pdf>. Acesso em

ALVAREZ, S. E. Para além da sociedade civil; reflexões sobre o campo feminista. **Cadernos Pagu**, n. 43, p. 13-56 jul. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/9Y7dMKrDrFSGDyCJLW45Gpw/?lang=pt#> Acesso em: 20/07/2023

AZEVEDO, Maria Amélia e GUERRA, Viviane Nogueira Azevedo. Vitimação e vitimização: questões conceituais. In: AZEVEDO, M.A., GUERRA, V. (orgs.) **Crianças vitimizadas: a síndrome do pequeno poder**. São Paulo, Iglu Editora, 1989, pp.25-47

ANDRADE, K. O., SILVA, A. K. A., GARCIA, J. C. R., & CORTES, G. R. (2019). Redes de informação e violência doméstica e familiar contra as mulheres: conexões e laços conceituais. **Encontro nacional de pesquisa e pós-graduação em ciência da informação**; 20(20)

ARAÚJO, M. F. Gênero e violência contra a mulher: o perigoso jogo de poder e dominação. **Psicologia para América Latina**, (14), 2008. Disponível em: <http://www.ulapsi.org/revista/wp-content/uploads/2019/12/numero-14.pdf> Acesso em 10/07/2023

BANDEIRA, Lourdes Maria. Femicídio: a última etapa do ciclo da violência contra a mulher. **Compromisso e atitude**. 10/11/2013. Disponível em: <https://www.compromissoeatitude.org.br/femicidio-a-ultima-etapa-do-ciclo-da-violencia-contra-a-mulher-por-lourdes-bandeira/> Acesso em 26/06/2023

BANDEIRA, Lourdes Maria. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, v. 29, p. 449-469, 2014.

BARRETTO, Raquel Silva. Relacionamento abusivos: uma discussão dos entraves ao ponto Final. **Revista Gênero**, v. 18, n. 2, 2018.

BAPTISTA, Rafael Rocha de Oliveira et al. **Você e seus filhos vão morrer de fome: A violência patrimonial e a permanência da mulher no relacionamento abusivo**. 2020.

BERTI, Ilemar Christina Lanson Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, v. 22, n. 2, p. 389-401, 2017.

BRASILEIRO, Fellipe Sá. Dimensões analíticas da resiliência informacional em ecossistemas digitais. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria (Org.). **Comunicação Científica em rede**. Rio de Janeiro: IBICT, 2022. (Coleção PPGCI 50 anos). p. 83-96

BRASILEIRO, F. S. **Resiliência informacional em redes sociais virtuais: práticas colaborativas, emoções e mobilidade**. João Pessoa: Editora UFPB, 2019

BRASILEIRO, Fellipe Sá. Dimensões analíticas da resiliência informacional em ecossistemas digitais. In: FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; FREIRE, Isa Maria (Org.). **Comunicação Científica em rede**. Rio de Janeiro: IBICT, 2022. (Coleção PPGCI 50 anos). p. 83-96.

BUTLER, J. Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade. Tradução de Renato Aguiar. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

BUFREM, L. S.; NASCIMENTO, B. S. A questão de gênero na literatura em Ciência da Informação. **Em Questão**, v.18, n.3, ed. esp., p. 199-214, 2012.

CARVALHO, Viviane Soares de; FREITAS, Talita Maria Machado de. Relacionamento Abusivo: O Ciclo de Aprisionamento e Dependência Emocional. **Facit Business and Technology Journal**, v. 2, n. 36, 2022.

CONVENÇÃO DE 1994 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1996/d1973.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1996/d1973.htm)

CORTES, Gisele Rocha; ALVES, Edvaldo Carvalho; DA SILVA, Leyde Klebia 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, 2015.

CÔRTEZ, Gisele Rocha; ARAUJO, Wagner Junqueira de; SILVA, Douglas Limeira. Sistema atende mulher: sistema de informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra. **Informação e Sociedade: Estudos**, p. 85-95, 2014.

CHAUÍ, Marilena. **Participando do debate sobre mulher e violência**. In: *Perspectiva Antropológica da mulher 4 – sobre mulher e violência*. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.

DEBERT, Guita Grin. **Arenas de conflitos éticos nas delegacias especiais de polícia**. IFCH/UNICAMP, 2002.

DINIZ, Gláucia. Conjugalidade e violência: reflexões sob uma ótica de gênero. **Casal e família: Conjugalidade, parentalidade e psicoterapia**, p. 11-26, 2011.

DO NASCIMENTO, Geysianne Felipe; BRASILEIRO, Fellipe Sá. Resiliência informacional de mulheres brasileiras imigrantes em Portugal. **Folha de Rosto**, p. 9-36, 2022.

FACCHINI, Regina; FERREIRA, Carolina Branco de Castro. Feminismos e violência de gênero no Brasil: apontamentos para o debate. **Ciência e Cultura**, v. 68, n. 3, p. 04-05, 2016.

FACURI, Cláudia de Oliveira et al. Violência sexual: estudo descritivo sobre as vítimas e o atendimento em um serviço universitário de referência no Estado de São Paulo, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 29, p. 889-898, 2013.

GOMES, Ingrid Raphaelle Rolim. A intenção feminina de permanecer em um relacionamento abusivo. 2018. 95 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, **Universidade Federal de Alagoas**, Maceió, 2018. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/jspui/bitstream/riufal/3223/1/A%20inten%C3%A7%C3%A3o%20feminina%20de%20permanecer%20em%20um%20relacionamento%20abusivo.pdf>  
Acesso em 13/07/2022

GOMES, Ingrid Raphaelle Rolim; FERNANDES, Sheyla CS. A permanência de mulheres em relacionamentos abusivos à luz da teoria da ação planejada. **Boletim-Academia Paulista de Psicologia**, v. 38, n. 94, p. 55-66, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GUIMARÃES, Fabrício Lemos; DINIZ, Gláucia Ribeiro Starling; ANGELIM, Fabio Pereira. "Mas Ele Diz que me Ama...": Duplo-Vínculo e Nomeação da Violência Conjugal. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 33, 2017.

HAYASHI, M. C. P. I.; MAROLDI, A. M.; CAMARGO, J. R. F.; GODÓI, F. D. S.; HAYASHI, C. R. M. Gênero nos estudos bibliométricos apresentados nos enancibs (1994-2016). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 23, n. 1, p. 54-68, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/67825>. Acesso em: 02/08/2023

SILVA, Laelson Felipe da et al. **Práticas Informacionais: LGBTQI+ e empoderamento no espaço LGBT**. 2019. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019

LLOYD, Annemaree. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. *Journal of Documentation*, vol. 66. Issue: 2, pp. 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.

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.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, sexualidade e educação**. Petrópolis: vozes, 1997.

MARTELETO, R. M. Jovens, violência e saúde: construção de informações nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. RECIIS: Revista Eletrônica de Comunicação, **Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, set. 2004.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n.1, p.89-93, 1995.

MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, **Bingley**, v.59, n. 1, p.19-40, 2003

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). Pesquisa Social. **Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOLA, I. **Manipulação, ação e sanção no discurso da violência doméstica: análise do nível narrativo num caso de violência moral e psicológica**. In: MOSTRA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS, 24., 2020, [on-line]. Anais [...]. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2021

OLIVEIRA, Eleonora Menicucci de et al. Atendimento às mulheres vítimas de violência sexual: um estudo qualitativo. **Revista de Saúde Pública**, v. 39, p. 376-382, 2005.

OMS. Organização Mundial de Saúde. Organização Pan-Americana da Saúde. Unidade de Saúde da Mulher da OMS (WHD). **Violência contra a mulher: uma questão prioritária de saúde**. Genebra, 1998. (Sexta Sessão Plenária, 25 de maio de 1996. Junho de 1998 - A 49-vr-6).

OMS. Organização Mundial de Saúde, Krug, Etienne G. **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2002.

PEREIRA, Rita de Cássia Bhering Ramos et al. **O fenômeno da violência patrimonial contra a mulher: percepções das vítimas**. 2013.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **Transinformação**, v. 24, p. 219-226, 2012.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; DE PAULA, Cláudio Paixão Anastácio. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, v. 23, n. 1, p. 36-61, 2017.

ROMEIRO, Julieta Ferreira. **A institucionalização das políticas de combate à violência conjugal no Brasil: inovações e controvérsias**. 2007. Tese de Doutorado. Dissertação de Mestrado em Sociologia e Antropologia, Rio de Janeiro: UFRJ.

SAFFIOTI, Heleieth IB. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Cadernos pagu**, n. 16, p. 115-136, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/i/2001.n16/> Acesso em: 04/07/2023

SAFFIOTI, Heleieth IB. **Gênero, patriarcado, violência**. 2. ed. Expressão Popular/Fundação Perseu Abramo, 2015.

SAFFIOTI, Heleieth IB. Violência de gênero: o lugar da práxis na construção da subjetividade. **Lutas sociais**, n. 2, p. 59-79, 1997. Disponível em : <https://revistas.pucsp.br/ls/article/view/18789> Acesso em 25/06/2023

SAMPIERI, R. H; CALLADO, C. F; LUCIO, M. P. Metodologia de pesquisa. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Amanda; SANCHOTENE, Nicole; VAZ, Paulo. A INVENÇÃO DO RELACIONAMENTO ABUSIVO: Sofrimento e sentido nas relações amorosas ontem e hoje. **LÍBERO**, n. 44, p. 122-135, 2019.

SANTOS, Cecília MacDowell; IZUMINO, Wânia Pasinato. 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.

SAVOLAINEN, R. Information Behavior and Information Practice: Reviewing the "Umbrella Concepts" of Information-Seeking Studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77 n. 2, p. 109-132. 2007

SILVA, Luciane Lemos da; COELHO, Elza Berger Salema; CAPONI, Sandra Noemi Cucurullo de; **Violência silenciosa: violência psicológica como condição da violência física doméstica**. In: Interface – Comunicação, Saúde, Educação, v.11, n. 21, p.93-103, jan/abril 39 2007

SOARES, Barbara Musumeci. Mulheres invisíveis – violência conjugal e novas políticas de segurança. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1999.

SCOTT, Joan Wallach; LOURO, Guacira Lopes; SILVA, Tomaz Tadeu da. Gênero: uma categoria útil de análise histórica de Joan Scott. **Educação & realidade**. Porto Alegre. Vol. 20, n. 2 (jul./dez. 1995), p. 71-99, 1995.

SEXUAL, VIOLÊNCIA. Agência Patrícia Galvão. 2021. Disponível em : <https://dossies.agenciapatriciagalvao.org.br/violencia/violencias/violencia-sexual/> Acesso em 06/07/2023

SILVA, Luciane; COELHO, Elza; CAPONI, Sandra. **Violência silenciosa: Violência silenciosa: violência psicológica Violência silenciosa: Como condição da violência física doméstica**. Interface–Comunicação, Saúde, Educação (Botucatu), v. 11, n. 21, 2007.

TIPOS DE VIOLENCIA. Instituto Maria da Penha. 2018. Disponível em: [Tipos de violência - Instituto Maria da Penha](#). Acesso em 01/07/2023

Schatzki, T. R. (2005). Peripheral Vision: The Sites of Organizations. *Organization Studies*, 26(3), 465-484. <https://doi.org/10.1177/0170840605050876>

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

SOUSA, F. K. M. Narrativas sobre relacionamentos abusivos e mudança de sensibilidade do que é violência. Disponível em: [https://www.fespsp.org.br/seminarios/anaisVI/GT\\_13/Fernanda\\_Sousa\\_GT13.pdf](https://www.fespsp.org.br/seminarios/anaisVI/GT_13/Fernanda_Sousa_GT13.pdf). Acesso em 01/07/2023

WATSON, Gabriela Toledo. **Violência psicológica: aspectos sociais e jurídicos desta modalidade de violência** - quase sempre silenciosa - à luz da lei Maria da Penha. Brasília: IDP/EDB, 2014. 39f. -Monografia (Especialização). Instituto Brasiliense de Direito Público.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, Amsterdam, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

ZIBENBERG, Daniela. COSTA, Leticia B. de M. da F. O QUE É ABUSIVO: UMA REVISÃO SOBRE RELACIONAMENTOS ABUSIVOS. **Psicologia e Cultura: Abordagens, reflexões e implicações da psicologia na sociedade contemporânea**. v. 1, 2023. Disponível em: <https://editorapublicar.com.br/ojs/index.php/publicacoes/issue/view/70> Acesso em 10/07/2023

**APÊNDICE A**  
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezada colaboradora,

Esta pesquisa intitulada, “PRÁTICAS INFORMACIONAIS E A CONSTRUÇÃO DA RESILIÊNCIA INFORMACIONAL DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA NO CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA” é a proposta de um trabalho de mestrado.

Solicitamos a sua colaboração e autorização para desenvolvimento da entrevista, que será gravada através de áudio, como também sua autorização para apresentar os resultados desse estudo em eventos e periódicos científico na área da Ciência da Informação. Por ocasião de publicação dos resultados em todo o processo restante, seu nome será mantido em sigilo.

Informamos que sua participação no estudo é voluntária e que você não é obrigado/a a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora responsável. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. O pesquisador estará à disposição para quaisquer esclarecimentos que considere necessários, em qualquer etapa da pesquisa.

Desde já, agradecemos sua colaboração. Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido/a e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e publicação dos resultados.

João Pessoa, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

Assinatura da Participante da Pesquisa

OBSERVAÇÃO: (em caso de analfabeto - acrescentar)

