



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

**AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA**

**MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:  
a mediação da informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra**



**JOÃO PESSOA  
2025**

AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA

**MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:**  
a mediação da informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

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

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Gisele Rocha Côrtes.

JOÃO PESSOA  
2025

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

S586m Silva, Aurekelly Rodrigues da.

Mulheres em situação de violência doméstica : a mediação da informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra / Aurekelly Rodrigues da Silva. - João Pessoa, 2025.  
294 f. : il.

Orientação: Gisele Rocha Côrtes.  
Tese (Doutorado) - UFPB/CCSA.

1. Violência doméstica - mulheres. 2. Mediação da informação. 3. Informação - acesso e apropriação. 4. Gênero. 5. Feminismo. I. Côrtes, Gisele Rocha. II. Título.

UFPB/BC

CDU 343.6-055.2(043)

AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA

**MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:**  
a mediação da informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

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

Banca examinadora:

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Gisele Rocha Côrtes  
(Orientadora - PPGCI/UFPB)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira  
(Avaliadora Interna - PPGCI/UFPB)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Gracy Kelli Martins  
(Avaliadora Interna - PPGCI/UFPB)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Henriette Ferreira Gomes  
(Avaliadora Externa – PPGCI/UFBA)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Leyde Klebia Rodrigues da Silva  
(Avaliadora Externa – PPGB/UFCA)

Dedico esta tese ao meu avô, Deusdete José da Silva (*in memoriam*), que sempre foi presente em minha vida, acreditou em mim, e que, infelizmente, partiu sem me ver realizando esta conquista.

## AGRADECIMENTOS

A Deus! A Ele toda honra e toda glória por me permitir chegar à conclusão de uma fase tão complexa e desafiadora como é o doutorado. A ele que me sustentou nos momentos de aflição, de incertezas, de sono, de desânimo e de ansiedade, me colocando a prova, mas me fazendo sempre acreditar na sua misericórdia para comigo, me dando forças para enfrentar o processo focando sempre no propósito. A Ele que me concedeu saúde física e, sobretudo, mental para concluir o processo sem danos. Reconheço que não foi fácil, principalmente por ter enfrentado o desafio em meio a uma pandemia que afetou diretamente o curso e o desenvolvimento da pesquisa. Além disso, também precisei ser resistente e resiliente para conciliar o doutorado com uma jornada de trabalho de 40h/semanais, em período probatório, exigindo bastante foco e determinação para não comprometer nenhum dos dois, e nisto, o meu Deus sempre esteve junto a mim, segurando firmemente a minha mão. Muito obrigada, meu Deus!

À toda minha família, em especial minha mãe, Rosicleide, meu pai, Cláudio, e meus irmãos Aureslayne e Kleber, por sempre acreditarem em mim, me apoiar e me entender nos momentos de ausência (que não foram poucos, por sinal). Muito obrigada!

Ao meu esposo, Leandro, que foi quem mais sentiu a intensidade do processo, suportando meu estresse, minhas ausências e minhas lamentações durante todo o curso, provando seu amor, cuidado e paciência comigo (risos)... Muito obrigada!

À minha tia, Áurea Gomes, sempre, por ter sido a minha primeira professora, aquela que despertou em mim o desejo de estudar, torcendo, acreditando e orando por meu sucesso profissional. Muito obrigada, tia!

A todos as(os) professoras(es) que passaram em minha vida durante esta longa jornada de estudos. Cada uma (um) foi fundamental para o meu desenvolvimento acadêmico. Muito obrigada!

À todas as pessoas, amigas e colegas, que sempre estiveram na torcida para a conclusão do Curso, me apoiando e incentivando sempre. Muito obrigada!

À minha orientadora, amiga, parceira, Gisele Côrtes, que seguiu minha mão desde o mestrado, acreditando e confiando em mim para falar de um tema complexo e sensível que é a violência contra as mulheres. Obrigada, Gi, pelos ensinamentos,

pelas orientações, pelas escutas sensíveis e humanas que sempre tivestes para comigo. És um ser humano incrível e você sabe disso. Gratidão por tudo!

A Raquel do Rosário Santos, pelas considerações, ensinamentos e generosidade durante sua participação na banca de qualificação desta tese, contribuindo de forma considerável para o desenvolvimento da pesquisa. Gratidão!

Aos membros da banca examinadora, pela generosidade em avaliar a pesquisa, bem como pelas excelentes contribuições oferecidas desde a banca de qualificação. Muito obrigada!

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), na figura de todas(os) as(os) docentes e funcionárias(os) pela disponibilidade, orientação e lições em sala de aula e na vida. Muito obrigada!

A todas as pessoas que compõem o Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Representação da Informação e os Marcadores Sociais da Diferença (GeMinas) pelos momentos de troca de conhecimento durante nossos encontros. Um espaço crítico, de debate e de diálogo que nos fizeram problematizar várias questões sociais que ainda permeiam a sociedade. Gratidão!

À equipe da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, na pessoa de Nena Martins (Secretária), por permitir a realização da pesquisa no Centro de Referência Ednalva Bezerra. A vocês, o meu muito obrigada!

À equipe do Centro de Referência Ednalva Bezerra, principalmente à coordenadora do órgão, Liliane Oliveira (Lila), que desde o início mostraram interesse e apoio para que a pesquisa fosse realizada com êxito. Muito obrigada!

Às mulheres atendidas no Centro de Referência Ednalva Bezerra, que se dispuseram a ser entrevistadas contando suas histórias de resistência e superação. Muito obrigada!

*“Que nada nos limite, que nada nos defina, que nada nos sujeite. Que a liberdade seja nossa própria substância, já que viver é ser livre.”  
(Simone de Beauvoir)*

## RESUMO

A violência doméstica é um fenômeno sócio-histórico que transcende barreiras culturais, socioeconômicas e geográficas, afetando mulheres devido às relações desiguais de gênero e de poder em sociedades patriarcais. Historicamente, os movimentos feministas têm sido protagonistas na disseminação de informações sobre os direitos das mulheres. A mediação da informação desempenha um papel fundamental no processo de mudança de mentalidades, podendo contribuir para a prevenção da violência e dos feminicídios. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, promovendo a mudança de mentalidades e o rompimento do ciclo de violência. Tem como objetivos específicos: identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB; conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB; e verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência e o rompimento com o ciclo de violência. Metodologicamente, trata-se de uma documental e descritiva, realizada através de uma pesquisa de campo, com abordagem qualitativa. Para a coleta de dados, foram analisadas as fichas de atendimento das mulheres que acessaram o CRMEB, além de documentos produzidos e disseminados pelo serviço. Também foram realizadas entrevistas semiestruturadas com integrantes da equipe multiprofissional e com mulheres que sofreram violência perpetrada pelo ex e/ou atual companheiro. A análise e interpretação dos resultados foram conduzidas com base no método de Análise de Conteúdo de Laurence Bardin. Os resultados indicam que o CRMEB constitui um dispositivo informacional relevante no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres residentes no Município de João Pessoa. O serviço implementa práticas de mediação consciente da informação, tanto implícita quanto explícita. O atendimento psicológico, social e jurídico, bem como a disseminação de informações por meio de canais físicos e digitais, favorecendo o acesso à informação e contribuindo para a desnaturalização da violência. Mesmo diante do medo, da vergonha e da culpabilização consolidadas no imaginário social, as mulheres resistem e atuam para romper o ciclo da violência. Além disso, as profissionais da equipe também são impactadas pela ação mediadora, exercitando a crítica, o que possibilita o autoconhecimento e a (re)construção de significados, fortalecendo sua prática protagonista. Conclui-se que as mulheres acessam o CRMEB subvertendo normas e concepções culturais e históricas que naturalizam a violência doméstica. O acesso e as interações com a multiplicidade de informações mediadas pelo serviço favoreceram o processo de apropriação da informação, impactaram a *práxis* das mulheres e contribuíram para o rompimento do ciclo da violência. Por fim, espera-se que a pesquisa contribua para a interface entre a Ciência da Informação e a problemática da violência contra as mulheres, além de aprimorar a mediação da informação no CRMEB e em outros centros, de acordo com as necessidades informacionais das mulheres.

**Palavras-chave:** violência doméstica; mediação da informação; centro de referência da mulher Ednalva Bezerra; gênero; feminismo; acesso e apropriação da informação.

## ABSTRACT

### WOMEN IN SITUATIONS OF DOMESTIC VIOLENCE:

information mediation at the Ednalva Bezerra Women's Reference Center

Domestic violence is a socio-historical phenomenon that transcends cultural, socioeconomic and geographic barriers, affecting women due to unequal gender and power relations in patriarchal societies. Historically, feminist movements have been protagonists in the dissemination of information about women's rights. Information mediation plays a fundamental role in the process of changing mentalities, and can contribute to the prevention of violence and feminicides. In this context, this research aimed to analyze how the information mediation action carried out at the Ednalva Bezerra Women's Reference Center (CRMEB) contributes to the access and appropriation of information, promoting the change of mentalities and breaking the cycle of violence. Its specific objectives are: to identify the information mediation actions, the mediators and the information devices used at CRMEB; to understand the strategies for searching and accessing information carried out by women served at CRMEB; and to verify how the mediation of information carried out at CRMEB promotes the appropriation of information, impacting women's perceptions about violence and breaking the cycle of violence. Methodologically, this is a documentary and descriptive study, carried out through field research, with a qualitative approach. For data collection, the service records of women who accessed CRMEB were analyzed, in addition to documents produced and disseminated by the service. Semi-structured interviews were also conducted with members of the multidisciplinary team and with women who suffered violence perpetrated by their ex and/or current partner. The analysis and interpretation of the results were conducted based on Laurence Bardin's Content Analysis method. The results indicate that CRMEB constitutes a relevant informational device in confronting domestic violence against women living in the city of João Pessoa. The service implements practices of conscious mediation of information, both implicit and explicit. Psychological, social and legal assistance, as well as the dissemination of information through physical and digital channels, favoring access to information and contributing to the denaturalization of violence. Even in the face of fear, shame and guilt consolidated in the social imaginary, women resist and act to break the cycle of violence. In addition, the professionals on the team are also impacted by the mediating action, exercising criticism, which enables self-knowledge and the (re)construction of meanings, strengthening their protagonist practice. It is concluded that women access CRMEB subverting cultural and historical norms and conceptions that naturalize domestic violence. Access to and interactions with the multiplicity of information mediated by the service favored the process of information appropriation, impacted women's practices and contributed to breaking the cycle of violence. Finally, it is expected that the research will contribute to the interface between Information Science and the problem of violence against women, in addition to improving information mediation at CRMEB and other centers, according to women's information needs.

**Keywords:** domestic violence; information mediation; Ednalva Bezerra women's reference center; gender; feminism; access to and appropriation of information.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência na Paraíba (2021).....	52
Quadro 2 -	Violência doméstica vivenciada pelas mulheres atendidas no CRMEB.....	158
Quadro 3 -	Processo de busca e de acesso à informação protagonizado pelas mulheres até serem atendidas no CREMB.....	168
Quadro 4 -	Atendimento das mulheres nas DEAM's .....	172
Quadro 5 -	Reflexos da interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe e raça no processo de busca e acesso às informações.....	178
Quadro 6 -	Mediação da informação pelas profissionais do CRMEB e a lente da interseccionalidade.....	182
Quadro 7 -	Acolhimento pelas profissionais do CRMEB .....	189
Quadro 8 -	Ciclo da violência vivenciado pelas mulheres atendidas no CREMB.....	194
Quadro 9 -	Não é fácil romper o ciclo da violência.....	200
Quadro 10 -	Danos da violência doméstica na vida das mulheres acolhidas no CREMB.....	204
Quadro 11 -	Experiência das mulheres após serem acolhidas no CREMB....	210
Quadro 12 -	Percepção das mulheres ao serem atendidas no CREMB.....	215
Quadro 13 -	Mediação da informação para a transformação do conhecimento.....	219
Quadro 14 -	Postura protagonista das mulheres atendidas no CRMEB frente à violência doméstica após o acesso às informações mediadas .....	223

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Ciclo da violência.....	32
Figura 2 -	Quantitativo de serviços de atendimento às mulheres no Brasil...	43
Figura 3 -	Fluxograma de atendimento das mulheres nos CRAM's.....	56
Figura 4 -	Aplicação dos paradigmas de Burrell e Morgan no campo informacional.....	63
Figura 5 -	Ações de mediação da informação realizadas no CRMEB.....	100
Figura 6 -	Agentes mediadoras(es) da informação do CRMEB.....	108
Figura 7 -	Ambiente externo do CRMEB.....	116
Figura 8 -	Área interna do CRMEB .....	116
Figura 9 -	Placa do CRMEB .....	117
Figura 10 -	A cor lilás nas paredes do CRMEB .....	117
Figura 11 -	Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB (página 1).....	119
Figura 12 -	Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB (página 2).....	120
Figura 13 -	Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB (página 3).....	121
Figura 14 -	Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB (página 4).....	122
Figura 15 -	Norma Técnica de Uniformização dos CRAM's .....	126
Figura 16 -	Lei Maria da Penha .....	127
Figura 17 -	Ambiente informacional do CRMEB .....	129
Figura 18 -	Armário do CRMEB .....	129
Figura 19 -	Banner do CRMEB .....	130
Figura 20 -	Cartaz disposto no CRMEB .....	131
Figura 21 -	Cartaz disposto no CRMEB .....	132
Figura 22 -	Cartaz disposto no CRMEB .....	132
Figura 23 -	Termômetro da violência .....	133
Figura 24 -	Frente do panfleto sobre a Secretaria de Políticas Públicas para as mulheres.....	134
Figura 25 -	Verso do panfleto sobre a Secretaria de Políticas Públicas para as mulheres.....	135
Figura 26 -	Panfleto sobre o CRMEB .....	136
Figura 27 -	Panfleto sobre o CRMEB .....	137
Figura 28 -	Panfleto sobre a Ronda Maria da Penha .....	139
Figura 29 -	Panfleto sobre uma campanha da SEPPM.....	140
Figura 30 -	Panfleto com os contatos telefônicos dos serviços da rede de atendimento.....	141
Figura 31 -	Site da Prefeitura Municipal de João Pessoa que aborda sobre o CRME.....	142
Figura 32 -	Grupo de WhatsApp como dispositivo informacional do CRMEB.	143

Figura 33 -	Mediação da Informação realizada pela equipe do CRMEB nas comunidades.....	145
Figura 34 -	Processo transformador da mediação da informação para as agentes do CRMEB.....	152
Figura 35 -	Serviços acessados pelas mulheres antes de acessar o CRMEB.....	165
Figura 36 -	Marcadores sociais .....	177
Figura 37 -	Sistemas de opressão.....	177

## LISTA DE SIGLAS

<b>BAMIDELÊ</b>	Organização de Mulheres Negras da Paraíba
<b>BDTD</b>	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
<b>BRAPCI</b>	Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação
<b>BO</b>	Boletim de Ocorrência
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>CEP</b>	Comitê de Ética em Pesquisa
<b>CM8M</b>	Centro da Mulher 8 de Março
<b>CNDM</b>	Conselho Nacional dos Direitos da Mulher
<b>CNS</b>	Conselho Nacional de Saúde
<b>COMU</b>	Comitê de Políticas de Prevenção e Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres
<b>CRAS</b>	Centro de Referência de Assistência Social
<b>CREAS</b>	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
<b>CRMEB</b>	Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra
<b>CRAMs</b>	Centros de Referência de Atendimento à Mulher
<b>DDM</b>	Delegacia de Defesa da Mulher
<b>DEAMs</b>	Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher
<b>Fala.Br</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>GeMinas</b>	Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Representação da Informação e os Marcadores Sociais da Diferença
<b>IES</b>	Instituições de Ensino Superior
<b>IMP</b>	Instituto Maria da Penha
<b>IPEA</b>	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
<b>LDB</b>	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
<b>LMP</b>	Lei Maria da Penha
<b>NEIM</b>	Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre a Mulher
<b>NINETS</b>	Núcleo de Investigações e Intervenções em Tecnologias Sociais
<b>NUIAM</b>	Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres
<b>ODS</b>	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável
<b>ONG</b>	Organização Não Governamental
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PAMVVS</b>	Programa de Assistência às Mulheres Vítimas de Violência Sexual

<b>PMPVE</b>	Projeto Maria da Penha Vai às Escolas
<b>PSF</b>	Programa Saúde da Família
<b>REAMCAV</b>	Rede Estadual de Atenção às Mulheres, Crianças e Adolescentes em Situação de Violência
<b>SEDEC</b>	Secretaria de Educação e Cultura
<b>SEPPM</b>	Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres
<b>SEMDH</b>	Secretaria Estadual da Mulher e da Diversidade Humana
<b>SEMUSB</b>	Secretaria Municipal de Segurança Urbana e Cidadania
<b>SINAN</b>	Sistema de Informação de Notificações e Agravos
<b>SPM</b>	Secretaria de Políticas para Mulheres
<b>UFPB</b>	Universidade Federal da Paraíba
<b>UNICEF</b>	Fundo das Nações Unidas para a Infância
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	16
2	<b>VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS MULHERES:</b> contextos, impactos e estratégias de enfrentamento .....	25
2.1	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS EM FOCO:</b> abordagens para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres.....	37
3	<b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O ALCANCE DO PROTAGONISMO SOCIAL</b> .....	60
3.1	<b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO AÇÃO PROMOTORA DE TRANSFORMAÇÃO</b> .....	66
4	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	87
4.1	<b>PERCALÇOS DA PESQUISA:</b> relatos da pesquisadora.....	88
4.2	<b>CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA</b> .....	91
4.3	<b>PROCEDIMENTOS DE COLETA, TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	92
4.4	<b>CAMPO DE PESQUISA:</b> Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.....	95
5	<b>RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	99
5.1	<b>AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DINAMIZADAS NO CRMEB</b> .....	99
5.1.1	<b>Mediação explícita da informação realizada no CRMEB</b> .....	101
5.1.2	<b>Mediação implícita da informação realizada no CRMEB</b> .....	104
5.2	<b>AS(OS) AGENTES MEDIADORAS(ES) DO CRMEB E A SUA POSTURA PROTAGONISTA</b> .....	107
5.3	<b>DISPOSITIVOS INFORMACIONAIS UTILIZADOS NA AÇÃO MEDIADORA DO CRMEB</b> .....	115
5.4	<b>ESTRATÉGIAS DE BUSCA E DE ACESSO À INFORMAÇÃO PROTAGONIZADAS PELAS MULHERES ATENDIDAS NO CRMEB</b> .....	156
5.4.1	<b>Violência doméstica vivenciada pelas mulheres:</b> relatos e trajetórias.....	157
5.4.2	<b>Serviços acessados pelas mulheres antes de acessar o CRMEB:</b> caminhos de luta e resistência.....	164
5.4.3	<b>Interseccionalidade:</b> marcadores sociais de gênero, classe e raça no processo de busca e acesso às informações.....	174
5.4.4	<b>Vivências no ciclo da violência</b> .....	193
5.4.5	<b>Danos da violência doméstica na vida das mulheres acolhidas no CREMB</b> .....	203
5.5	<b>IMPACTOS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PERCEPÇÃO DAS MULHERES SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA</b> .....	209

6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>229</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>241</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>269</b>
	APÊNDICE A.....	270
	APÊNDICE B.....	272
	APÊNDICE C.....	275
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>277</b>
	ANEXO A .....	278
	ANEXO B .....	291

## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, a violência doméstica contra as mulheres permanece como uma das mais sérias violações dos direitos humanos, desafiando os valores fundamentais de equidade, segurança e dignidade. Apesar dos avanços legais e sociais alcançados nas últimas décadas, esse tipo de violência persiste de forma alarmante em todo o mundo, afetando milhões de mulheres em diferentes contextos culturais, socioeconômicos e geográficos. É um fenômeno enraizado em estruturas desiguais de poder e normas sociais discriminatórias, perpetuando um ciclo de opressão e marginalização que atinge, significativamente, as mulheres.

A luta contra a violência doméstica está intrinsecamente ligada aos objetivos da Agenda 2030<sup>1</sup>, especialmente ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - 5, que busca alcançar a igualdade de gênero e empoderar as mulheres e meninas sob uma perspectiva feminista (Presidência da República, 2024). A erradicação da violência de gênero é fundamental para garantir que as mulheres possam viver em segurança, dignidade e com igualdade de oportunidades, o que é essencial para o desenvolvimento sustentável. A informação, nesse contexto, é um elemento de resistência, capaz de contribuir para o desenvolvimento de ações direcionadas e efetivas de combate e subversão desse fenômeno, tais como a criação e implementação de políticas públicas específicas para as mulheres.

A Ciência da Informação (CI), sustentada por seu caráter social, assume ação fundamental na luta contra esse tipo de violência e pode colaborar para o alcance do ODS - 5. Seu objeto de estudo - a informação - é um fenômeno social que favorece a modificação das estruturas cognitivas, gerando conhecimento com a capacidade de alterar pensamentos e ações, criando ou informando novos contextos de significados para as pessoas (Nascimento; Marteleto, 2004). Esta pode ser utilizada como dispositivo de empoderamento e estratégia efetiva para enfrentar a violência contra as mulheres (Andrade; Lima, 2016; Silva, 2020a) e se tornar um dos meios eficazes para desconstruir desigualdades de gênero, contribuindo assim para que as pessoas

---

<sup>1</sup> A Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU) é um plano de ação global que busca atingir, em 2030, um mundo melhor para todos os povos e nações. Trata de um compromisso assumido por líderes de 193 Países, inclusive o Brasil, que reúne 17 objetivos de desenvolvimento sustentável e 169 metas, criados para erradicar a pobreza e promover a vida (Supremo Tribunal Federal, online; Presidência da República, 2024).

se apropriem de significados mais humanos e inclusivos, além de favorecer o desenvolvimento sustentável.

A magnitude da violência doméstica no Brasil pode ser observada nos dados da 10ª Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher que mostram que três a cada dez brasileiras, em 2022, já foram vitimizadas desse crime hediondo. O estudo revela que 30% das mulheres já sofreram algum tipo de violência doméstica ou familiar provocada por homens e que esse quantitativo representa mais de 25,4 milhões de mulheres que já foram atingidas por esse tipo de violência em algum momento da vida (DataSenado, 2023).

Os movimentos feministas, em diferentes contextos sociais e históricos, protagonizam o enfrentamento à violência contra as mulheres mediante lutas e resistências, buscando o comprometimento por parte do Estado. As reivindicações dos movimentos, compostos por mulheres feministas, no Brasil, especialmente nas décadas de 1970 e 1980, tornaram a violência contra as mulheres um problema não só de ordem privada, mas também de ordem política (Côrtes, 2012; Côrtes, 2024; Romeiro; Bezerra, 2018; Cavalcante, 2022). Nessa perspectiva, foram criadas políticas públicas específicas para as mulheres - Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAM), Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres (NUIAM), Casas Abrigo entre outras - com o objetivo de combater esse fenômeno perverso que tem causado inúmeros prejuízos à vida das mulheres, atingindo em seu ápice, feminicídio<sup>2</sup>. Uma dessas políticas são os Centros de Referências, foco deste estudo, que se configuram como mecanismos de apoio às mulheres em situação de violência.

Considerando a complexidade do fenômeno da violência doméstica contra as mulheres e almejando contribuir para a sua desnaturalização por meio da informação, que gera sentidos pautados na ressignificação de relações de poder de gênero, destaca-se o papel da mediação da informação, no campo da CI (Cavalcante, 2022).

Na ótica de Henriette Ferreira Gomes (2020), a mediação da informação favorece a construção do espaço crítico, possibilita às pessoas envolvidas a geração de novos sentidos, a problematização dos fenômenos e, conseqüentemente, a

---

<sup>2</sup> O feminicídio é o assassinato de mulheres motivado apenas por sua condição de mulher. Esse tipo de crime é oriundo das relações desiguais de poder entre os gêneros, que transcende os mais diversos níveis e formas de violências, chegando ao extremo, ou seja, a morte (Instituto Patrícia Galvão, 2024, online).

tomada de consciência que subsidia a apropriação da informação, impulsionadora do protagonismo social.

Nesse sentido, destaca-se neste estudo o papel dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher (CRAMs), mais especificamente do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB). Os CRAMs atuam como dispositivos informacionais que, dentre suas atividades, realizam acolhimento, orientação e encaminhamento das mulheres em situação de violência para os diversos serviços da Rede de Atendimento, por meio de uma ação intersetorial com as diversas políticas (Andrade; Lima; Côrtes, 2020). Nesses espaços, a mediação da informação é realizada de forma consciente e intencional, em que a equipe de profissionais contribui diretamente para o processo de ressignificação e rompimento do ciclo de violência, fortalecendo, assim, a postura protagonista das mulheres, à medida que elas podem se apropriar das informações veiculadas no órgão.

Se observarmos os dados sobre o fenômeno da violência doméstica contra as mulheres na Paraíba, torna-se evidente o papel fundamental do CRMEB no enfrentamento desse problema. O Anuário Brasileiro da Segurança Pública 2024 mostra que esse tipo de violência cresceu de forma alarmante e alcançou níveis preocupantes no Estado. O ciclo vicioso desse tipo de violência é refletido nos casos de ameaças, agressões sexuais, perseguições e feminicídios. As agressões decorrentes de violência doméstica tiveram um aumento de 19,1% em 2023, e os casos de feminicídio subiram 30,8% no Estado. As ameaças contra as mulheres cresceram 61,6% entre os anos de 2022 e 2023. Pelo menos 7.622 mulheres foram ameaçadas, sendo, portanto, essa expressiva variação a maior do país. A violência psicológica, presente na maioria dos casos de violência, cresceu 52,3% e os casos de perseguição (*stalking*) tiveram um aumento de 53,7% entre 2022 e 2023. Tal cenário evidencia o quanto o estado da Paraíba é palco desse crime perverso e letal (Fechine, 2024).

Partindo dos pressupostos apresentados, considera-se essencial o estudo sobre mulheres em situação de violência que buscam apoio no CRMEB, pois este se coaduna com a visão de Carlos Ávila Araújo (2018) sobre a necessidade de estudar e refletir sobre as diversas ações e práticas das(os) agentes no tocante à produção, à circulação, ao acesso e à apropriação da informação. Para tanto, a ação mediadora torna-se condição *sine qua non* para o rompimento com a situação de violência doméstica. Reconhece-se aqui que os estudos sobre a mediação da informação são

fundamentais no âmbito da CI, pois passam não somente a contemplar a informação, mas também os (as) agentes envolvidas (os) nesse processo, considerando suas individualidades e reconhecendo seu papel ativo nos processos de apropriação da informação ou de bens culturais (Almeida Júnior, 2015; Araújo, 2018; Nunes; Cavalcante, 2017).

A Ciência da Informação vem trabalhando para consolidar perspectivas calcadas em aspectos da abordagem intercultural (Duque Cardona, 2020) e, por meio de seu olhar informacional, busca, no contexto sociocultural e na interação das(os) agentes sociais, a dimensão informacional presente nesses fenômenos, visibilizando, conhecendo e reconhecendo a pluralidade dos povos e suas formas de produção e compartilhamento de saberes.

Dessa forma, considerando o tema e a perspectiva teórica apresentada, identificou-se a seguinte questão norteadora desta pesquisa: como a mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades e o rompimento do ciclo de violência de mulheres em situação de violência?

É em busca de tentar solucionar tal questionamento que este estudo tem como objetivo geral: analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência doméstica, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

Para tanto, delineamos os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB;
- b) conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB;
- c) verificar se a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência doméstica e o rompimento com o ciclo de violência.

Reconhecendo a complexidade da violência doméstica e as inúmeras dificuldades para seu enfrentamento na sociedade, que, nesta pesquisa, parte-se da

hipótese de que as ações de mediação da informação dinamizadas no Centro de Referência Ednalva Bezerra contribuem para o enfrentamento da violência doméstica vivenciada pelas mulheres, uma vez que, como dispositivo informacional, promovem o espaço crítico que possibilita o processo de problematização do fenômeno, tornando possível a apropriação da informação.

Acredita-se que as pessoas mediadoras, como as que compõem a equipe multidisciplinar de profissionais que atuam no CRMEB, por meio da utilização de diversos dispositivos informacionais, ao compartilhar informações relevantes e promover a conscientização sobre a violência doméstica, podem colaborar para desconstruir visões que normalizam o fenômeno e culpabilizam as mulheres e, a partir disso, promover uma nova perspectiva que reconheça a gravidade do problema, sua desnaturalização, bem como as suas raízes estruturais e as injustiças que o perpetuam.

Considera-se que o acesso à informação sobre os direitos das mulheres, as redes de apoio, os serviços disponíveis e as possibilidades de ação para romper o ciclo de violência são primordiais para promover o empoderamento das mulheres, fortalecendo, dessa forma, sua capacidade de ação e resistência. Com base no exposto, a pesquisa aborda como as ações de mediação da informação dinamizadas no CRMEB podem influenciar a transformação das percepções e vivências das mulheres em situação de violência e como o acesso e a apropriação das informações podem contribuir para a mobilização de pessoas para a ação, conforme preconiza o conceito de protagonismo social, fundamentado em ações de resistência e luta em prol do viver juntas (os).

A realização da presente pesquisa, no âmbito da CI, justifica-se pelo fato de que abordar a violência doméstica contra as mulheres e a mediação da informação é relevante, pois promove subsídios para que profissionais da informação potencializem ações de intervenção mais eficazes. Por meio de atividades práticas e pesquisas, pode colaborar para coibir e prevenir a violência contra as mulheres, facilitando o acesso e disseminando informações sobre relações de gênero inclusivas, que possam ser apropriadas por elas. Além disso, os resultados podem servir como contribuição para ajudar os CRAMs a desenvolver ações de mediação da informação que favoreçam a orientação, o acolhimento e o apoio às mulheres, considerando as singularidades dessas pessoas, com respeito às diferenças e foco no rompimento dos ciclos de violência que vivenciam. A replicação de boas práticas por outros centros

contribui para a humanização no atendimento, potencializando o impacto de tais órgãos em nível nacional e ajudando a construir redes de apoio que operem de forma mais integrada e eficiente, tornando-se um recurso valioso para gestores e profissionais envolvidos no atendimento às mulheres em situação de violência.

O pequeno volume de estudos na CI que aborda a mediação da informação em relação ao fenômeno da violência doméstica também impulsiona este estudo. Na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), ao utilizar o descritor “mediação da informação”, foram recuperados 560 artigos, dos quais apenas 5 desses estudos<sup>3</sup> envolvem o fenômeno da violência doméstica. Na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), a mesma busca resultou em 177 trabalhos sobre o assunto; porém, apenas 3 desses estudos<sup>4</sup> envolvem o fenômeno da violência doméstica, evidenciando a relevância do presente estudo.

Nesse viés, pretende-se ampliar o escopo de estudos sobre a mediação da informação com foco na violência doméstica contra as mulheres, problematizando tal fenômeno e incentivando pesquisadoras e pesquisadores da área da CI para

---

<sup>3</sup> Versam sobre mediação da informação e violência doméstica os trabalhos intitulados: A mediação da informação e o protagonismo social das mulheres em situação de violência doméstica, de autoria de Marília Albernaz Pinheiro de Carvalho, Gisele Rocha Cortes e Aurekelly Rodrigues da Silva. Disponível em: <https://pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/61473>; A mediação da informação na Casa Abrigo da Paraíba: o protagonismo das mulheres no enfrentamento à violência doméstica, de autoria de Aurekelly Rodrigues da Silva e Gisele Rocha Côrtes. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/103439>.; Mediação da informação e violência contra mulheres: disseminando dados quantitativos no centro estadual de referência da mulher Fátima Lopes, de autoria de Gisele Côrtes, Edvaldo Alves e Leyde Klebia Silva. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/351>.; Mulheres negras vítimas de violência doméstica: a visibilidade dada sobre a temática na Biblioteconomia e Ciência da Informação, de autoria de Kariane Laurindo, Daniella Pizarro. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1806>.; Mediação da informação e violência contra mulheres: disseminando dados quantitativos no centro estadual de referência da mulher Fátima Lopes, de autoria de Gisele Côrtes, Edvaldo Alves e Leyde Klebia Silva. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/351>. O Ativismo digital como estratégia de enfrentamento à violência sexual: considerações à luz dos estudos decoloniais e das teorias da mediação, de autoria de Nathália Lima Romeiro e Fabrício José Nascimento Silveira. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/92588>.

<sup>4</sup> Versam sobre mediação da informação aliado ao fenômeno da violência doméstica os trabalhos intitulados: Asas da informação: protagonismo das mulheres usuárias da Casa Abrigo da Paraíba, de autoria de Aurekelly Rodrigues da Silva. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20853/1.pdf>.; Políticas de informação de gênero e protagonismo das mulheres em situação de violência doméstica, de autoria de Claudialyne da Silva Araújo. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20009/1/ClaudialyneDaSilvaAra%c3%baio\\_Tese.pdf](https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20009/1/ClaudialyneDaSilvaAra%c3%baio_Tese.pdf).; O estímulo à leitura em bibliotecas prisionais por meio do desenvolvimento de dinâmicas culturais, de autoria de Raquel Fernandes. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/12669>. Destaca-se que todos esses trabalhos foram defendidos no âmbito dos Programas de Pós Graduação em Ciência da Informação.

juntas(os), pensarem em estratégias eficientes, que utilizem o fenômeno informacional para combater essa problemática complexa existente na sociedade, que diariamente ceifa a vida de mulheres no mundo inteiro. Além disso, a pesquisa também se justifica pela necessidade de alcançar as metas globais da Agenda 2030, especialmente no que tange ao ODS 5, que visa alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas. Acredita-se que a mediação consciente da informação nos serviços de atendimento às mulheres, como os CRAMs, pode contribuir para a construção de uma sociedade alinhada ao Desenvolvimento Sustentável.

Quanto à motivação, a proposta desta pesquisa surge a partir da experiência do mestrado, no qual esta pesquisadora teve o primeiro contato com a temática da violência doméstica, constatando a complexidade desse fenômeno na vida de mulheres que buscam apoio em uma Casa Abrigo<sup>5</sup> por estarem em risco iminente de morte. Na ocasião, Aurekelly Silva (2020) verificou o quanto a mediação da informação é importante para que as mulheres problematizem a violência vivenciada e se empoderem, à medida que se apropriam das informações mediadas, promotoras de novos conhecimentos. Os resultados da referida pesquisa e a participação no Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Representação da Informação e os Marcadores Sociais da Diferença (GeMinas) fortaleceram o desejo de dar continuidade às temáticas abordadas na pesquisa de mestrado (mediação da informação e violência doméstica), desta vez utilizando como campo de pesquisa um Centro de Referência - um dispositivo informacional fundamental para o apoio às mulheres, que pode ser determinante no processo de rompimento do ciclo de violência que viola os direitos humanos das mulheres e ameaça suas vidas.

Outro fator que motiva o desenvolvimento desta pesquisa é o fato de que, enquanto mulher, também estou suscetível a ser vítima desse tipo de violência tão perversa. Afinal, nenhuma de nós está isenta dessa possibilidade. Além disso, trata-se de uma oportunidade de utilizar o campo científico - instância que, por muito tempo, foi restringida às mulheres, resultado de uma estrutura social que busca minimizar nossa capacidade intelectual de produzir ciência - para dar voz às mulheres em situação de violência doméstica, que, historicamente, têm sido silenciadas. Saber que,

---

<sup>5</sup> Uma política pública para o enfrentamento da violência contra as mulheres. Consiste em uma moradia protegida, de caráter sigiloso, que acolhe mulheres em situação de violência por estas estarem em risco iminente de morte. Neste dispositivo informacional é oferecido um atendimento integral, por meio de uma mediação consciente da informação para que as mulheres saiam do ciclo de violência e garantam o direito à vida longe dos agressores.

de alguma forma, este trabalho pode contribuir para promover a justiça social e combater os antagonismos enfrentados por todas as mulheres na sociedade reforça a importância da pesquisa. Assim, busca-se provocar os sistemas opressores que mantêm muitas mulheres em situação de violência e vulnerabilidade.

Diante disso, este estudo adota a abordagem intercultural da CI (Cardona, 2020) para desenvolver e apresentar reflexões que contribuam para a resolução de problemas sociais, como a violência doméstica vivenciada por mulheres. Tal abordagem é essencial para a área, pois proporciona um olhar mais atento às questões sociais e aos contextos nos quais as(os) agentes sociais estão inseridas(os), com o objetivo de produzir um conhecimento decolonial. Esse tipo de conhecimento desafia as estruturas e formas de saber e poder que emergiram e continuam sendo mantidas pelo colonialismo. A decolonização do conhecimento busca criar formas de saber que não sejam centradas em perspectivas brancas, europeias, masculinas e "científicas". Ela questiona o status do conhecimento tradicionalmente considerado "científico" e promove o reconhecimento, bem como a incorporação, das contribuições intelectuais de povos ancestrais e de grupos historicamente marginalizados na sociedade (Duque Cardona, 2020).

Desse modo, reforça-se a importância de estudos, epistemologias críticas e práticas com o um olhar acolhedor e cuidadoso (Gomes, 2020; Prado, 2020) para abordar a problemática da violência contra as mulheres no campo informacional. Reconhece-se a significativa contribuição da mediação da informação para a CI, tanto no âmbito profissional quanto científico, como uma resposta social (Santos Neto, 2019). Além disso, corrobora-se com Merabe Gama et al. (2023), ao considerar fundamental discutir sobre as ações de mediação da informação com vistas ao Desenvolvimento Sustentável, contribuindo para ampliar o debate sobre essa temática nas pesquisas científicas no âmbito da CI, que avança ao incorporar tais discussões à área.

Com o objetivo de apresentar este estudo de forma estruturada, segue-se, após esta introdução, a exposição da fundamentação teórica e empírica. Na seção dois, discute-se a violência doméstica contra as mulheres, abordando as políticas públicas criadas para o enfrentamento desse fenômeno e o papel dos Centros de Referência de Atendimento às Mulheres, que constituem o foco desta pesquisa. A seção três explora a mediação da informação, considerando-a uma ação promotora de transformação e do desenvolvimento do protagonismo social. A seção quatro trata dos

procedimentos metodológicos da pesquisa, detalhando os desafios enfrentados pela pesquisadora durante sua realização, além de apresentar a caracterização e o delineamento do estudo, os procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados e, por fim, a descrição do campo de pesquisa: o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra. Na seção cinco, são apresentados os resultados da pesquisa, organizados em cinco grandes categorias: 1) ações de mediação da informação; 2) as(os) agentes mediadoras(es) do CRMEB e a sua postura protagonista; 3) dispositivos informacionais utilizados na ação mediadora do CRMEB; 4) estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB; e 5) impactos da mediação da informação na percepção das mulheres sobre a violência doméstica. Por fim, a pesquisa apresenta as considerações finais, seguidas das referências, dos apêndices e dos anexos, concluindo, assim, o presente estudo.

## 2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS MULHERES: contextos, impactos e estratégias de enfrentamento

A violência doméstica constitui um grave problema social que viola os direitos humanos e afeta mulheres de todas as classes sociais, raças/etnias, idades, regiões, níveis de escolaridade e outros marcadores sociais<sup>6</sup> que podem diferenciá-las, mas não as tornam imunes a esse fenômeno (Silva, 2020a; Côrtes; Alves; Silva, 2015; Saffioti, 2004). Trata-se de qualquer ato ou conduta baseada no gênero que resulte em morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, seja no âmbito público ou privado (Brasil, 2006; Carneiro, 2017).

De acordo com a Lei Nº 11.340/2006, mais conhecida como Lei Maria da Penha (LMP)<sup>7</sup>, a violência doméstica pode manifestar-se nas formas de violência física, psicológica, patrimonial, sexual e moral (Brasil, 2006), e se “[...] desenvolve em um contexto de formação de um ciclo que perpassa, na maioria das vezes, todos os tipos de violência estipulados na LMP” (Sousa, 2021, p. 115). Esse tipo de violência pode ser causado por qualquer pessoa, seja ela próxima ou não da mulher vitimizada. Contudo, geralmente ocorre no ambiente doméstico, no âmbito privado, e o principal agressor é alguém com quem a mulher já teve ou ainda mantém algum tipo de relação afetiva (Tavares; Sardenberg; Gomes, 2011; Waiselfisz, 2015).

A violência perpetrada contra as mulheres refere-se a situações tão diversas como a violência física, sexual, financeira e psicológica cometida por parceiros íntimos; o estupro; o abuso sexual de meninas; o assédio sexual no local de trabalho; a violência contra a homossexualidade; o tráfico de mulheres; o turismo sexual; a violência étnica e racial; e a violência cometida pelo Estado, por ação ou omissão (Joli, 2020, p. 2).

Para compreender melhor a configuração de cada tipo de violência, a LMP discorre sobre eles, especificando no artigo 7º que:

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

---

<sup>6</sup> De acordo com Márcio Zamboni (2014, p. 13), os “marcadores sociais da diferença são sistemas de classificação que organizam a experiência ao identificar certos indivíduos com determinadas categorias sociais.”

<sup>7</sup> A Lei Maria da Penha é o principal instrumento legal para a proteção das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, segundo Campos (2015), e é considerada um grande marco nas políticas de enfrentamento à violência contra a mulher no Brasil.

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, violação de sua intimidade, 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).

Fruto das relações de poder e produto de uma construção histórica, a violência contra as mulheres é um problema resultante das desigualdades de gênero, sustentadas por um sistema patriarcal que permanece fortemente na sociedade contemporânea. Esse sistema, considerando os diferentes processos históricos e regionais, confere aos homens legitimidade para exercer controle e poder sobre as mulheres (Saffioti, 2004; Joli, 2021). Na perspectiva de Heleieth Saffioti (2004), Gisele Côrtes (2012) e Aurekelly Silva (2020a), esse tipo de violência é um fenômeno histórico, socialmente construído, que demandou o protagonismo dos movimentos feministas para seu enfrentamento e visibilização, culminando na luta por políticas públicas específicas.

No Brasil, desde a década de 1970, a violência doméstica contra as mulheres passou a ser tema de interesse de pesquisadoras(es) feministas e dos movimentos feministas, sob a perspectiva de gênero, em diversos campos científicos. A temática começou a ser abordada a partir de diferentes perspectivas teóricas e aplicada em vários contextos empíricos, com o objetivo de compreender e fomentar o debate sobre uma problemática, presente na sociedade (Bandeira, 2014; Saffioti, 2001b; Silva, 2013).

As feministas, como um destes grupos, têm usado seu poder recém-adquirido nas sociedades ocidentais para transformar o que antes eram vistos como os problemas particulares das mulheres em questões públicas. Eles mostraram como problemas pessoais das mulheres na esfera privada são de fato

questões públicas constituídas pela desigualdade de gênero da estrutura social. Está claro que as experiências das mulheres euro-americanas e o desejo por transformação forneceram as bases para as perguntas, conceitos, teorias e preocupações que produziram a pesquisa de gênero. (Oyěwùmí, 2004, p. 2).

A partir das assimetrias presentes nas relações hegemônicas de gênero, ativistas e teóricas começaram a expor suas reivindicações e questionamentos a respeito do “papel” das mulheres na sociedade, fomentando discussões sobre gênero na década de 1960. O conceito de gênero surge como oposição ao conceito de “sexo”, conforme destaca a autora brasileira Guacira Louro (1996, 2008). Para Louro, o termo gênero foi adotado para refutar a ideia de determinismo biológico implícita nos conceitos de sexo ou diferença sexual. A autora esclarece que, enquanto o sexo está relacionado a fatores biológicos, o gênero refere-se à construção social e histórica do masculino e do feminino. Assim, o gênero passou a ser utilizado como uma ferramenta analítica e política nos estudos feministas (Louro, 1996; 2008).

Segundo Guacira Louro (2008), a construção do gênero não é estática; trata-se de um processo contínuo que se desenvolve ao longo de toda a vida.

A construção dos gêneros e das sexualidades dá-se através de inúmeras aprendizagens e práticas, insinua-se nas mais distintas situações, é empreendida de modo explícito ou dissimulado por um conjunto inesgotável de instâncias sociais e culturais. É um processo minucioso, sutil, sempre inacabado (Louro, 2008, p. 18).

Leyde Klébia Silva (2020b, p. 95) ressalta que “[...] a abordagem de gênero possibilitou a discussão das relações de poder entre homens e mulheres e explicitou a construção da desigualdade entre eles na história das sociedades ocidentais.” É importante destacar que o conceito de gênero passou a ser utilizado para indicar as “construções sociais” que se referem às origens exclusivamente sociais das identidades subjetivas de homens e mulheres (Saffioti, 1995). Joan Scott (1995), uma pesquisadora de destaque na teorização do conceito, apresenta o gênero como uma categoria de análise e um elemento constitutivo das relações sociais, baseado nas diferenças percebidas entre os sexos. Nesse sentido, Heleieth Saffioti e Suely Almeida (1995, p. 8) afirmam que “[...] embora o gênero não se consubstancie em um ser específico, por ser relacional, atravessa e constrói a identidade do homem e da mulher.”

Luciene Medeiros (2018) destaca que, enquanto categoria histórica, o conceito de gênero tem exigido um significativo investimento intelectual por parte de pesquisadoras e pesquisadores. Bila Sorj (1992, p. 15) ressalta que gênero “[...] é um produto social, aprendido, representado, institucionalizado e transmitido ao longo das gerações (...) envolve a noção de que o poder é distribuído de maneira desigual entre os sexos, cabendo às mulheres uma posição subalterna na organização da vida social.”

Os estudos de gênero, segundo Terlúcia Silva (2013), buscaram explicar que as desigualdades entre homens e mulheres não estão exclusivamente vinculadas às diferenças biológicas, mas dizem respeito às diferenças culturais construídas historicamente em torno do feminino e do masculino.

As desigualdades de gênero fundam-se e fecundam-se a partir da matriz hegemônica de gênero. Isto é, de concepções dominantes de feminilidade e masculinidade, que vão se configurando a partir de disputas simbólicas e materiais, processadas, dentre outros espaços, nas instituições cuja funcionalidade no processo de reprodução social é inconteste – marcadamente, a família, a escola, a igreja, os meios de comunicação – e materializadas, ainda, nas relações de trabalho, no quadro político-partidário, nas relações sindicais e na divisão sexual do trabalho operada nas diversas esferas da vida social, inclusive nas distintas organizações da sociedade civil. É nesses espaços e práticas que vão se produzindo, reatualizando e naturalizando hierarquias, mecanismos de subordinação, o acesso desigual às fontes de poder e aos bens materiais e simbólicos. É também nesse registro que vai se consolidando, para a mulher, a jornada extensiva de trabalho, a maior superposição de tempos e espaços nas dimensões pública e privada da vida, as menores possibilidades de investimento em qualificação, as maiores cobranças quanto à sua responsabilidade na reprodução familiar (Almeida, 2007, p. 27-28).

Nesse contexto, Aurekelly Silva e Gisele Côrtes (2019; 2020) destacam que os estudos de gênero têm se mostrado extremamente relevantes em diversos campos científicos, sobretudo na CI. Nesse âmbito, pesquisadoras e pesquisadores têm abordado temáticas relacionadas a questões de gênero, mulheres e feminismo, buscando compreender e desconstruir uma cultura machista que invisibiliza a história das mulheres e sua importância na sociedade.

Existe na sociedade uma concepção assimétrica das habilidades e vulnerabilidades atribuídas a homens e mulheres. Enquanto os homens são associados à força, coragem e virilidade, as mulheres são frequentemente caracterizadas como dóceis, frágeis e reservadas. Esses antagonismos têm regulado as relações entre homens e mulheres, bem como entre pessoas do mesmo gênero,

sustentando a desigualdade de gênero no acesso e no exercício do poder (Costa, 2016; Andrade, 2022).

As relações de poder se mantêm porque vários atores – tanto os dominadores como os dominados - “aceitam” as versões da realidade social que negam a existência de desigualdades, que afirmam ser estas desigualdades resultantes de desgraça pessoal ou da injustiça social. Esta aceitação é construída através dos mecanismos de socialização, da força da ideologia, das crenças religiosas [...] (Costa, 2016, p. 3).

Joan Scott (1995) e Ana Alice Costa (2016) compartilham a mesma visão de que as relações de poder são influenciadas pelos signos, representações, padrões e normas estabelecidas socialmente, frequentemente reforçadas pela cultura, religião ou ideologia do grupo dominante em relação ao grupo dominado, ou do forte ao vulnerável, entre outras dicotomias assimétricas. Dessa forma, a constituição das feminilidades e das masculinidades não se constrói pela essência, transcende a determinação biológica, sendo construída por uma rede complexa que abrange relações sociais, políticas, econômicas, históricas e de poder em seu sentido mais amplo.

De acordo com Ana Carolina Soares (2018, p. 8-9), “[...] o discurso da inferioridade das mulheres aparece como verdades absolutas, repetidas ad nauseam em todas as esferas de nossa cultura. E as consequências disso são retratos de dor e luto que a sociedade insiste em afirmar que são ‘exceções’ ou ‘patologias’ [...]”.

Muitas mulheres vivem aprisionadas em relações de poder, nas quais seus companheiros e agressores as reprimem, exercendo domínio sobre seus corpos e vidas (Silva, 2020a). Ana Alice Costa (2016) destaca que, embora tenham ocorrido transformações na condição das mulheres nos dias atuais, muitas ainda não possuem autonomia sobre suas próprias vidas. Assim, permanecem como pessoas subalternizadas na sociedade, com pequenas parcelas de poder que, em diversas circunstâncias, dificultam o rompimento da supremacia masculina que as violenta e, em muitos casos, as mata em todo o mundo. Para a autora, “na medida em que as relações existentes entre masculino e feminino são relações desiguais, assimétricas, mantém a mulher subjugada ao homem e ao domínio patriarcal.” (Costa, 2016, p. 4).

É importante destacar que o patriarcado, conforme definido por Heleieth Saffioti (1987, 2004), é um sistema social e político fundamentado na dominação masculina, em que os homens detêm poder e controle sobre as mulheres em diversos âmbitos

da vida, incluindo a família, a economia e a política. Nesse contexto, as relações de gênero são caracterizadas pela desigualdade e hierarquia, relegando as mulheres a uma posição subordinada e frequentemente sujeitando-as a formas de violência e discriminação.

A autora Carla Akotirene (2018) apresenta o conceito de cisheteropatriarcado para se referir a um sistema social em que as pessoas cisgêneras<sup>8</sup>, heterossexuais e homens são privilegiados e exercem poder predominante, enquanto aqueles que não se enquadram nesses grupos são frequentemente marginalizados e oprimidos. Segundo a autora, o termo enfatiza a necessidade de atenção global à matriz colonial moderna, evitando a análise limitada a um único eixo de opressão. Para ela, é essencial compreender o cisheteropatriarcado, o racismo e o capitalismo como sistemas interligados, que coexistem e moldam experiências e subjetividades desde o período da colonização até a contemporaneidade.

De acordo com Lourdes Bandeira (2014), a violência nas relações íntimas é motivada por diversos fatores impostos pelos agressores, incluindo desprezo, raiva, humilhação, insubordinação feminina ao desejo masculino, o descontrole emocional e a perda de prestígio viril. A autora afirma que a masculinidade hegemônica<sup>9</sup> presente em nossa sociedade está vinculada a uma cultura de honra e orgulho, levando o homem a querer manter controle sobre o corpo e a sexualidade femininos. Quando esse poder é abalado, a violência é desencadeada.

Janaina Lobo (2020) considera que a violência doméstica é uma manifestação de violência estrutural<sup>10</sup> profundamente enraizada nas relações de poder sustentadas pela estrutura patriarcal, a qual encontra respaldo em um nocivo circuito de hostilidade contra as mulheres. Heleieth Saffioti (2015) argumenta que existe uma dinâmica de subordinação feminina, e que, quando as mulheres desafiam essa ordem ao rejeitar a imposição sobre seus corpos e crenças, ou seja, ao se empoderar, o opressor frequentemente responde de maneira violenta e repressiva para manter seu controle.

---

<sup>8</sup> São pessoas cuja identidade de gênero corresponde ao sexo atribuído no nascimento.

<sup>9</sup> O conceito de masculinidade hegemônica está calcado nos modelos tradicionais e dos predicativos da personalidade do homem, qual seja, machista, viril e heterossexual, do mesmo modo em que este deve apresentar distanciamento emocional, agressividade e comportamento de risco no seu dia a dia, ou seja, um homem bem mais próximo dos modelos do cavaleiro medieval, do guerreiro oitocentista e dos grandes soldados. (Silva, 2006, p. 2).

<sup>10</sup> A violência doméstica é considerada estrutural, pois resulta, de acordo com Bárbara Rylko-Bauer e Paul Farmer (2016, p. 47), “[...] em mortes evitáveis, doenças e ferimentos; e reproduzem a violência marginalizando pessoas e comunidades, restringindo suas capacidades e ações, agredindo sua dignidade e sustentando desigualdades”.

No que diz respeito ao empoderamento, a autora negra Joice Berth (2019), em seu livro intitulado *Empoderamento*, apresenta uma relevante discussão sobre o termo, considerando que ele é amplamente utilizado em diversos campos do saber e em vários discursos na sociedade. Segundo a autora, o empoderamento é um instrumento essencial nas lutas emancipatórias de minorias sociais, especialmente no que se refere às questões raciais e de gênero.

É o empoderamento um fator resultante da junção de indivíduos que se reconstróem e desconstróem em um processo contínuo que culmina em empoderamento prático da coletividade, tendo como resposta às transformações sociais que serão desfrutadas por todos e todas (Berth, 2019, p. 37).

Baseando-se nas linhas teóricas de Hannah Arendt (2001) e Michel Foucault (1979), Joice Berth (2019) destaca que o “poder” presente no termo empoderamento está relacionado às ações coletivas e às práticas sociais que buscam capacitar indivíduos e grupos marginalizados ou desfavorecidos, conferindo-lhes autonomia e controle sobre suas próprias vidas e circunstâncias.

Nesse sentido, o empoderamento é entendido como um processo contínuo de capacitação, conscientização e mobilização, voltado à promoção de mudanças positivas em nível individual e coletivo, com o objetivo de transformar estruturas e sistemas sociais que perpetuam desigualdades e injustiças. Uma dessas injustiças, como já mencionado neste capítulo, é a violência doméstica, que atinge mulheres de todas as camadas sociais, com especial impacto sobre mulheres negras e pobres, que enfrentam dificuldades adicionais em sua trajetória de vida para romper com a situação de violência presente nas relações de poder em que estão inseridas.

Lenore Walker (1979), ao estudar a dinâmica da violência na vida das mulheres, desenvolveu um modelo denominado “Ciclo da Violência”, que descreve como as manifestações de violência ocorrem de forma cíclica e contínua nas relações afetivas. Esse ciclo é composto por 3 fases: construção ou aumento da tensão, tensão máxima e lua de mel (Instituto Maria da Penha, 2019; Walker, 1979). Na Figura 1, é possível observar que o ciclo não possui um início ou fim definidos. Em geral, as ações ocorrem de forma repetitiva e cíclica, sendo que os períodos de cada fase tendem a se intensificar com o tempo, frequentemente culminando em casos de feminicídio.

**Figura 1 - Ciclo da violência**



Fonte: <https://images.app.goo.gl/9QQxoCvTNpZZqRdeA>

Na primeira fase do ciclo da violência, conhecida como aumento da tensão, o agressor, que geralmente é o companheiro, cria um ambiente de tensão, irritando-se facilmente por questões insignificantes. Durante essa fase, as mulheres em situação de violência são alvos de ameaças, xingamentos, humilhações e, frequentemente, seus objetos pessoais são destruídos. Porém, na tentativa de acalmar o agressor e evitar episódios mais graves, as mulheres adotam estratégias de comportamento, tornando-se dóceis e amáveis. Elas passam a experimentar sentimentos de tristeza, angústia, ansiedade, medo e desilusão. Em muitos casos, as mulheres vitimizadas pela violência doméstica negam o que está acontecendo, se culpabilizam e tentam justificar as ações violentas dos agressores (Instituto Maria da Penha, 2019, online; Walker, 1979; Callou et al., 2023).

A segunda fase do ciclo da violência é caracterizada pela explosão da violência. Neste momento, o agressor perde o controle, e toda a tensão acumulada na primeira fase se materializa em violência psicológica, verbal, física, moral ou patrimonial, resultando em episódios agudos de espancamento. Durante essa fase, as mulheres enfrentam uma tensão psicológica severa, que pode se manifestar por perda de peso, insônia, ansiedade e fadiga constante. Elas também experienciam sentimentos de medo, vergonha, solidão, confusão e dor. É nesse momento que as mulheres em situação de violência podem tomar decisões significativas para as suas vidas, como

buscar ajuda, fazer a denúncia, refugiar-se na casa de parentes e amigos, pedir a separação do agressor ou, em casos mais extremos suicidar-se (Instituto Maria da Penha, 2019, online; Walker, 1979; Callou et al., 2023).

Na terceira fase do ciclo, denominada lua de mel, o agressor demonstra arrependimento pela violência cometida na fase anterior e se mostra amoroso. A mulher, por sua vez, na esperança de que haja uma mudança no comportamento do companheiro e para manter o relacionamento diante da sociedade, especialmente quando há filhos(as), abre mão de seus direitos e recursos, permanecendo em uma relação de violência. Após um breve período de calma, no qual a mulher sente que tudo vai mudar e a paz fará parte de seus dias, o ciclo retorna à primeira fase, e tudo se repete, com o grande risco de maior frequência e intensidade dos episódios de violência (Instituto Maria da Penha, 2019, online; Walker, 1979; Callou et al., 2023).

A violência doméstica ocorre numa relação afetiva, cuja ruptura demanda, via de regra, intervenção externa. Raramente uma mulher consegue desvincular-se de um homem violento sem auxílio externo. Até que isto ocorra, descreve uma trajetória oscilante, com movimentos de saída da relação e de retorno a ela. Mesmo quando permanecem na relação por décadas, as mulheres reagem à violência, variando muito as estratégias. A compreensão deste fenômeno é importante, porquanto há quem as considerem não-sujeitos e, por via de consequência, passivas. (Saffioti, 1999, p. 85).

Entender o conceito do "Ciclo da Violência" dentro da perspectiva do patriarcado permite que as pessoas, especialmente as(os) profissionais que atuam na rede de apoio e combate à violência doméstica e familiar, reconheçam os diversos obstáculos que dificultam a interrupção desse ciclo de violência (Andrade; Lima; Côrtes, 2020). Kaliandra Andrade (2016) destaca que a falta de informação sobre estruturas de apoio, às questões culturais e as ideologias sexistas são empecilhos que dificultam o rompimento do ciclo de violência.

De acordo com a pesquisa do Instituto DataSenado (2019) e de Gisele Côrtes (2012), as mulheres permanecem nessas relações abusivas por vários fatores, entre os quais se destacam o medo do agressor, a preocupação com a criação dos filhos, a dependência financeira, a vergonha, a crença na impunidade do parceiro e, ainda, a esperança de uma mudança comportamental por parte dele.

O Instituto Maria da Penha (2024) mostra que a violência doméstica, em suas variadas formas, é complexa e não ocorre de maneira isolada, causando graves consequências para as mulheres, uma vez que constitui uma violação dos direitos humanos dessas pessoas e, por isso, deve ser denunciada. Os trabalhos de Gisele Côrtes (2014) e de Kaliandra Andrade, Izabel Lima e Gisele Côrtes (2020) evidenciam

que a violência doméstica, em suas diversas tipificações, provoca efeitos graves na saúde mental e física das mulheres, vislumbrados por meio da depressão, síndrome do pânico, ansiedade, distúrbios gastrointestinais, gravidez indesejada, entre outros.

Romper com o ciclo de violência já não é uma tarefa fácil para as mulheres em “tempos normais”, durante uma pandemia, entretanto, as dificuldades foram ainda mais potencializadas. A partir do final de 2019, a sociedade mundial vivenciou a pandemia da COVID-19, uma doença causada por um vírus altamente contagioso e letal: o coronavírus (SARS-CoV-2), que dizimou vidas e afetou drasticamente a realidade de toda a população, especialmente das pessoas mais vulneráveis socioeconomicamente.

Na seara da violência doméstica, a COVID-19 causou um grande impacto, pois o isolamento social, medida necessária para o combate ao vírus, sujeitou as mulheres a todos os tipos de violência dentro dos próprios lares (Gomes; Carvalho, 2021). Isso ocorreu porque as mulheres passaram a compartilhar por mais tempo os mesmos espaços que seus agressores, que, na maioria das vezes, são os parceiros íntimos (ONU MULHERES, 2020).

De acordo com a nota técnica do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), o isolamento social gerou uma dicotomia, pois, embora seja uma medida necessária para proteger a população do vírus, deixou as mulheres vulneráveis às agressões, atuando como um “[...] fator agravante responsável pelo aumento das incidências neste contexto, sobretudo porque essa forma de violência tem na esfera doméstica o seu epicentro.” (IPEA, 2020, p. 8).

Dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública (FBSP, 2021) mostram que, no primeiro ano de pandemia, ou seja, em 2020, foram concedidas pela justiça 294.440 medidas protetivas de urgência, um crescimento de 4,4% em relação ao ano de 2019. Houve um aumento de 16,3% nos chamados de violência doméstica às Polícias Militares no 190, que registrou cerca de 694.131 ligações de mulheres vitimizadas ou de terceiros pedindo ajuda em função de um ato de violência doméstica. Isso indica que, em 2020, uma denúncia de violência doméstica contra mulheres era registrada no Brasil a cada minuto. Os dados do relatório evidenciam que, no referido ano, o número de feminicídios aumentou 0,7% em comparação aos registrados em 2019, totalizando 1.350 assassinatos motivados pelo gênero. Desses casos, 81,5% dos crimes foram cometidos por companheiros ou ex-companheiros, sendo que, em sua maioria, 55,1%, utilizaram arma branca para cometer o ato.

No contexto brasileiro, a violência contra as mulheres se manifesta de várias formas, refletindo experiências e interpretações distintas no âmbito dos marcadores sociais de gênero, classe e raça. De acordo com Djamila Ribeiro (2018, p. 45), “[...] as mulheres são oprimidas de modos diferentes, tornando necessário discutir gênero com recorte de classe e raça, levando em conta as especificidades de cada uma.” Nesse aspecto, é necessário adotar um olhar que ultrapasse a universalidade do olhar hegemônico, de modo a destacar os aspectos da violência que afetam as mulheres negras.

Ao observarmos o perfil étnico-racial das mulheres afetadas pelo feminicídio<sup>11</sup> no Brasil, os dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública, de 2024, mostram que 63,6% das mulheres eram negras. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Igarapé (2022) constatou que sete em cada dez feminicídios no Brasil envolvem mulheres negras. Os dados indicam um aumento significativo nos casos de homicídios de mulheres negras no país. Enquanto o índice de feminicídio entre mulheres brancas registrou uma redução de 33% no período de 2000 a 2020, os assassinatos de mulheres pretas e pardas aumentaram em 45%.

De acordo com Maria Carmen Gomes e Alexandra Carvalho (2021), as mulheres negras e periféricas são os corpos mais vulneráveis à violência doméstica. bell hooks (1995) destaca como as mulheres negras são frequentemente desumanizadas e submetidas a um processo de "menor valia social".

Sueli Carneiro (2019, 2023) ressalta que ser mulher negra na sociedade brasileira se traduz na tríplice militância contra os processos de exclusão nas esferas de raça, sexo e classe. Sobre esse aspecto, Ianne Galvão (2021, p. 6) acrescenta que “[...] a mulher negra enfrenta as nuances de gênero, de raça e muitas vezes de classe, já que a constituição da sociedade brasileira é patriarcal e racista, colocando a mulher em categorias de escravidão e sexo.”

Para a intelectual e ativista negra Lélia Gonzalez (1984), a nossa posição na sociedade é determinante para a forma como interpretamos a intersecção entre o racismo e o sexismo. Segundo a autora, “[...] o racismo se constitui como a sintomática que caracteriza a neurose cultural brasileira” (Gonzalez, 1984, p. 224).

---

<sup>11</sup> Feminicídio consiste em homicídio praticado contra mulheres por razões da condição de sexo feminino. O crime foi incluído como qualificador do crime de homicídio por meio da Lei Nº 13.104/15, conhecida como Lei do Feminicídio. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13104.htm). Acesso em: 10 jan. 2024.

Embora o crime de racismo esteja previsto na Constituição Federal de 1988 como um crime inafiançável e imprescritível, considerado uma das formas mais graves de discriminação e violação dos direitos humanos, isso ainda não foi suficiente para eliminar o preconceito enraizado na sociedade brasileira. Nesse contexto, Lélia Gonzalez (1984) apresenta a ideia do mito da democracia racial, evidenciando situações que exemplificam a violência simbólica contra as mulheres negras, como, por exemplo, a maneira estereotipada com que elas são retratadas durante as festividades carnavalescas.

Como todo mito, o da democracia racial oculta algo para além daquilo que mostra. Numa primeira aproximação, constatamos que exerce sua violência simbólica de maneira especial sobre a mulher negra. Pois o outro lado do endeusamento carnavalesco ocorre no cotidiano dessa mulher, no momento em que ela se transfigura na empregada doméstica (Gonzalez, 1984, p. 228).

Para Sueli Carneiro (2019, p. 137), o racismo elege um grupo racial superior a outro, provocando a desumanização de grupos humanos e justificando opressões e discriminações. Destarte, é necessário refletir as condições precárias vivenciadas pelas mulheres, pois é impossível compreender a verdadeira natureza das agressões sem situá-las em seus contextos sociopolíticos mais amplos (Butler, 2015; Davis, 2017).

Corroboramos com Janaina Lobo (2020) ao destacar que a violência doméstica está relacionada a uma estrutura de poder na sociedade, a qual mantém relações complexas e reflete a interligação de marcadores sociais como raça, classe e gênero. “As pautas do movimento pelo fim da violência, da opressão de raça, classe e gênero acentuam a necessidade de políticas públicas promotoras dos direitos humanos das mulheres, considerando as individualidades de cada mulher.” (Galvão, 2020, p. 6).

Para enfrentar de maneira eficaz a violência doméstica contra as mulheres, é imprescindível não apenas compreender a profundidade e a complexidade desse fenômeno, mas também reconhecer a necessidade urgente de políticas públicas robustas e bem estruturadas. Nesse sentido, abordaremos, a seguir, de forma não exaustiva, o processo de implantação das políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica no Brasil, destacando tanto os progressos alcançados quanto os desafios enfrentados nesse percurso. Em seguida, discutiremos a trajetória para a implantação dos Centros de Referência da Mulher, como política pública essencial para as mulheres em situação de violência doméstica.

## 2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS EM FOCO: abordagens para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres

A violência doméstica contra as mulheres, conforme já evidenciado neste estudo, constitui uma grave violação dos direitos humanos que persiste em diversas sociedades ao redor do mundo. No Brasil, esse tipo de violência continua sendo uma realidade alarmante, comprometendo a vida e a segurança de milhões de mulheres em todo o país. Em um esforço conjunto para erradicar essa forma de violência, governos e organizações, especialmente feministas, têm desenvolvido uma série de abordagens e estratégias destinadas a proteger as mulheres, oferecer suporte e assegurar a responsabilização dos agressores.

A violência contra as mulheres foi uma das questões destacadas pelas mulheres na década de 1970<sup>12</sup>, em um momento em que o Brasil enfrentava uma ditadura militar e vivia um processo de luta pela redemocratização. Nesse contexto, as mulheres trouxeram para o espaço público um problema até então considerado de âmbito privado, promovendo debates e denúncias sobre as diversas formas de violência sofridas na época. O movimento de mulheres negras também atuou ativamente nessa frente, apresentando reivindicações relacionadas a esse tipo de violência, mas ampliando o escopo de análise para abarcar as suas realidades específicas. A interseccionalidade das opressões de raça e gênero intensifica a violência doméstica vivida por mulheres negras, conforme apontam estudos e reflexões de Gisele Côrtes (2014), Sueli Carneiro (2019), Aurekelly Silva (2020a), Gisele Côrtes, Wagner Araújo e Douglas Silva (2014), Lenira Silveira (2006) e Brasil (2006).

A criação e implementação de políticas públicas voltadas para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres no Brasil resultaram de um processo histórico marcado pela luta e resistência das mulheres. A sequência de assassinatos de mulheres ocorridas no início da década de 1970, acompanhada pela impunidade de seus agressores - em sua maioria, parceiros íntimos - foi um fator determinante para que as mulheres trouxessem à tona essas questões, problematizando e dando visibilidade a esse fenômeno. Um exemplo emblemático desse período foi o caso de Ângela Diniz, assassinada em 1976 por seu "companheiro" Doca Street. O crime

---

<sup>12</sup> Para um estudo mais amplo e aprofundado sobre os movimentos feministas e de mulheres no contexto da transição democrática no Brasil, ver Alvarez (1990).

ganhou ampla repercussão na mídia, e a forma como a ela foi retratada nos tribunais e pela opinião pública - muitas vezes culpabilizada por seu próprio assassinato - provocou indignação e mobilização social. Esse e outros episódios semelhantes impulsionaram o movimento feminista no Brasil, que passou a denunciar a violência contra as mulheres como uma questão estrutural, exigindo mudanças na legislação e maior atenção do Estado. Dessa forma, a década de 1970 marcou o início de um processo mais incisivo de conscientização e luta por direitos no que diz respeito à violência de gênero.

[...] os casos de assassinato de mulheres, não raros na sociedade brasileira, tornaram-se alvo de inúmeros protestos e campanhas feministas, dos quais surgiu o slogan 'Quem Ama não Mata', então difundido nacionalmente pelo movimento feminista através de passeatas e protestos que atraíram a atenção dos meios de comunicação. Na época, as feministas mobilizaram-se fortemente contra a resposta discriminatória do Judiciário relativamente aos casos de assassinato de mulheres pelos maridos, companheiros ou namorados. Os assassinos de mulheres eram geralmente absolvidos pelos tribunais de júri e pelas instâncias superiores da Justiça, com base na tese da "legítima defesa da honra", um resquício da lei penal colonial portuguesa que permitia a um homem matar sua esposa adúltera e o amante desta (Santos, 2008, p. 6)

As instituições, os grupos e os coletivos feministas organizaram-se com base na solidariedade entre as mulheres, o que possibilitou a construção de uma identidade coletiva comum. Com o apoio de Organizações Não Governamentais (ONGs), essas mulheres se reuniam para desenvolver estratégias destinadas a enfrentar questões específicas, dentre as quais se destaca a violência contra as mulheres - principal motivação das manifestações feministas. Dessa interação entre as mulheres surgiu o SOS Mulher, o primeiro serviço de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica, que lutava para que o Estado assumisse sua responsabilidade na proteção dos Direitos Humanos das Mulheres e implementasse políticas públicas voltadas a esse público (Medeiros, 2018; Silveira, 2006).

Segundo Luciene Medeiros (2018, p. 40), o SOS Mulher era "[...] voltado para conscientização da mulher acerca da subordinação masculina." Formado por um grupo de feministas, o serviço prestava assistência social, psicológica e jurídica às mulheres em situação de violência doméstica. Além disso, funcionava como um canal de acolhimento, permitindo que as mulheres se expressassem e compartilhassem

suas experiências de violência no ambiente doméstico (Medeiros, 2018; Silveira, 2006).

De acordo com Gisele Côrtes (2012, p. 156), “Os SOS funcionavam de forma autônoma através de plantões de reflexão, campanhas públicas sobre violência e prestação de serviços (informações dos direitos e orientação jurídica gratuita) para mulheres em situação de violência.” O trabalho desenvolvido pelas feministas no SOS Mulher estabeleceu um modelo de atendimento às mulheres em situação de violência que ainda é amplamente utilizado nos serviços especializados em todo o Brasil. Apesar de sua relevância, esses serviços foram encerrados no país devido a diversos fatores<sup>13</sup> (Medeiros, 2018).

A década de 1980 marcou avanços significativos na luta das feministas, trazendo novos desafios após conquistarem maior visibilidade durante o período da ditadura militar. As eleições de 1982 aproximaram o público feminino da esfera política, proporcionando a oportunidade de construir uma política feminista e levando o movimento a repensar sua relação com o Estado. Esse novo contexto introduziu, no movimento de mulheres e feminista brasileiro, o debate sobre a participação política (Medeiros, 2018).

De acordo com Luciene Medeiros (2018, p. 42), “No campo do Legislativo, o pleito eleitoral de 1982 marcou, portanto, um importante passo para o movimento feminista com a conquista de um palanque político para a difusão de suas propostas.” A partir desse momento as feministas passaram a exigir a criação de um mecanismo estatal dedicado à implementação de políticas para mulheres. Essa mobilização resultou no estabelecimento do primeiro Conselho Estadual da Condição Feminina (CECF)<sup>14</sup>, implantado pioneiramente em 1983 no estado de São Paulo. O CECF tornou-se um modelo para criação de outros conselhos com funções semelhantes em todo o país.

Posteriormente, no âmbito federal, foi instituído o Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM) pela Lei nº 7.353/1985, vinculado ao Ministério da Justiça.

---

<sup>13</sup> Destaca-se como fatores que contribuíram para o fechamento dos SOS Mulher no Brasil: a falta de estrutura e apoio; a inexistência de outros serviços de atendimento à mulher vítima de violência doméstica; a falta de políticas sociais; e o encontro entre as duas realidades tão diversas (as mulheres militantes feministas e as mulheres vítimas de violência). A conjunção desses fatores, também, contribuiu para que as mulheres voltassem a viver com seus maridos e companheiros autores da violência sofrida que, em última instância, afetava diretamente os objetivos do SOS (Medeiros, 2018).

<sup>14</sup> O Conselho Estadual da Condição Feminina foi criado pelo Decreto n.º 20.892, de 04 de abril de 1983, pelo governador Franco Montoro e institucionalizado pela Lei n.º 5.447, de 1.º de dezembro de 1986. Disponível em <http://www.condicaofeminina.sp.gov.br/portal.php/hist>. Acesso em: 12 jul. 2024.

O CNDM consolidou-se como a entidade reguladora das políticas públicas voltadas às mulheres no Brasil (Medeiros, 2018; Silva, 2020a; Silveira, 2006). Conforme Victor Avelino (2020, p. 37), o CNDM “[...] tinha como finalidade promover, em âmbito nacional, políticas que visassem eliminar a discriminação de mulheres, assegurando-lhes condições de liberdade e de igualdade de direitos, bem como sua plena participação nas atividades políticas, econômicas e culturais do país.” Em 2003, o CNDM foi integrado à Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres (SPM), reforçando seu papel estratégico na defesa e promoção dos direitos das mulheres (Avelino, 2020; Silva, 2020a; Medeiros, 2018; Silveira, 2006).

Para além dos conselhos supracitados, destaca-se como uma grande conquista para o enfrentamento da violência contra as mulheres, ainda da década de 1980, a criação da primeira Delegacia de Defesa da Mulher (DDM) em 1985, posteriormente denominada Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher (DEAM). Essa política pública, de caráter punitivo, foi resultado das reivindicações feministas que pressionaram a polícia e o Estado a reconhecerem a violência contra as mulheres como um crime (Góes, 1985).

Além disso, foi problematizado o tratamento dispensado às mulheres em situação de violência nas delegacias comuns, onde o machismo endêmico frequentemente dificultava, ou até mesmo impedia, que as denúncias contra seus agressores fossem registradas. Em resposta a essas demandas, o então Secretário Estadual de Segurança Pública do estado de São Paulo, Michel Temer, propôs o projeto de criação da DDM. O objetivo era que o órgão fosse composto por policiais civis do sexo feminino, com a expectativa de que essas agentes demonstrassem maior solidariedade em relação às ocorrências apresentadas por mulheres.

A ampla visibilidade dada pela imprensa e a significativa procura das mulheres pelos serviços da DM levaram à replicação dessa experiência em outros estados brasileiros (Avelino, 2020; Santos, 2008; Silveira, 2006). Na visão de Cecília Santos (2008, p. 3), as delegacias da mulher configuram-se como a principal política pública de enfrentamento à violência contra mulheres no Brasil.

Outros mecanismos voltados para a promoção dos direitos das mulheres e o enfrentamento da violência doméstica foram criados ainda na década de 1980, como as Casas Abrigo. A partir das experiências do SOS Mulher, as Casas Abrigo surgiram após as feministas entrarem em contato com mulheres em situações extremas de risco de morte, o que tornou a reclusão uma necessidade inevitável. Mesmo com a

existência de leis e medidas protetivas que amparam judicialmente as mulheres, essas proteções ainda não são suficientes para impedir que os agressores cometam violência e assassinem as mulheres sem qualquer escrúpulo (Silva, 2020a).

Segundo as Diretrizes Nacionais para o Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e de Violência, as Casas Abrigo constituem uma das primeiras políticas de assistência às mulheres, e tem por atribuição “[...] prover, de forma provisória, medidas emergenciais de proteção em locais seguros para acolher mulheres em situação de violência doméstica e familiar sob risco de morte, acompanhadas ou não de seus filhos(as).” (Brasil, 2011a, p. 11-12).

Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais também se destacam no rol de políticas públicas para as mulheres em situação de violência doméstica. Criados em 26 de setembro de 1995, por meio da Lei nº 9.099, essa política tem como objetivo simplificar a justiça e torná-la mais célere e eficiente. Segundo Cecília Santos (2008), “Os Juizados Especiais Criminais representaram um movimento institucional de ressignificação das penas dos delitos considerados de ‘menor potencial ofensivo’, o que provocou uma série de protestos feministas contra a “descriminalização”.

A partir dos anos 2000, o Brasil passou a ser pressionado internacionalmente para combater com mais afinco a violência contra as mulheres e, a partir disso, uma maior articulação entre feministas e o Estado resultou na criação da SPM, em 2003, no governo de Luís Inácio Lula da Silva, e continuando no governo de Dilma Rousseff. Por meio da realização de conferências nacionais<sup>15</sup>, foi possível a elaboração dos Planos Nacionais de Políticas para as Mulheres (PNPM)<sup>16</sup> e, em especial, da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, do Pacto Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e do Programa Mulher, Viver sem Violência (Silva, 2020a; Medeiros, 2018; Silveira, 2006). É importante salientar que o Pacto Nacional de Enfretamento à Violência contra as Mulheres, consiste em um

---

<sup>15</sup> A I e II Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres, foi realizada em 2004 e 2007, respectivamente, pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) e pelo Conselho Nacional dos Direitos da Mulher (CNDM), nas quais foram discutidas e apresentadas propostas direcionadas às mulheres, sendo, pois, um marco importante no fortalecimento da Política Nacional para as Mulheres (Jardim; Paltrinieri, 2018; Silva, 2020a). A III Conferência realizou-se em 2011, na qual teve como foco central o fortalecimento da autonomia econômica, cultural e política das mulheres, erradicação da pobreza e a definição de prioridades de políticas para o período de 2012-2015, obtendo como base a avaliação e o aprimoramento das ações e políticas já propostas nos II PNPM (Nunes, 2022).

<sup>16</sup> O I PNPM foi estruturado em torno de quatro áreas estratégicas de atuação: 1) autonomia, igualdade no mundo do trabalho e cidadania; 2) educação inclusiva e não sexista; 3) saúde das mulheres, direitos sexuais e direitos reprodutivos e; 4) enfrentamento à violência contra as mulheres (Brasil, SPM, 2003).

[...] acordo federativo entre o governo federal, os governos dos estados e dos municípios brasileiros para o planejamento de ações que visem à consolidação da Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres por meio da implementação de políticas públicas integradas em todo território nacional. [...] em quatro eixos/áreas estruturantes (Implementação da Lei Maria da Penha e Fortalecimento dos Serviços Especializados de Atendimento; Proteção dos Direitos Sexuais e Reprodutivos e Implementação do Plano Integrado de Enfrentamento da Feminização da AIDS; Combate à Exploração Sexual e ao Tráfico de Mulheres; Promoção dos Direitos Humanos das Mulheres em Situação de Prisão [...]). (Brasil, 2010, p. 2)

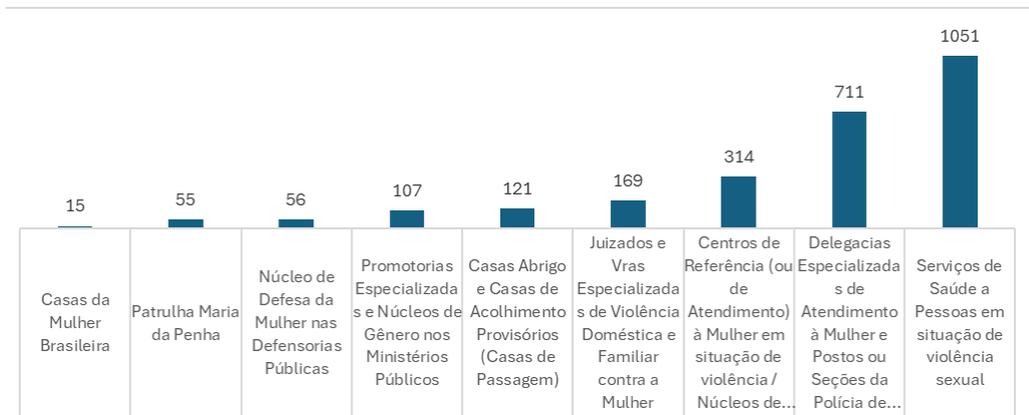
De acordo com Tânia Jardim e Isabel Paltrinieri (2018), as políticas públicas se estruturam por meio dos **Planos**, que estabelecem diretrizes e prioridades (geralmente a longo prazo); os **Programas**, que definem os objetivos gerais e específicos, com foco em um determinado tema ou público; e as **Ações**, que buscam alcançar os objetivos estabelecidos pelo Programa, por meio de atividades, que dão concretude à proposta.

A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres tem por finalidade estabelecer conceitos, princípios, diretrizes e ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, assim como de assistência e garantia de direitos às mulheres em situação de violência, conforme normas e instrumentos internacionais de direitos humanos e legislação nacional. (Brasil, 2011d, p. 9)

Além das políticas públicas mencionadas até o momento, destacam-se outros mecanismos criados com o intuito de enfrentar a violência doméstica e garantir às mulheres uma vida digna e livre de violência. Entre esses, podemos citar os Centros de Referência de Atendimento à Mulher, foco deste estudo, que será abordado de forma mais aprofundada posteriormente; os Núcleos de Atendimento à Mulher; as Casas de Acolhimento Provisório; os Núcleos ou Postos de Atendimento à Mulher nas Delegacias Comuns - Polícia Civil e Militar; Instituto Médico Legal (IML); Defensorias da Mulher; Juizados de Violência Doméstica e Familiar; Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180; Ouvidorias - Ouvidoria da Mulher da Secretaria de Políticas para as Mulheres; Serviços de Saúde voltados para o atendimento dos casos de violência sexual e doméstica; Posto de Atendimento Humanizado nos Aeroportos; e o Núcleo da Mulher da Casa do Migrante (Brasil, 2011e, p. 30).

Ao consultar a Plataforma Fala.br, que é uma Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, é possível verificar o quantitativo de serviços por tipo, distribuídos por todo o território brasileiro, conforme mostra na Figura 2.

**Figura 2 - Quantitativo de serviços de atendimento às mulheres no Brasil**



Fonte: Elaborado a partir dos dados disponíveis na Plataforma Fala.br (2024)

Mediante a complexidade envolvida contra mulheres e o elevado índice de feminicídios no país, observa-se que o quantitativo de serviços ainda é insuficiente para enfrentar, de forma eficiente, essa problemática, especialmente considerando o número de estados e cidades brasileiras. Corroboramos com a afirmação de Luciene Medeiros (2018), ao destacar que a existência de serviços especializados não garante a efetividade do atendimento às mulheres em situação de violência, uma vez que fatores culturais, políticos, bem como os recursos econômicos e humanos limitados, podem influenciar o desenvolvimento das ações de proteção e repressão à violência contra a mulher no Brasil.

No entanto, destacamos a importância da atuação em rede para atender as mulheres que buscam apoio em tais mecanismos. De acordo com Tânia Jardim e Isabel Paltrinieri (2018, p. 67),

A rede de atendimento foi concebida para abarcar a complexidade da violência contra a mulher e o caráter multifacetado da questão, através da identificação dos serviços de emergência na saúde, delegacias, serviços da assistência social (portas de entrada), que devem trabalhar de maneira articulada no intuito de prestar um atendimento, uma assistência de qualidade, integral e que não-revitalize a mulher em situação de violência.

Nesse sentido, destacamos a necessidade de uma atuação consciente por parte dos profissionais que atuam nesses órgãos, prezando pelo acolhimento, cuidado e proteção das mulheres. É fato que lidar com um fenômeno complexo como a violência contra as mulheres não é fácil, sobretudo por causar tantos danos às mulheres vitimizadas. Por isso, requer desses agentes mediadores uma postura protagonista, que orienta, se mobiliza, mas, sobretudo, respeita o processo e o tempo de cada pessoa para romper o ciclo.

Voltando aos avanços ainda existentes no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres, agora com foco no marco legislativo, destaca-se a promulgação da Lei nº 11.340/2006, conhecida por Lei Maria da Penha, conforme já pontuado anteriormente neste estudo; a alteração do Código Penal sobre o crime de estupro (Brasil, 2009) e o Projeto de Lei 228/2023, que modifica a definição de estupro no Código Penal (Brasil, 2023); a criação da Lei nº 13.104/2015, conhecida como Lei do Feminicídio; e a Lei nº 13.931, de 10 de dezembro de 2019, que estabelece a notificação compulsória de casos de indícios ou confirmação de violência contra a mulher, atendida em serviços de saúde públicos e privados, determinando a comunicação à autoridade policial no prazo de 24h, para providências cabíveis e fins estatísticos. Esses mecanismos são marcos na proteção dos direitos das mulheres no Brasil e no enfrentamento das situações de violência doméstica e familiar, do crime de estupro e dos homicídios de mulheres pelo simples fato de serem mulheres (Medeiros, 2018; Brasil 2006; Brasil, 2015; Brasil, 2019).

As políticas públicas adotadas pelo Governo brasileiro a partir de 2003 foram responsáveis por um grande avanço no enfrentamento à violência contra mulheres, tanto no quesito social, por meio do estímulo à atuação integrada entre os diversos organismos governamentais e não-governamentais de amparo à mulher, quanto na persecução criminal dos agressores, por meio da Lei n.º 11.340/2006. (Avelino; Barbosa, 2020, p. 72)

A Lei Maria da Penha, sancionada em 7 de agosto de 2006, é uma legislação brasileira voltada para combater a violência doméstica e familiar contra as mulheres. Nomeada em homenagem a Maria da Penha Maia Fernandes, uma sobrevivente de violência doméstica, a lei estabelece mecanismos para prevenir e coibir a violência, além de criar medidas de assistência e proteção para as mulheres vitimizadas.

A LMP foi o resultado de um longo processo de discussão iniciado a partir de uma proposta elaborada por um conjunto de ONGs (Advocacy, Agende, Cepia, Cfemea, Claden/IPÊ e Themis), que foi discutida e reformulada por um grupo de

trabalho interministerial, coordenado pela SPM, e enviada pelo Governo Federal ao Congresso Nacional. Em 2005, diversas audiências públicas foram realizadas em assembleias legislativas nas cinco regiões do país, com a participação de entidades da sociedade civil, parlamentares e a SPM. Os debates ocorridos nesses espaços levaram à inclusão de novas sugestões em um substitutivo. O resultado dessa discussão democrática foi a aprovação unânime no Congresso Nacional (CNJ, online).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ, online) elenca as inovações trazidas pela LMP para o enfrentamento desse tipo de violência cruel e letal para as mulheres.

**Os mecanismos da Lei:**

- Tipifica e define a violência doméstica e familiar contra a mulher.
- Estabelece as formas da violência doméstica contra a mulher como física, psicológica, sexual, patrimonial e moral.
- Determina que a violência doméstica contra a mulher independe de sua orientação sexual.
- Determina que a mulher somente poderá renunciar à denúncia perante o juiz.
- Ficam proibidas as penas pecuniárias (pagamento de multas ou cestas básicas).
- Retira dos juizados especiais criminais (Lei n. 9.099/95) a competência para julgar os crimes de violência doméstica contra a mulher.
- Altera o Código de Processo Penal para possibilitar ao juiz a decretação da prisão preventiva quando houver riscos à integridade física ou psicológica da mulher.
- Altera a lei de execuções penais para permitir ao juiz que determine o comparecimento obrigatório do agressor a programas de recuperação e reeducação.
- Determina a criação de juizados especiais de violência doméstica e familiar contra a mulher com competência cível e criminal para abranger as questões de família decorrentes da violência contra a mulher.
- Caso a violência doméstica seja cometida contra mulher com deficiência, a pena será aumentada em um terço.

**A autoridade policial:**

- A lei prevê um capítulo específico para o atendimento pela autoridade policial para os casos de violência doméstica contra a mulher.
- Permite prender o agressor em flagrante sempre que houver qualquer das formas de violência doméstica contra a mulher.
- À autoridade policial compete registrar o boletim de ocorrência e instaurar o inquérito policial (composto pelos depoimentos da mulher vitimizada, do agressor, das testemunhas e de provas documentais e periciais), bem como remeter o inquérito policial ao Ministério Público.
- Pode requerer ao juiz, em quarenta e oito horas, que sejam concedidas diversas medidas protetivas de urgência para a mulher em situação de violência.
- Solicita ao juiz a decretação da prisão preventiva.

**O processo judicial:**

- O juiz poderá conceder, no prazo de quarenta e oito horas, medidas protetivas de urgência (suspensão do porte de armas do agressor, afastamento do agressor do lar, distanciamento da mulher vitimizada, dentre outras), dependendo da situação.
- O juiz do juizado de violência doméstica e familiar contra a mulher terá competência para apreciar o crime e os casos que envolverem questões de família (pensão, separação, guarda de filhos etc.).

- O Ministério Público apresentará denúncia ao juiz e poderá propor penas de três meses a três anos de detenção, cabendo ao juiz a decisão e a sentença final (CNJ, online, grifo nosso).

A importância da LMP está na sua abrangência e rigor, ao estabelecer penas mais severas para os agressores, fortalecer o papel das Delegacias da Mulher e dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, além de implementar programas de reeducação e reabilitação para os agressores. Essa legislação representa um marco no reconhecimento dos direitos das mulheres à segurança e dignidade, promovendo a conscientização sobre a violência de gênero e incentivando uma transformação cultural em direção à igualdade e ao respeito.

De acordo com Aurekelly Silva e Cristiana Luciano (2023), a LMP possui um caráter inovador ao romper com a lógica privatista que historicamente caracterizou a violência contra as mulheres, propondo uma abordagem integral, intersetorial e interdisciplinar. Essa perspectiva não negligencia as causas e os efeitos desse fenômeno complexo, que impacta diretamente a vida das mulheres e viola seus direitos humanos. Larissa Lima et al. (2016, p. 143) destacam que a promulgação da referida lei foi um marco essencial, pois contribuiu para um maior respeito aos direitos das mulheres e para que os homens passem a temer a punição. No entanto, apesar dos avanços alcançados, esse mecanismo ainda não foi suficiente para erradicar a violência.

A Lei nº 13.104, de 9 de março de 2015, popularmente conhecida como Lei do Femicídio, alterou o Código Penal brasileiro para incluir o feminicídio como uma modalidade específica de homicídio qualificado. Conforme definido pela lei, o feminicídio ocorre quando o assassinato de uma mulher é motivado por razões relacionadas à sua condição de sexo feminino, abrangendo casos de violência doméstica e familiar, menosprezo ou discriminação à condição de mulher (Brasil, 2015). Rita Segato (2006) destaca que o feminicídio engloba todo e qualquer assassinato de mulheres devendo, pois, ser reservado para uma categoria mais restrita. Segundo o Dossiê Femicídio (Online), “O feminicídio é a expressão fatal das diversas violências que podem atingir as mulheres em sociedades marcadas pela desigualdade de poder entre os gêneros masculino e feminino e por construções históricas, culturais, econômicas, políticas e sociais discriminatórias.”

A inclusão do feminicídio no rol de crimes hediondos<sup>17</sup> impõe penalidades mais severas e reconhece a gravidade do assassinato de mulheres motivado por questões de gênero. Essa legislação representa um marco significativo na luta contra a violência de gênero no Brasil, ao destacar a necessidade de ações mais rigorosas e eficazes para proteger as mulheres e responsabilizar os agressores. Além disso, a Lei do Feminicídio busca ampliar a visibilidade desse tipo de crime, promovendo uma conscientização mais ampla da sociedade sobre a violência contra as mulheres e a urgência de enfrentá-la de maneira sistemática e eficiente (Brasil, 2015).

A Lei nº 13.931, de 10 de dezembro de 2019, estabelece a obrigatoriedade de notificação compulsória de casos de violência contra a mulher, independentemente de sua natureza, pelos serviços de saúde públicos e privados em todo o território nacional. Essa legislação tem como objetivo assegurar o registro oficial de todos os episódios de violência contra a mulher, permitindo um mapeamento mais preciso da incidência desse tipo de violência e viabilizando a elaboração de políticas públicas mais eficazes para seu enfrentamento (Brasil, 2019).

No estado da Paraíba, a violência doméstica contra mulheres também demandou ações protagonizadas para o enfrentamento desse fenômeno, resultado de muitas reivindicações e da resistência de mulheres que lutaram e continuam lutando pela garantia de seus direitos humanos e pela proteção de suas vidas. Nesse viés, destacam-se a criação de políticas públicas fundamentais e indispensáveis diante do cenário de violência que afeta a vida das mulheres paraibanas.

Buscando reverter esse cenário, as políticas públicas existentes no estado da Paraíba foram implantadas. De acordo com Rayana Oliveira (2017), desde a década de 1960, diversos grupos de mulheres trouxeram à tona a violência doméstica contra as mulheres, tratando-a como uma questão de ordem pública. A autora destaca o assassinato da poetisa paraibana Violeta Formiga, ocorrido em 1982, pelo ex marido Antonio Olímpio, como um marco que impulsionou a agenda política do movimento de mulheres na Paraíba.

A década de 1980 foi marcada pela criação de órgãos fundamentais para o enfrentamento da violência contra as mulheres no estado da Paraíba. A rede de

---

<sup>17</sup> São considerados crimes hediondos aqueles que o Estado entende como de extrema gravidade, que causam mais aversão à sociedade, e, portanto, que merecem um tratamento diferenciado e mais rigoroso do que as demais infrações penais (Dossiê Feminicídio, *online*).

atendimento<sup>18</sup> teve início com a implantação da Unidade Policial de Atendimento à Mulher (UPAM), criada pela Secretaria de Segurança Pública em João Pessoa, com o objetivo de atender mulheres em situação de violência, conforme registrado pela ONG feminista Centro 8 de Março (Paraíba, 2021). Em 1987, foi implantada em João Pessoa a primeira Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), a terceira no Brasil e o primeiro serviço voltado ao atendimento de mulheres em situação de violência no estado. Nesse período, também foi formado um conselho estadual para atuar junto com esses órgãos; no entanto, o conselho acabou sendo desarticulado ainda naquela época (Côrtes, 2012; Paiva; Barbosa; Oliveira, 2015; Paraíba, 2021; Silva, 2020a; Silva; Côrtes, 2022).

A década de 1990 foi marcada pelo surgimento das primeiras Organizações Não Governamentais (ONGs) feministas na Paraíba, que desempenharam um papel fundamental articulações de políticas públicas para o enfrentamento da violência contra as mulheres no estado. Entre essas organizações, destacam-se o Centro da Mulher 8 de Março (CM8M), e a Cunhã Coletivo Feminista. Já na década de 2000, foi criada a Bamidelê – Organização de Mulheres Negras da Paraíba, além de outras entidades, cuja atuação é amplamente analisada no trabalho de Idalina Santiago, Franciele Santos e Orlandil Moreira (2013). Ainda merece destaque a criação do Programa de Assistência às Mulheres Vítimas de Violência Sexual (PAMVVS), regulamentado pela portaria Nº 335/SES e implantado em 1998 pelo governo estadual. Este programa opera na Maternidade Frei Damião, localizada na capital paraibana, João Pessoa.

As Casas Abrigo representam uma política pública essencial para prevenir casos de feminicídio. Na Paraíba, a primeira Casa Abrigo foi uma iniciativa no Centro da Mulher 8 de Março, inaugurada em 2000 e nomeada Casa Abrigo Violeta Formiga, com o objetivo de atender mulheres em situação de violência doméstica sob risco de morte. No entanto, em 2004, o serviço foi extinto. Apenas em outubro de 2011, a Casa Abrigo Estadual Aryane Thaís foi inaugurada, com o mesmo propósito de acolhimento

---

<sup>18</sup> As redes de atendimento e enfrentamento às violências contra as mulheres são diversas e dependem da estrutura e gestão governamental que estão vinculadas. Elas diferem por cada município e tipo de rede (especializada e/ou não especializada). Os serviços de atendimento às mulheres na Paraíba compõem uma rede especializada, formada por instituições públicas (governamentais e não-governamentais), com caráter multiprofissional e intersetorial, relacionados aos âmbitos jurídico, social, psicológico, policial, saúde, emprego e renda entre outros (Paraíba, 2021, p. 8).

e proteção. Este serviço é gerido pela Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana (SEMDH) (Paraíba, 2021; Silva, 2020a).

Em 2022, o movimento feminista paraibano reivindicou a criação de uma rede de atendimento às mulheres, crianças e adolescentes em situação de violência doméstica e sexual. Em 2004, a rede estabeleceu o fluxo de atendimento (Paraíba, 2021). Assim, foi criada a Rede Estadual de Atenção às Mulheres, Crianças e Adolescentes em Situação de Violência (REAMCAV), vinculada à SEMDH, com a responsabilidade de articular órgãos, serviços e entidades no enfrentamento e atendimento às mulheres em situação de violência.

A REAMCAV atua com o objetivo de articular a rede de enfrentamento<sup>19</sup> e atendimento<sup>20</sup> às mulheres, promovendo a referência e contrarreferência dos casos; propor o planejamento das ações anuais de enfrentamento à violência contra a mulher; monitorar e fortalecer as ações de enfrentamento à violência contra a mulher na Paraíba; promover o diálogo e a integração entre os órgãos públicos, a sociedade civil e os Poderes Legislativo, Judiciário e Executivo que atendem às mulheres em situação de violência; sistematizar e divulgar dados sobre ações de enfrentamento e atendimento à violência doméstica e sexual contra as mulheres na Paraíba, respeitando o sigilo das mulheres vitimizadas; entre outras ações (Defensoria Pública do Estado da Paraíba, 2021; Paraíba, 2021).

Dentre as ações desenvolvidas a nível estadual para as mulheres em situação de violência doméstica, destaca-se ainda o Programa Empreender Mulher, que consiste em uma linha de crédito destinada exclusivamente a pessoas físicas do gênero feminino, que se encontram em situações de violência e/ou vulnerabilidade social, e são atendidas ou acompanhadas pela rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar. O programa tem como objetivo incentivar a geração de ocupação e renda para esse público, que, na maioria das vezes, precisa de um incentivo financeiro para se reerguer e conquistar sua independência financeira, afastando-se do agressor.

---

<sup>19</sup> A rede de enfrentamento pode ser composta por órgãos, instituições e organizações (privadas, governamentais ou não) que não atendam as mulheres em situação de violência, mas colaborem, por meio de ações de informação, com o enfrentamento à violência de gênero (Paraíba, 2021).

<sup>20</sup> A rede de atendimento faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, da justiça, da segurança pública e da saúde), que visam à ampliação e à melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e ao encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência e à integralidade e humanização do atendimento. (Brasil, 2011e, p. 8).

No âmbito municipal, foco deste estudo, ou seja, na cidade de João Pessoa, o primeiro órgão de políticas públicas para as mulheres foi implantado em 2004, no formato de Coordenadoria, vinculado ao Gabinete do Prefeito da época, Ricardo Coutinho, por meio da Lei 10.429/2005. O órgão atuava em torno de cinco eixos: educação não sexista, não racista e não homofóbica; saúde, direitos sexuais e direitos reprodutivos; enfrentamento à violência contra as mulheres; enfrentamento à pobreza; articulação e mobilização política (Silva; Côrtes, 2022).

Em 29 de março de 2010, a Coordenadoria de Políticas para Mulheres (CPPM) foi transformada em Secretaria Extraordinária de Políticas para as Mulheres (SEPPM) mediante a promulgação da Lei 11.902/2010 (Silva, 2020a; Nunes, 2022; Inacio, 2009). A SEPPM é um órgão da Prefeitura Municipal de João Pessoa, criado com o objetivo de contribuir para a promoção da equidade de gênero, por meio da implementação de políticas públicas que garantam os direitos humanos das mulheres e elevem sua cidadania, superando as situações de desigualdades vivenciadas pelas mulheres na sociedade. A SEPPM atua por meio de quatro coordenações: educação inclusiva; enfrentamento à violência contra as mulheres; saúde, direitos sexuais e direitos reprodutivos; e trabalho e enfrentamento à pobreza.

Para fins de conhecimento e conforme o material gráfico do I Plano Municipal de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres de João Pessoa (2020 - 2028), segue abaixo a descrição de cada coordenação da SEPPM, bem como suas atribuições.

**Educação inclusiva:** objetiva contribuir para a mudança de comportamento da sociedade, bem como ao enfrentamento estrutural da desigualdade e discriminação entre mulheres e homens, combatendo o estereótipo de gênero, raça, etnia, orientação sexual, construindo uma nova forma de convivência baseada na equidade de gênero, na cidadania ativa, democrática e solidária;

**Enfretamento à violência contra as mulheres:** objetiva elaborar e desenvolver políticas de enfrentamento na prevenção e enfrentamento a todas as formas de situações de violência de gênero com ações articuladas e fortalecimento em rede para promoção de uma cultura de respeito às mulheres;

**Saúde, direitos sexuais e direitos reprodutivos:** objetiva contribuir na elaboração e execução das ações da Política de Saúde da Mulher no Município de João Pessoa garantindo os recortes de gênero, raça/etnia, geracional e diversidade sexual, respeitando o princípio da laicidade;

**Trabalho e enfrentamento à pobreza:** objetiva promover políticas públicas que visam o empoderamento de mulheres em situação de vulnerabilidade socioeconômica, pessoal, política e cultural, de modo a inserir e (re)inseri-las no mundo do trabalho, na perspectiva de geração de renda, autonomia financeira e elevação da autoestima (João Pessoa, 2020, p. 14-15).

Além dessas coordenações, a SEPPM conta ainda com dois serviços voltados para o enfrentamento da violência contra as mulheres em João Pessoa: o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra - CRMEB e o Programa Ronda Maria da Penha.

O CRMEB, foco deste estudo, é um serviço de atendimento e apoio às mulheres em situação de violência doméstica, familiar e sexual, instituído em setembro de 2007. Seu objetivo central é acolher, orientar e encaminhar as mulheres para a Rede de Atendimento, por meio de uma mediação consciente da informação, garantindo que elas tenham acesso aos seus direitos humanos, civis, econômicos, reprodutivos e sociais. A partir de ações multidisciplinares e intersetoriais, em parceria com as diversas instâncias da gestão municipal e com setores e serviços da administração pública (estadual e federal) e privada, o CRMEB busca garantir os direitos e a cidadania das mulheres.

A Ronda Maria da Penha é um programa instituído pelo governo municipal de João Pessoa, por meio da Lei nº 13.772, de 4 de julho de 2019, em resposta ao alto índice de descumprimento das medidas protetivas concedidas às mulheres. O programa realiza um serviço voltado ao acolhimento e monitoramento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar, com medidas protetivas de urgência, com o objetivo de evitar que os feminicídios sejam consumados no município de João Pessoa. O serviço é realizado por meio de uma parceria entre a SEPPM e a Secretaria Municipal de Segurança Urbana e Cidadania (SEMUSB), através da Guarda Civil, que realiza o monitoramento e visita às mulheres, além de atuar em ações educativas de prevenção à violência contra as mulheres.

Em 2020, destacamos a criação, no âmbito municipal, do I Plano Municipal de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres (2020-2028), um instrumento de pactuação e planejamento entre as diferentes secretarias da prefeitura de João Pessoa, organizações públicas e privadas e movimentos de mulheres, que orienta as políticas públicas para as mulheres no município até o ano de 2028. O documento reflete a necessidade urgente de combater a violência contra as mulheres e promover a igualdade de gênero. É resultado de reivindicações de um conjunto de entidades e movimentos de mulheres para que o poder público municipal se posicione na organização de um trabalho intersetorial de atenção às mulheres em situação de violência (João Pessoa, 2020).

No Quadro 1, é possível observar o quantitativo e a distribuição dos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência no estado da Paraíba, conforme descrito no Guia da rede de enfrentamento e atendimento à violência doméstica e sexual, idealizado e produzido pela SEMDH. O documento indica que 69 municípios paraibanos contam com organismo de políticas para as mulheres, incluindo secretarias, coordenadorias, diretorias, gerências, núcleos de apoio, divisões e departamentos.

**Quadro 1 - Serviços de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência na Paraíba (2021)**

<b>Promotorias/Defensorias</b>	- 2 Promotorias de Justiça Especializada de Defesa da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar - 1 Defensoria Especializada de Atendimento à Mulher/ Núcleo de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência da Defensoria Pública da Paraíba.
<b>Juizados Especial de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher</b>	- 2 Varas Municipais
<b>Centros de Referência no Atendimento às Mulheres (CRAMs)</b>	- 7 Centros de Referência de Atendimento à Mulher (6 em nível Municipal e 1 Estadual)
<b>Casa Abrigo</b>	- 1 Casa Abrigo (Estadual) - 1 Casa Abrigo (Municipal - Campina Grande)
<b>Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)</b>	- 26 Polos Regionais - 75 Polos Municipais
<b>Delegacias Especializadas no Atendimento às Mulheres (DEAMs)</b>	- 1 Núcleo e 14 Delegacias Especializadas no Atendimento às Mulheres (DEAMs)
<b>Órgãos do Instituto de Polícia Científica da Paraíba (IPC)</b>	1 Instituto de Polícia Científica da Paraíba (IPC); 1 Departamento de Medicina Legal do IML (DML); 2 Núcleo de Medicina e Odontologia Legal (NUMOL); 1 NUCRIM – Núcleo de Criminalística de Campina Grande
<b>Serviços para as Mulheres com Medidas Protetivas de Urgência (solicitadas)</b>	- Patrulha Maria da Penha – Serviço Estadual* - Ronda Maria da Penha – Serviço Municipal* - Programa Mulher Protegida - SOS Mulher*

<b>Maternidades e Hospitais Referenciados para o Atendimento de Violência Doméstica e Sexual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hospital de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena</li> <li>- Maternidade Frei Damião**</li> <li>- Instituto e Maternidade Cândida Vargas**</li> <li>- Hospital da Polícia Militar General Edson Ramalho</li> <li>- Hospital Infantil Arlinda Marques</li> <li>- Instituto Elpídio de Almeida (ISEA)</li> <li>- Hospital Regional de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes</li> <li>- Hospital Regional de Cajazeiras **</li> <li>- Hospital Regional de Guarabira</li> <li>- Hospital e Maternidade Santa Filomena**</li> <li>- Maternidade Peregrino Filho**</li> <li>- Hospital e Maternidade Sinhá Carneiro**</li> <li>- Hospital Regional de Sousa</li> </ul>
<b>Universidades que prestam atendimento às estudantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Núcleo de Investigações e Intervenções em Tecnologias Sociais (NINETS) Frente de Mulheres - UEPB – Campus Campina Grande</li> <li>- Comitê de Políticas de Prevenção e Enfrentamento à Violência contra as Mulheres na UFPB (COMU)</li> </ul>

Legenda: \* Mulher com Medidas Protetivas de Urgência solicitadas e/ou deferidas

\*\* Serviço de referência para interrupção da gravidez prevista em Lei

Fonte: Guia da rede de enfrentamento e atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e sexual na Paraíba (PARAÍBA, 2021)

Acreditamos que as políticas públicas implementadas pela SEPPM, no âmbito municipal de João Pessoa, e pela SEMDH, em todo o estado da Paraíba, têm como objetivo transformar as relações sociais de dominação que impactam as dinâmicas de poder e, conseqüentemente, a violência doméstica contra as mulheres, afetando diversas áreas da vida dessas mulheres. Nesse contexto, destacamos o papel central da mediação da informação para alcançar esse objetivo, uma vez que a informação é um elemento essencial para o empoderamento das mulheres. Ela tem o poder de influenciar na construção de novos conhecimentos sobre seus direitos e os recursos disponíveis para o enfrentamento da violência doméstica. Além disso, enfatizamos a capacidade da informação de desafiar e transformar as narrativas sociais que perpetuam a desigualdade e a violência de gênero, promovendo uma mudança cultural indispensável para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

No âmbito legislativo, a capital paraibana conta com diversas leis que tratam dos direitos das mulheres, com foco no enfrentamento da violência doméstica, dentre as quais se destaca a Lei 14.962/2023. Essa legislação assegura às mulheres em situação de violência doméstica e domiciliar a reserva de 5% das unidades residenciais previstas nos programas habitacionais do município. O objetivo da

referida lei é contribuir para a independência da mulher em situação de violência, considerando que, frequentemente, essas mulheres enfrentam dependência financeira em relação ao agressor (João Pessoa, 2023b).

A Lei 13.385/2017, conhecida como a Lei da Parada Segura, é outro importante mecanismo que busca ampliar a proteção às mulheres em horários e locais de maior vulnerabilidade. A lei autoriza o desembarque de mulheres, após as 20h, do transporte coletivo fora da parada regulamentada, em áreas com risco real à integridade física dessas pessoas (João Pessoa, 2017).

A Lei 14.152/2021 estabelece a campanha permanente de combate ao assédio e à violência sexual contra as mulheres em estádios de futebol e equipamentos esportivos, promovendo o enfrentamento a todas as formas de discriminação e violência contra as mulheres (João Pessoa, 2021a). Já a Lei 13.183/2016 cria mecanismos para coibir e prevenir a discriminação contra as mulheres, em conformidade com a Constituição Federal, a convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher e a convenção interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher, entre outras providências (João Pessoa, 2016).

Com um viés educativo, destacam-se a Lei 14.210/2021, que institui o dia 21 de novembro como o Dia Temático de Conscientização e Enfrentamento ao Femicídio nas escolas públicas e privadas do município de João Pessoa (João Pessoa, 2021b); a Lei 14.763/2023, que determina a obrigatoriedade de manter, ao menos, um exemplar da Lei Maria da Penha nas escolas, bibliotecas públicas e unidades de saúde da capital paraibana (João Pessoa, 2023a); e a Lei 13.566/2018, conhecida como Lei Marielle Franco, que estabelece o ensino de noções básicas da Lei Maria da Penha nas escolas da rede municipal de João Pessoa (Marrocos, 2018).

De acordo com Ana Paula Nunes (2022), o cumprimento da Lei Marielle Franco facilitou o diálogo nas escolas sobre a Lei Maria da Penha. A promulgação dessa lei municipal reforçou a atuação do *Projeto Maria da Penha vai às Escolas* e destacou a importância de abordar o tema com alunas e alunos como uma ação fundamental para a garantia dos direitos humanos das mulheres e meninas.

Conforme mencionado no parágrafo anterior, o Projeto Maria da Penha Vai às Escolas (PMPVE) é uma iniciativa da SEPPM de João Pessoa, em parceria com a Secretaria de Educação e Cultura (SEDEC) do município, idealizado inicialmente, em 2017, o projeto tem como objetivo principal ensinar noções sobre a Lei Maria da Penha

às(aos) alunas(os) da rede municipal, além de promover capacitações e formações para professores, gestores e equipes multidisciplinares das escolas. Durante todo o processo de execução, o projeto utilizou um material didático - uma cartilha intitulada *Maria da Penha vai às Escolas*, elaborada pela própria SEPPM, contendo informações essenciais para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres (Nunes, 2022).

Houve muitos avanços na conquista de políticas públicas para as mulheres, e é evidente que a legislação e as iniciativas governamentais desempenham um papel crucial na promoção da igualdade de gênero e na proteção das mulheres em situação de violência doméstica. No entanto, para que essas políticas sejam efetivas, é fundamental que sejam complementadas por estruturas de apoio direto e acessível, tais como os Centros de Referência de Atendimento às Mulheres em situação de violência doméstica. Esses centros são peças-chave na implementação das políticas discutidas, oferecendo acolhimento, orientação e suporte jurídico e psicológico às mulheres, fortalecendo a rede de proteção e assistência, e garantindo que os direitos conquistados na legislação se traduzam em ações concretas e eficazes no combate à violência de gênero.

Os Centros de Referência de Atendimento à Mulher (CRAMs), foco deste estudo, são um dos serviços que compõem a rede de atendimento<sup>21</sup> às mulheres em situação de violência doméstica, balizada pela Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, do governo federal, dividida nos setores de saúde, justiça, segurança pública e assistência social (Brasil, 2011d).

Os primeiros CRAMs foram criados na década de 1990, inspirados no SOS Mulher, e desenvolvidos para acolher, orientar e direcionar as mulheres em situação de violência doméstica aos órgãos cabíveis e necessários (Côrtes, 2008; Silva, 2020a; Silveira, 2006). Por ser um serviço com caráter inicialmente preventivo, os CRAMs não tinham o devido reconhecimento, pois o foco estava na questão da segurança, e os recursos eram direcionados às DEAMs e às Casas Abrigos. No entanto, a partir de 2003, com o lançamento do Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência contra a Mulher pela SPM, os CRAMs passaram a ter maior visibilidade como uma política nacional (Côrtes, 2008; Silva, 2020a; Silveira, 2006).

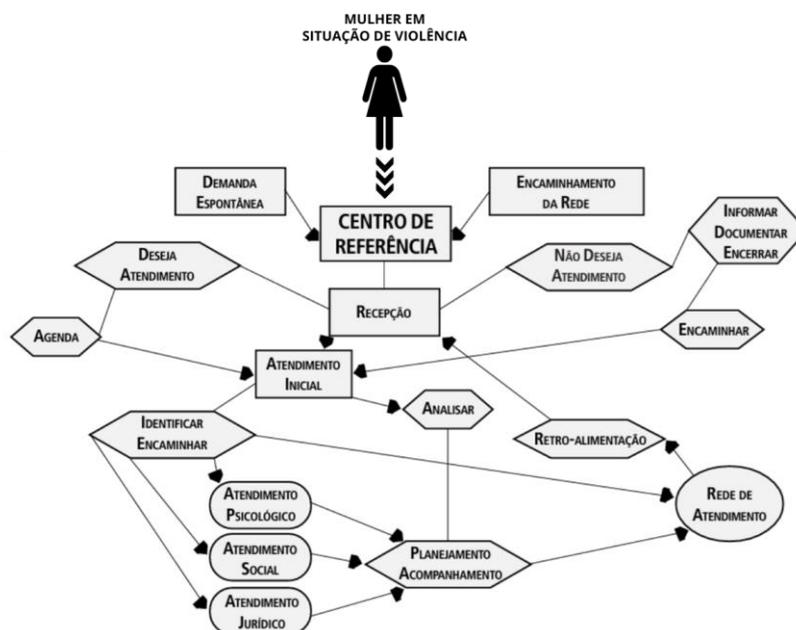
---

<sup>21</sup> A ideia de rede de atendimento está voltada para a interação e articulação entre os serviços que desenvolvem ações de assistência integral às mulheres dentro de um sistema de referência e contra referência (Grossi; Tavares; Oliveira, 2008).

Os CRAMs são mecanismos fundamentais no programa de prevenção e enfrentamento à violência contra as mulheres, que visam motivar a cessação da situação de violência e promover a construção da cidadania das mulheres que se encontram acometidas por esse fenômeno, por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) (Brasil, 2006b; Côrtes, 2014).

Na Figura 3, é possível observar o fluxograma de atendimento dos CRAM's, que demonstra a dinâmica do processo quando uma mulher se dirige ao serviço.

**Figura 3 - Fluxograma de atendimento das mulheres nos CRAM's**



Fonte: Elaboração própria (2025) com base na Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Brasil, 2006b).

De acordo com a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, esses órgãos têm o papel de articular os serviços prestados por órgãos governamentais e não governamentais que compõem a rede de atendimento, por meio de ações multidisciplinares. Entre os serviços oferecidos estão: aconselhamento em momentos de crise, atendimento psicossocial, orientação e acompanhamento jurídico, atividades de prevenção, qualificação de profissionais, articulação da rede de atendimento local e levantamento de dados locais sobre a situação da violência contra as mulheres (Brasil, 2006b).

Os CRAMs são propulsores do processo de resgate das mulheres que vivenciam a violência doméstica. Os profissionais que atuam nesses serviços trabalham de forma humanizada, buscando fortalecer a autoestima dessas mulheres, assim como empoderá-las, possibilitando que estas se tornem pessoas de seus próprios direitos (Andrade; Lima; Côrtes, 2020; Brasil, 2006b).

Os Centros atuam de forma articulada com os equipamentos e serviços da rede de atendimento para garantir que as mulheres recebam atenção qualificada e humanizada. De acordo com Kaliandra Andrade, Izabel Lima e Gisele Côrtes (2020, p. 72), os CRAMs “[...] não são espaços de denúncia, mas funcionam como porta de entrada para as mulheres que buscam orientação e acolhimento no momento da violência.” A Norma Técnica destaca que o foco das intervenções realizadas nos Centros é prevenir futuros atos de agressão e promover a interrupção do ciclo de violência (Brasil, 2006b).

Desse modo, consideramos que os CRAMs constituem um ambiente de escuta, diálogo e respeito à dor das mulheres que vivenciam as diversas formas de violência nas relações de poder alicerçadas pelos sistemas opressores que violam os direitos humanos dessas mulheres. Os Centros são espaços de fortalecimento para as suas usuárias, e a mediação consciente da informação nesse contexto é crucial, influenciando na decisão das mulheres de permanecerem ou não em relações abusivas, nas quais a violência é constante e, muitas vezes, mata.

De acordo com Maria Salet Novellino e Rosimeri Tavares (2013), o propósito dos Centros é de criar tanto condições objetivas, por meio dos atendimentos jurídico e social, quanto condições subjetivas, através do atendimento psicológico, para que as mulheres possam sair da situação de violência. É importante destacar, com base em Kaliandra Andrade, Izabel Lima e Gisele Côrtes (2020), que os CRAMs atuam em consonância com a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), por meio de ações com caráter protetivo, punitivo e, sobretudo, preventivo da violência. Os conteúdos informacionais dispostos nesses espaços abordam e desnaturalizam as diferentes formas de violência contra as mulheres, tipificadas pela LMP como violência psicológica, sexual, moral, patrimonial e física (Andrade; Lima; Côrtes, 2020). As mulheres que se direcionam para os CRAMs o fazem de forma espontânea ou são encaminhadas por alguns órgãos como os de saúde, assistência social, educação, delegacias (civis ou as DEAMs) ou ainda pelo judiciário.

Os centros de referência consistem em dispositivos informacionais responsáveis por realizar intervenções sobre a realidade das pessoas, nesse caso, mulheres em situação de violência doméstica, por meio de uma mediação consciente da informação, que é carregada de sentidos, ou seja, de intencionalidade, capaz de produzir significados nas(os) agentes a partir de um processo de busca, acesso e apropriação de informações (Pieruccini, 2007).

À luz do conceito de Ivete Pieruccini (2007, p. 5), dispositivo de informação é

[...] todo e qualquer mecanismo (técnico e simbólico) capaz de promover a relação, organizar a realidade e fornecer um instrumento para o pensamento (um texto, uma mensagem fotográfica, cinematográfica, um ambiente, uma prática), é possível caracterizá-lo como um quadro semiótico que produz significados, no interior do qual o sujeito opera.

Para a autora supracitada, um dispositivo é, portanto, um signo, um mecanismo de intervenção na realidade, operando por meio de formas de organização estruturadas. Ele utiliza recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, impactando os comportamentos e as condutas afetivas, cognitivas e comunicativas das pessoas (Pieruccini, 2007).

Nesse sentido, os CRAMs, enquanto dispositivos informacionais, possuem a capacidade de definir as relações entre o universo simbólico (documentos, registros, informações, conhecimento) e as mulheres atendidas no órgão, possibilitando a elas a alteração das suas estruturas cognitivas sobre o fenômeno da violência, em um processo de apropriação da informação capaz de transformar suas realidades.

A partir dos enunciados feitos por Ivete Pieruccini (2007), entende-se que mulheres que buscam apoio nos CRAMs deixam de ser apenas o centro dos processos e passam a se tornar pertencentes a esse meio, compartilhando suas experiências de vida por meio do processo comunicacional e interacional presente na ação de mediação da informação realizada nesses dispositivos. Para a autora, “[...] os efeitos dos dispositivos, ou seja, dos meios dirigidos, ultrapassam os limites técnicos visíveis para tornarem-se, em nossa sociedade, instrumento da relação conosco, com os outros e com o mundo.” (Pieruccini, 2007, p. 5).

Gisele Côrtes, Maria Cristiana Luciano e Karla Dias (2012) destacam que, nos CRAMs, são produzidos, cotidianamente, conteúdos informacionais que desafiam e ressignificam estruturas históricas e cristalizadas que sustentam a dominação

masculina. Além disso, esses centros contribuem para o resgate da autoestima, da autonomia e da emancipação das mulheres em situação de violência.

De acordo com Maria Salet Novellino e Rosimeri Tavares (2013), em alguns Centros de Referência, além dos atendimentos individuais, as mulheres atendidas nos órgãos se reúnem em grupos para discutir e refletir entre si sobre questões relacionadas à violência doméstica. O objetivo desses encontros é fortalecer as mulheres e proporcionar um espaço onde possam compartilhar suas experiências, os desafios enfrentados e as estratégias utilizadas para romper com o ciclo de violência (Novellino; Tavares, 2013). Todo esse processo ocorre por meio da mediação da informação nesses dispositivos informacionais.

A partir do exposto até o momento, foi possível notar a prevalência e o impacto devastador da violência doméstica na vida das mulheres, ressaltando a importância de abordagens integradas e baseadas em evidências. Destacamos que, para transformar essa realidade, é essencial avançarmos na análise das políticas públicas específicas que podem fornecer suporte contínuo, prevenção eficaz e justiça para as mulheres que vivenciam tal fenômeno.

Nesse sentido, ao reconhecer a potencialidade do fenômeno informacional para a mudança de mentalidades e ações das pessoas, aborda-se, no capítulo seguinte, sobre a mediação da informação como ferramenta para o alcance do protagonismo social das mulheres, reconhecendo essa ação como primordial para ressignificar pensamentos pautados nas desigualdades de gênero, que naturalizam os diversos sistemas opressores existentes na sociedade e fortalecem uma cultura socialmente construída de que as mulheres são desprovidas de direitos, inclusive o de uma vida isenta de violência. Além disso, reconhecemos, desde já, a mediação da informação como essencial para o alcance do protagonismo social das mulheres em situação de violência doméstica, no processo de busca, acesso e apropriação das informações mediadas conscientemente.

### 3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O ALCANCE DO PROTAGONISMO SOCIAL

Nas últimas décadas, o caráter social da CI tem se evidenciado, uma vez que seu objeto de estudo - a informação - tornou-se fundamental para a existência humana. A informação é, portanto, um instrumento coletivo, resultado de uma construção social intrinsecamente ligada à cultura e capaz de influenciar o pensamento e as ações das pessoas na sociedade (Araújo, 2018; Gomes, 2017; Gonzalez de Gomez, 2000; Marteleto, 1995; Saracevic, 2009).

Maria Nélide Gonzalez de Gomez (2000) destaca o caráter poli-epistemológico da CI, na qual a informação é um termo multifacetado, que pode designar fenômenos, processos ou construções vinculadas a diversos estratos de realização. Esses estratos incluem a linguagem, os sistemas sociais de inscrição de significados, as(os) agentes e organizações que produzem e utilizam informações em suas práticas e interações comunicativas. De acordo com Henry Pôncio de Oliveira e Mirian Aquino (2012), o caráter poli-epistemológico da CI é enriquecido pelas contribuições de Rafael Capurro (2003) que analisa as transformações na área a partir de uma tríade de paradigmas: o físico, o cognitivo e o social. Carlos Araújo (2018), ao sistematizar os modelos ou paradigmas da CI com base em diferentes autores, conclui que, apesar das nomenclaturas distintas, há uma convergência final entre eles na identificação dos modelos que sustentam a área.

De acordo com Rafael Capurro (2003) e Carlos Ávila Araújo (2018, 2023), no modelo ou paradigma físico, a informação é compreendida como um fenômeno objetivo e físico, situado no nível sintático, que aborda questões relacionadas à sua medição, reprodução e transmissão, sendo independente das(os) agentes. No paradigma cognitivo, a informação assume uma natureza subjetiva, situada no nível semântico, caracterizada pela pregnância simbólica e pelos significados atribuídos pelas pessoas. Por fim, no paradigma sociocultural, de caráter pragmático e intersubjetivo, a informação é concebida como resultado de uma construção coletiva, emergindo das ações das pessoas em contextos concretos, nos quais adquire seu sentido.

Natália Duque Cardona, tem defendido um quarto paradigma da CI, chamado por ela de abordagem intercultural. A autora questiona a relação entre a CI e a sociedade. Para Natália Duque Cardona, a abordagem intercultural destaca a

importância da produção de conhecimento proveniente de grupos que vão além do âmbito universitário. Segundo a autora (2020, p. 49), a informação é “[...] um recurso que se estabelece em todos os campos do conhecimento, tanto no conhecimento científico quanto no conhecimento popular.” A autora reconhece a interdisciplinaridade da CI, mas defende a existência de uma sociedade plural e diversa, que aspira à interculturalidade. Ela destaca a necessidade de explorar essa diversidade para evidenciar a riqueza do conhecimento originado de povos pertencentes a grupos sociais historicamente desconsiderados e, conseqüentemente, marginalizados no campo científico. Natália Duque Cardona (2020) enfatiza a importância de analisar as abordagens teóricas à luz da realidade social, reconhecendo a diversidade de informações que são geradas, produzidas e circulantes em comunidades que não se limitam ao âmbito acadêmico. Em relação aos objetos de estudos propostos na CI, a autora questiona: para quê e para quem?

Essa reflexão abre espaço para problematizar os limites do alcance da produção científica. No contexto deste estudo, a indagação nos convida a pensar sobre como a pesquisa pode contribuir para o enfrentamento da violência doméstica, a partir das experiências de mulheres que acessaram o CRMEB. Pergunta-se também quais estratégias podem ser adotadas para disseminar os resultados obtidos e torná-los efetivos no combate a esse fenômeno complexo que vitima tantas mulheres. Essas questões servem como parâmetros para a realização deste estudo, com o objetivo de produzir um conhecimento amplo e democrático, orientado por uma mediação consciente da informação.

Ainda tratando dos paradigmas da CI, é importante destacar o estudo realizado por Carlos Ávila Araújo, publicado em 2023, que trata de uma pesquisa ousada<sup>22</sup>, de cunho bibliográfico, que questiona a possibilidade de propor uma nova sistematização para os estudos informacionais para além dos já propostos e citado neste estudo. Com base na proposta de Burrell e Morgan, publicada em 1979, que identifica quatro grandes paradigmas das ciências sociais - o funcionalista, o interpretativo, o humanista radical e o estruturalista radical -, o autor analisa esses paradigmas e explora sua aplicabilidade no campo de estudos da CI.

---

<sup>22</sup> O trabalho intitula-se “Sistematizando a ciência da informação: quatro, e não três paradigmas”, e foi apresentado no Grupo de Trabalho (GT) 1 - Estudos Históricos e Epistemológicos da Ciência da Informação - do XXIII ENANCIB. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/>. Acesso em: 19 jul. 2024.

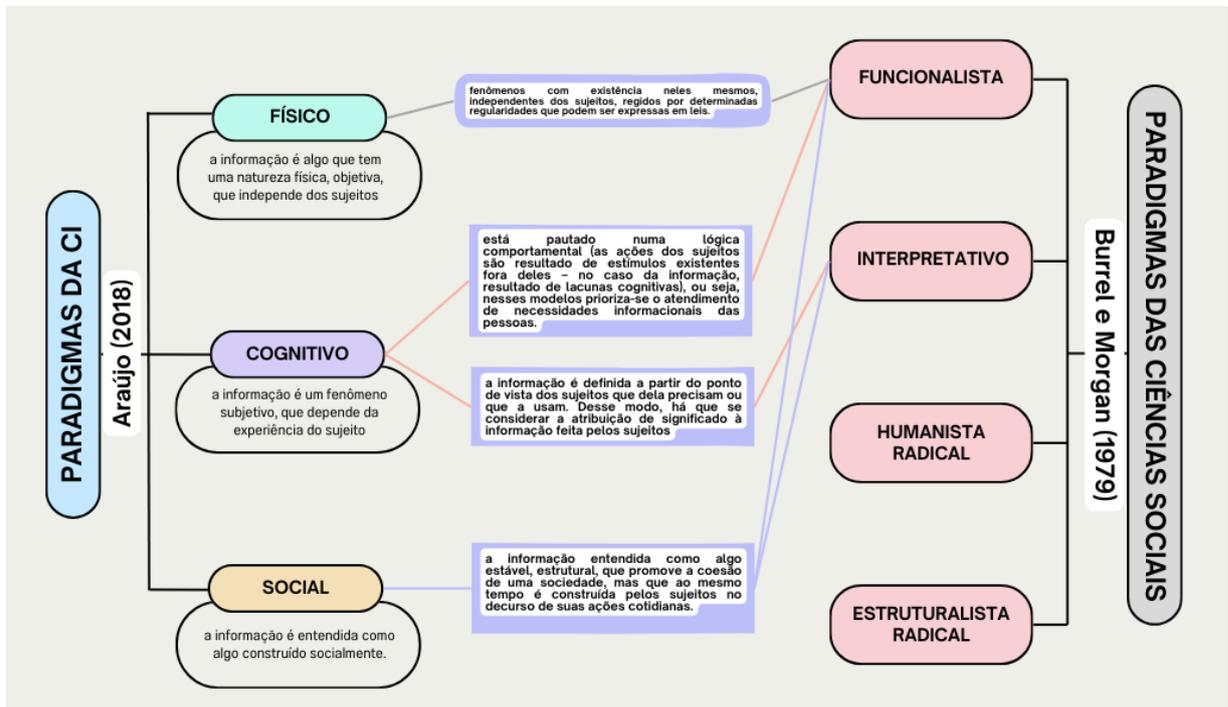
Para compreender brevemente a dinâmica dos modelos de Burrell e Morgan (1979 apud Araújo, 2023), o paradigma funcionalista busca entender o social por meio do estudo de seus elementos constituintes e das inter-relações entre eles. O paradigma interpretativo procura compreender o mundo a partir da perspectiva dos indivíduos envolvidos nos processos sociais. O paradigma humanista radical foca no entendimento do processo de criação do mundo social pelos seres humanos, enfatizando, contudo, uma postura crítica em relação a esse mundo e às atitudes dos indivíduos diante dele. Já o paradigma estruturalista radical tem como noção central a questão da infraestrutura, que corresponde à base econômica da sociedade, na qual a produção exerce um papel fundamental (Araújo, 2023).

Ao aplicá-los no campo da CI e complementá-los com as contribuições de suas subáreas<sup>23</sup>, Araújo (2023) observa que os três grandes modelos de estudo da informação (físico, cognitivo e social) estão relacionados aos dois primeiros paradigmas de Burrell e Morgan (funcionalista e interpretativo) (1979 apud Araújo, 2023). Entretanto, os dois últimos paradigmas dos autores (humanístico radical e estruturalista radical) aparentemente não estão representados. Para o autor, isso indica a ausência de estudos, nos modelos comumente adotados na CI, que poderiam ser classificados nessas categorias. Contudo, ele destaca, posteriormente em seu texto, pesquisas que se enquadram nesses paradigmas. Na Figura 4, é possível visualizar a aplicação dos paradigmas de Burrell e Morgan no campo informacional.

---

<sup>23</sup> Para compreender as subáreas da CI, ver Araújo (2018).

**Figura 4 - Aplicação dos paradigmas de Burrell e Morgan no campo informacional**



Fonte: Elaboração própria (2025) baseada em Araújo (2023).

Para abordar o terceiro paradigma apresentado por Burrell e Morgan (1979 apud Araújo, 2023), o **humanismo radical**, que não foi identificado em relação aos modelos consolidados na CI, Carlos Araújo (2023) destaca que, no âmbito da área, existe uma diversidade de estudos voltados para compreender como determinados grupos de pessoas se encontram excluídos tanto dos fluxos informacionais e do acesso à informação quanto das condições de produção da informação. Esses estudos buscam também compreender os posicionamentos das(os) agentes sociais diante de uma determinada realidade.

Nesse sentido, destacamos, como fez Carlos Araújo (2023), o trabalho de Natália Duque Cardona e Franciéle Silva (2023), que problematiza as teorias construídas a partir de lugares de enunciação hegemônicos, brancos, capitalistas e patriarcais. Essas teorias, assim, configuram uma realidade baseada nas visões de mundo e interesses de seus autores, instituições e países. Carlos Araújo (2023) menciona como exemplos dessas abordagens críticas os estudos decoloniais, feministas, étnico-raciais, LGBTQIAPN+, as pesquisas sobre interseccionalidade, justiça epistêmica e epistemicídio, entre outros. Para o autor, esse amplo movimento teórico questiona as teorias vigentes na CI, demonstrando que elas não existem de

forma independente dos seus autores nem dos contextos em que estão inseridas (instituições, países e pertencimentos). Tal movimento promove uma nova condição de emancipação que se alinha ao terceiro paradigma de Burrell e Morgan, o **humanismo radical**.

O quarto paradigma proposto por Burrell e Morgan (1979 apud Araújo, 2023), o **estruturalismo radical**, quando aplicado aos estudos informacionais, evidencia o destaque e a contribuição efetiva de toda uma ampla gama de pesquisas no âmbito da CI. Entre elas, destacam-se os estudos sobre as desigualdades nos fluxos de informação, seja em escala global, como as diferenças geopolíticas entre países, ou em contextos internos, dentro de países específicos, marcados por divisões étnicas, de classe sociais ou outros elementos identitários. Conforme Carlos Araújo (2023), esses trabalhos partem da constatação de que as sociedades são compostas por grupos (países, etnias, classes sociais) com interesses conflitantes, nos quais a informação desempenha um papel central na concretização e manutenção desses interesses.

A informação é entendida assim como opressão, como dominação, como vigilância e como discriminação, em agendas de pesquisa como a necessidade de regulação das plataformas digitais, leis de acesso à informação, inclusão digital, capitalismo de vigilância, privacidade e proteção de dados, entre outros (Araújo, 2023, p. 12).

O autor reforça que as teorias vinculadas aos dois últimos paradigmas de Burrell e Morgan - o humanismo radical e o estruturalismo radical - permitem compreender os estudos que se enquadram neles, especialmente aos associados ao terceiro paradigma, não apenas como novos temas, mas como uma abordagem original para interpretar a informação e até mesmo para construir a CI. Essa perspectiva evoca outras categorias para a formulação das pesquisas e suas análises, representando uma forma de pensamento que oferece uma crítica radical ao modo como as teorias são tradicionalmente produzidas na área.

A partir das reflexões apresentadas sobre os paradigmas existentes no campo da CI e considerando a problemática abordada nesta pesquisa, este estudo fundamenta-se na abordagem intercultural (Duque Cardona, 2020). Tal abordagem será adotada como base teórico-metodológica, uma vez que reconhecemos que o contexto no qual a pesquisa se insere e se aplica está diretamente relacionado à sua proposta.

A abordagem intercultural aplica-se a este estudo por possibilitar a exploração das experiências e dos saberes das mulheres atendidas nos centros de referência, muitas vezes oriundas de comunidades marginalizadas ou culturalmente diversas, contribuindo, assim, para a produção de conhecimento significativo a violência doméstica. Ao adotar essa perspectiva teórica à luz da realidade social dessas mulheres, a pesquisa reconhece e incorpora as múltiplas perspectivas e informações que emergem de suas vivências, experiências e culturas específicas. Esse enfoque permite examinar como os centros de referência adaptam e mediam informações de maneira culturalmente sensível e relevante, atendendo às necessidades específicas de mulheres de diferentes origens. Além disso, ao valorizar as práticas e saberes dessas mulheres, a pesquisa desafia e enriquece as teorias acadêmicas da CI, promovendo uma visão mais inclusiva e representativa da realidade social. Portanto, a pesquisa se alinha ao paradigma intercultural ao integrar as vozes, conhecimentos e experiências das mulheres em situação de violência doméstica, contribuindo para uma compreensão mais abrangente e diversificada dos processos informacionais e de seu impacto na vida das mulheres atendidas no CRMEB.

Enquanto dispositivos informacionais, os centros de referência operam não apenas como espaços de apoio e atendimento, mas também como locais de resistência e empoderamento. Realizar um estudo em um Centro de Referência contribui para uma compreensão mais aprofundada de como as mulheres se posicionam e agem diante das estruturas opressivas que moldam suas vidas. Essa abordagem crítica pode revelar as formas pelas quais as mulheres se organizam e enfrentam a violência, transformando suas experiências de sofrimento em ações coletivas de resistência e mudança social. Desse modo, a pesquisa não apenas expõe as injustiças e desigualdades que afetam as mulheres em situação de violência doméstica, mas também evidencia como essas mulheres, juntamente com os centros de referência, estão promovendo iniciativas para construir um mundo social mais justo e equitativo.

Mediante tal contextualização, destaca-se o pensamento da pesquisadora Regina Marteleto (1995), que considera a informação um fenômeno complexo que, devido à sua natureza, envolve a relação das(os) agentes com a realidade, bem como com os artefatos criados pelas relações e práticas sociais. Para a autora, a informação, enquanto objeto é “[...] instituída de memória, gestão, distribuição e recepção dos artefatos culturais, é aqui o elemento de ligação entre as dimensões

conjuntista-identitária e imaginária, que regem o funcionamento da “instituição total da sociedade” e da própria dinâmica cultural.” (Marteleto, 1995, p. 3-4). Aurekelly Silva (2020a) corrobora esse pensamento ao destacar que a informação possui uma natureza intersubjetiva e está intrinsecamente relacionada às interações sociais das pessoas, dado seu potencial de produzir efeitos e sua inserção em contextos específicos. Para os contextos sociais em que os agentes estão inseridos precisam ser considerados, pois influenciam diretamente a produção, o acesso e a apropriação das informações.

Na visão de Mirian Aquino (2008, 2007), a informação é considerada como uma prática social por meio da qual as (os) agentes não apenas produzem, mas também agem. Para a autora, a informação é a matéria-prima do conhecimento, adquiriu grande valor em uma sociedade marcada pela discriminação, exclusão social, preconceito, racismo, xenofobia, homofobia e outros sistemas opressores que impactam incisivamente a vida das pessoas. Mirian Aquino enfatiza que a CI é uma ciência impulsionadora do desenvolvimento da capacidade crítica das (os) agentes sociais, contribuindo para refletir e propor formas de interferência na realidade.

Ao reconhecer a Ciência da Informação como um campo essencial, que se fortalece nos processos de mediação da informação como estratégia para a resolução de conflitos e promoção de ações informacionais eficazes, destacamos seu papel ampliado na construção de sociedades mais justas e equitativas.

Considerando tais apontamentos e o caráter social e intercultural da CI, a partir da utilização de seu objeto - a informação - como elemento fundamental para a mudança de mentalidades sobre as desigualdades de gênero e raça e para a ativação do conhecimento, destaca-se aqui o papel da mediação da informação como fundamento dessa ciência, conforme Henriette Ferreira Gomes (2021), e como ação que possibilita o desenvolvimento do protagonismo social, por meio de um processo de apropriação da informação.

### 3.1 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO AÇÃO PROMOTORA DE TRANSFORMAÇÃO

Para compreender o conceito de mediação da informação e como essa ação se dinamiza no processo de transformação que promove um mundo mais justo e igualitário, nos baseamos nos estudos de Henriette Ferreira Gomes (2010, 2014,

2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021), Oswaldo Almeida Júnior (2009, 2015), João Arlindo dos Santos Neto (2019), Raquel do Rosário Santos, Ana Claudia Medeiros de Sousa e Henriette Ferreira Gomes (2022), entre outras autorias da CI, que contribuem para ampliar as discussões sobre a temática no âmbito da CI.

De acordo com Henriette Ferreira Gomes (2016, 2018, 2019, 2020, 2021), a mediação da informação compreende um ato de cuidado, que está diretamente relacionado a aspectos éticos, estéticos e psicológicos, devido ao fato de lidar com o objeto “informação”. Para tanto, ao trabalhar com a mediação da informação, a autora utiliza como base os ensinamentos de Oswaldo Almeida Júnior (2006, 2009, 2015) - autor pioneiro nos estudos de mediação da informação no campo da CI – que considera a mediação da informação como

[...] toda ação de interferência - realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais-, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (Almeida Júnior, 2015, p. 25)

O conceito de mediação da informação exposto por Oswaldo Almeida Júnior serve de base teórico-metodológica para pensar essa ação sob diversas perspectivas, entre elas, a de uma mediação voltada para o protagonismo social, como destacou Henriette Ferreira Gomes (2016, 2018, 2019), e ainda, como contributo para o combate à violência doméstica, conforme demonstrado no estudo de Aurekelly Silva (2020a).

João Arlindo dos Santos Neto (2019), ao analisar o estado da arte da mediação da informação, ressalta que os estudos sobre a temática são recentes e que existe uma “importação conceitual” proveniente de outras áreas, o que se deve ao caráter interdisciplinar da CI, que promove a interlocução entre diferentes campos do conhecimento. Para o autor, “[...] a mediação surge para fundamentar as práticas e os processos informacionais deflagrados no âmbito dos equipamentos informacionais.” (Santos Neto, 2019, p. 115). O autor destaca o protagonismo do professor Oswaldo Almeida Júnior por ter proposto, em 2006, um conceito específico para a mediação da informação e por continuar a gerar o debate em torno da temática no campo da CI. Ao utilizar as produções do referido autor como base para suas pesquisas, João Arlindo dos Santos Neto (2019) considera que a mediação, quando relacionada ao fenômeno

‘informação’, consiste em uma ação direcionada para solucionar conflitos informacionais e/ou culturais de agentes sociais, inserindo-se, portanto, na esfera social. Para o autor, a mediação “[...] coloca o sujeito no centro do processo e lhe interessa mais os desdobramentos da pós-relação entre ele e a informação, que minimamente compreende como a informação chegou até ele.” (Santos Neto, 2019, p. 377).

João Arlindo dos Santos Neto e Sueli Bortolin (2017), ao explorarem o conceito de mediação da informação proposto por Almeida Júnior (2015), acima exposto neste estudo, destacam quatro termos que compõem tal conceito: interferência, processo, apropriação e conflito. O autor e a autora entendem a interferência como a ação realizada pela(o) profissional da informação, seja ela planejada ou momentânea, com o objetivo de contribuir no processo de busca da informação por parte das(os) agentes em um determinado dispositivo informacional. Quanto ao processo, ele se refere à forma como ocorre a mediação da informação, ou seja, é um processo contínuo, de modo que, ao tentar sanar as necessidades informacionais imediatas das pessoas, surgem novas necessidades. A apropriação ocorre por meio da atribuição de sentidos à informação, dada de maneira singular pelos usuários, sendo uma ação que varia de pessoa para pessoa. Por fim, o conflito é o cerne da ação mediadora, segundo o autor e a autora. Eles destacam que, para além de solucionar os problemas existentes por meio de questionamentos, a informação tem a potencialidade de instigar, ou melhor, de impulsionar a geração de novas dúvidas, permitindo às pessoas (re)produzir novos conhecimentos. De acordo com João Arlindo dos Santos Neto (2023, p. 105), “[...] não há como transcorrer pelo universo informacional, isto é, lidar com a informação em suas múltiplas linguagens, seja como leitor/usuário ou mediador, sem se deparar com os conflitos.”

No CRMEB, as mediadoras desempenham o papel de intermediar informações, tanto de forma implícita quanto explícita. As mulheres que buscam apoio e orientação no órgão têm como objetivo suprir suas necessidades informacionais imediatas e, ao entrarem em contato com as informações mediadas no centro, podem iniciar o processo de apropriação, que gera conhecimento. Esse processo ocorre de maneira contínua, envolvendo problematização, autoconhecimento e a criação de novos significados, todos presentes na ação de mediação consciente da informação, dinamizada por meio deste dispositivo informacional.

A mediação da informação assume um caráter ativo ao estimular a geração de conflitos e o surgimento de novas necessidades informacionais. Dessa forma, torna inviável que profissionais da informação realizem ações mediadoras baseadas em um falso senso de neutralidade e imparcialidade, isso ocorre porque, “[...] a informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta desnuda de interesses, sejam econômicos, políticos, culturais, etc.” (Almeida Júnior, 2009, p. 93).

Larisse Almeida, Gabriela Farias e Maria Giovanna Farias (2018) consideram que a mediação da informação é um fenômeno social, pois está vinculada à ação e interação das(os) agentes, presentes também no cotidiano. Segundo as autoras, ela é compreendida a partir do planejamento e desenvolvimento de atividades como organização, representação, recuperação, acesso, uso e apropriação da informação.

Oswaldo Almeida Júnior (2009) evidencia que a mediação da informação é a base determinante da prática bibliotecária. Ele expande essa ideia, defendendo que tal mediação não se restringe ao fazer bibliotecário, mas abrange todas(os) as(os) profissionais da informação que lidam cotidianamente com o objeto informação nos diversos dispositivos informacionais. Nesse contexto, e com base nos achados do autor supracitado, destacamos as duas tipificações da mediação da informação - implícita e explícita - apresentadas por ele, para, então, compreender como essas ocorrem no âmbito do CRMEB.

A mediação implícita da informação ocorre nos dispositivos informacionais de forma independente da presença física e imediata das pessoas usuárias (Almeida Júnior, 2009). No entanto, João Arlindo dos Santos Neto (2023) ressalta que essa mediação é composta pela(o) mediadora(r), pela informação e pela pessoa usuária, sendo esta última o foco principal, já que todo o processo de mediação é voltado para essa(e) agente social, mesmo que esteja ausente no momento da ação. Como exemplo de mediação implícita, podemos citar os processos de classificação, indexação, seleção e organização do acervo. Segundo o autor, essa instância de mediação interfere diretamente na recuperação da informação, o que, por sua vez, impacta o processo de apropriação.

A mediação explícita, por sua vez, ocorre em espaços onde a presença das pessoas usuárias é uma realidade, sendo esta, condição *sine qua nom* para sua efetividade, mesmo que essa presença não seja física, como nos casos de acesso à distância. Esse tipo de mediação abrange, por exemplo, o serviço de referência, práticas pedagógicas de estímulo à cultura, cursos associados à cultura, e a promoção

de editais informativos sobre direitos das mulheres (Côrtes, 2024; Almeida Júnior, 2009; Santos Neto, 2023).

Para abordar a mediação da informação em prol do protagonismo social, Henriette Ferreira Gomes (2020) define uma perspectiva conceitual de informação. Segundo a autora, a informação se constitui nas relações sociais, portanto, é o resultado do compartilhamento de saberes entre as pessoas. Esse entendimento, conforme sua proposição, sustenta o *locus* e a relevância da ação mediadora e suas cinco dimensões.

Regina Marteleto e Viviane Couzinet (2013) afirmam que a informação, considerada em sua dimensão comunicativa, não se limita à eficácia de transmissão, mas envolve um processo compartilhado de construção e constituição. Henriette Ferreira Gomes (2020), toma Debray como referência para afirmar que a transmissão representa o prolongamento da comunicação para além do tempo e do espaço, auxiliando a preservação da informação para a memória, mas também para acesso, uso e apropriação em qualquer tempo histórico. Nesse contexto, os dispositivos de mediação da informação cumprem o papel importante de proporcionar o acesso, o uso e a apropriação da informação. Para a autora,

[...] a informação é construída no compartilhamento do conhecimento, nas interações sociais que fazem emergir o que se conhece por meio da articulação de linguagens, que torna público o que está em domínio singular, permitindo a troca e/ou retomada do conhecimento em qualquer tempo e contexto [...] (Gomes, 2020, p. 8, grifo da autora).

Na visão de Henriette Ferreira Gomes (2020), a informação é compreendida como uma instância de trânsito entre os conhecimentos produzidos por agentes, independentemente de estarem inseridos nos mesmos contextos e tempos históricos. Segundo a autora, a informação possui a potencialidade de impulsionar a ação comunicativa, além de estimular e possibilitar novas ações de comunicação, sendo, portanto, subsidiária das ações e pensamentos capazes de gerar ou modificar conhecimentos (Gomes, 2020). Para ela, a informação é um fenômeno que emerge de um processo interativo de compartilhamento de conhecimentos e saberes, no qual o processo comunicativo assegura que o compartilhamento transite da esfera singular (privada) para a esfera do coletivo (pública/social). Assim, Henriette Ferreira Gomes (2019; 2020) concebe a informação como conhecimento em estado de compartilhamento. Karina Holmes (2023) considera que a informação quando é

disseminada, comunicada e está acessível de forma segura, oportuniza às pessoas o poder de conhecimento.

Henriette Ferreira Gomes (2019, 2020) destaca que a mediação da informação envolve a inter-relação entre linguagens e dispositivos técnicos, ambientais, tecnológicos, humanos e semiológicos que, articulados, possibilitam a produção e o compartilhamento do conhecimento. Edmir Perrotti e Ivete Perrucini (2007), ao trabalharem com a mediação cultural, utilizam o termo 'dispositivo' e assinalam que os dispositivos informacionais estão presentes na ação mediadora, indo além de um papel meramente funcional ou técnico. Esses dispositivos compreendem processos simbólicos e discursos que narram e conferem sentido. Nesse contexto, Henriette Ferreira Gomes (2020), apoiando-se nos autores supracitados, ressalta que a ação mediadora da informação ocorre por meio da articulação entre instrumentos, recursos, suporte, técnicas, agentes e processos, tornando o ambiente informacional em um dispositivo gerador de sentidos. A autora entende como dispositivos o ambiente informacional, as atividades ou os serviços, os processos, os instrumentos e os produtos de representação e recuperação da informação (Gomes, 2020).

Com base nos pressupostos acima, destacamos que os Centros de Referência constituem dispositivos informacionais fundamentais, que atuam de forma multifacetada na ação mediadora da informação, transcendendo um papel meramente funcional e técnico para englobar processos simbólicos e discursivos significativos. Esses centros não apenas mediam informações práticas e legais, mas também produzem e disseminam narrativas que influenciam a compreensão e a percepção da violência de gênero, tanto entre as mulheres atendidas por esses serviços quanto na sociedade de modo geral. Isso acontece, por exemplo, nas visitas às comunidades, nas palestras e nas rodas de conversas, que proporcionam um espaço de debate entre as pessoas presentes. Nesse contexto, os centros de referência funcionam como espaços críticos de mediação da informação, conectando as mulheres a uma rede de apoio que inclui serviços jurídicos, psicológicos e sociais. Neles, histórias de resistência, superação e empoderamento são compartilhadas.

Conforme Henriette Ferreira Gomes (2010), a mediação da informação compreende uma necessidade humana e social, pois é uma ação vinculada à vida e ao processo de construção de sentidos. A autora acredita que: "Os seres humanos agem em relação à realidade tomando como referência o significado que atribuem a essa realidade, que é construída nas interações sociais e mediações simbólicas."

(Gomes, 2010, p. 87). Mariana Lousada (2015) considera a mediação da informação como atividade natural no cotidiano de pessoas, grupos ou instituições, constituindo-se como fundamento social de ação e interação. Larisse Almeida, Gabriela Farias e Maria Giovanna Farias (2018) ressaltam que, devido ao fato de seu conceito estar intrinsecamente relacionado à linguagem e à comunicação, a mediação da informação, por meio de um processo de interferência, pode influenciar no desenvolvimento da autonomia das pessoas.

Em seus estudos, Henriette Ferreira Gomes (2020) assinala que a mediação da informação representa um elemento essencial ao processo de desenvolvimento humano, pautada na dialogia como sua base de sustentação. Ingrid Paixão de Jesus e Henriette Ferreira Gomes (2021) destacam que, no campo da CI, a ação mediadora não se resume a um momento ou a uma prática profissional, mas sim a um processo que envolve e entrelaça princípios, práticas e contextos, com o objetivo de não só garantir o acesso a esses, mas também de possibilitar, a partir desse acesso, o início de um processo de reflexão, debate, trocas e exercício crítica em torno do conteúdo.

Consideramos que a mediação da informação envolve ações de interferência, realizadas a partir de uma relação dialógica contínua, que envolve uma(um) profissional da informação, as(os) agentes sociais (que é singular e é inserida(o) em um contexto social) e a informação, a fim de satisfazer suas necessidades informacionais imediatas e alterar o conhecimento já existente, de modo a possibilitar a construção de novos sentidos à medida que tais agentes se apropriam das informações mediadas.

A partir desta concepção, concordamos com o pensamento de Marcos Prado (2020), ao destacar que a satisfação informacional, como premissa da ação de mediação da informação, tem como base um princípio de aspiração do ideal e não um alcance efetivo, pois, como postula Oswaldo de Almeida Júnior (2015, p. 26), “Nenhuma necessidade informacional é totalmente clara nem será totalmente satisfeita”. Para este autor, existem diversas complexidades que podem impedir o pleno alcance das expectativas das (os) agentes sociais que buscam a informação. Em alguns casos, essas pessoas podem não expressar com clareza as suas necessidades informacionais. Almeida Júnior (2015, p. 27) afirma que “Essas necessidades são geradas pelo pertencimento a um grupo, uma comunidade, uma tribo”.

A ação mediadora da informação permite a construção do espaço crítico, que possibilita às pessoas envolvidas a problematização, o desenvolvimento intelectual e, conseqüentemente, a tomada de consciência, o que pode apoiar a apropriação das informações mediadas, impulsionando o protagonismo social (Gomes, 2020). Ivete Pieruccini (2007) ressalta que apropriar-se de informações não é “[...] um ato imediato, mecânico ou ‘natural’. É, antes, um ato produtivo, envolvendo a mobilização de diferentes capacidades em movimentos de construção de sentidos.”

Neste estudo, compreende-se a apropriação da informação como um processo criativo de transformação do conhecimento, a partir do contato com fragmentos de informações coletivas que possibilitam a construção de um conhecimento individual. Nas palavras de Almeida Júnior (2007), a apropriação da informação pressupõe uma alteração do conhecimento, sendo, portanto, uma ação de produção e não meramente de consumo.

Para Marco Almeida (2009, p. 16), o processo de mediação da informação está relacionado às conexões estabelecidas entre as ações sociais das pessoas e pode ser compreendido “[...] como sinônimo de processos de interlocução e/ou interação entre os membros de uma comunidade, por meio dos quais os laços de sociabilidade são estabelecidos e alimentados”. Por meio da interação entre as pessoas e as(os) profissionais da informação, é possível obter uma maior e melhor compreensão da informação, possibilitando a sua apropriação de acordo com as demandas das(os) agentes sociais e suas necessidades. Dessa forma, recorre-se a Maria Giovanna Farias (2014) para defender o uso do processo de mediação na transformação de realidades, acreditando no potencial da informação para reduzir desigualdades e gerar conhecimento.

Na ótica de Henriette Ferreira Gomes, a mediação da informação

[...] representa uma ação que depende do nível de conscientização do agente que a realiza em relação a esse objetivo, como também quanto ao seu papel protagonista, que nessa condição interfere no meio e se constitui em sujeito da estética, da ética e da humanização do mundo (Gomes, 2014, p. 55).

Em busca de ampliar o debate sobre a ação mediadora, a autora (2014, 2016, 2017, 2019, 2020) defende a existência de cinco dimensões da mediação da informação, conceituando-as como: dialógica, estética, formativa, ética e política. Essas dimensões, articuladas e, quando alcançadas, são capazes de efetivar a ação mediadora, possibilitando a apropriação da informação e, conseqüentemente, o

desenvolvimento do protagonismo social. Elas são elementos constituintes da interação humana que, dependendo da sua intensidade e do seu alcance, têm o poder de interferir no processo de construção do debate, do consenso, do dissenso e da compreensão (Gomes, 2014, 2016, 2017, 2019, 2020).

A **dimensão dialógica** é uma instância que sustenta a ação mediadora, uma vez que essa ação ocorre por meio do diálogo presente no processo de compartilhamento de saberes entre as pessoas, em um ambiente que permite que tenham espaço para expor seus pensamentos e experiências, de modo que a informação possa atuar como elemento de transformação e construção de conhecimentos à medida que ocorre sua apropriação (Gomes, 2014, 2020). De acordo com Raquel Santos, Ana Cláudia Sousa e Henriette Ferreira Gomes (2022, p. 289), baseadas na defesa de Henriette Ferreira Gomes sobre as dimensões da mediação da informação, “A dimensão dialógica é uma condição por meio da qual se dá todo o processo de mediação da informação.”

Na visão de Henriette Ferreira Gomes (2012, 2014, 2020), a ação mediadora da informação envolve um processo dialético que é fundante dessa ação, no qual a dialogia é condição para sua existência. Para Ingrid Jesus (2021), esse processo interativo permite a troca de percepções entre as(os) agentes sociais, podendo gerar negociações transformadoras. Assim, no espaço crítico onde a mediação consciente da informação acontece, as pessoas podem fortalecer as relações sociais, que transformam e favorecem o desenvolvimento humano (Gomes, 2014, 2020; Jesus; Gomes, 2019; Silva, 2020a).

É o processo dialógico que possibilita a interlocução entre distintas e distintos agentes, permitindo o encontro e a manifestação das subjetividades que emanam da interlocução inter e intrasubjetiva, fazendo com que a mediação da informação seja bem-sucedida (Gomes, 2014). Nesse sentido, a ação da(o) mediadora ou do mediador consciente é fundamental para o alcance da dimensão dialógica, pois ela ou ele poderá desenvolver o processo dialógico observando as singularidades dos agentes envolvidos na ação de interferência, de modo que todos se envolvam, expondo suas ideias e protagonizando a ação mediadora. Para tanto, cabe à mediadora ou ao mediador ter a sensibilidade e a disposição para atuar com respeito às diferenças, estimulando a manifestação das pessoas presentes no espaço crítico em que a mediação consciente da informação ocorre, para que se expressem e possam se

sentir acolhidas e ouvidas, garantindo assim que a dimensão dialógica da mediação da informação seja alcançada.

Na **dimensão estética**, as e os agentes envolvidos na mediação da informação atingem sua zona de desenvolvimento proximal (ZDP) - conceito desenvolvido por Vygotsky e que Henriette Ferreira Gomes (2020) utiliza como referência -, na qual há a desestabilização dos seus conhecimentos. Essa desestabilização é resultado da dialogia e da problematização presentes no alcance da dimensão dialógica, que permite que as pessoas alterem ou ampliem seus conhecimentos prévios. O conforto em dialogar é um indício de que a pessoa está experimentando o prazer estético de pensar e criar em torno do objeto do diálogo, indicando que o processo de apropriação está ocorrendo, que a pessoa teve sua zona de desenvolvimento proximal acionada. (Gomes, 2020). Na ótica de Henriette Ferreira Gomes (2020), uma condição para o alcance da dimensão estética consiste na construção de um ambiente acolhedor, que proporciona o conforto emocional para que todas e todos possam se sentir livres para pensar e expor suas ideias e pensamentos, interpelando, questionando e exercendo a crítica no encontro com a informação. Para tanto, o uso de linguagens e dispositivos informacionais deve ser articulado para que o processo dialógico aconteça (Gomes, 2020; Pieruccini, 2007).

No espaço onde ocorre a mediação consciente da informação, para que a dimensão estética seja alcançada, é necessário que as pessoas tenham a sensação de pertencimento. Essa as torna mais à vontade para interagir e, abrindo caminho para a criatividade e geração de novos conhecimentos. Henriette Ferreira Gomes (2020) ressalta que é na ambiência do conforto proporcionada pelo pertencimento que o pensamento livre flui, pautado no respeito à alteridade, sem censura ou rejeição, permitindo o autoconhecimento por meio do exercício da crítica. Nesse contexto, a autora destaca que um dos aspectos mais marcantes da dimensão estética se manifesta quando

[...] a mediação da informação sustenta a construção do sentimento de pertença, promovendo o encontro promissor com a informação, que consiste em cultivar o terreno seminal ao desenvolvimento intelectual e a geração do conhecimento, evidenciando que este sempre está associado às partilhas coletivas, sendo que, quando essas partilhas se tornam mais claras e vivenciadas com intensidade, o estímulo à criatividade é mais forte, tornando mais evidente a potência dos processos sócio-interacionistas para o alargamento dos saberes e conhecimentos. (Gomes, 2020, p. 14)

A abertura para o diálogo, presente nas dimensões dialógica e estética, transmite confiança para que os (as) agentes envolvidos(as) se tornem não apenas receptores, mas também produtores de informações e, em um processo dialético, atuem como mediadoras(es) informacionais, conscientes do papel que esse elemento desempenha na vida individual e coletiva dos seres humanos. A ação mediadora, na sua dimensão estética, consiste numa “[...] ação ligada ao movimento multidirecional, ligada à geração de experiências no encontro com a informação, também no encontro com o(a) outro(a) que a produziu, promoveu e disponibilizou, e ainda como com outros sujeitos que também foram em busca de acessá-la e interpretá-la.” (Gomes, 2020, p. 14).

O encontro das pessoas com os próprios dispositivos - sejam eles o ambiente informacional, os processos, os instrumentos, os produtos de representação e recuperação da informação, as atividades ou os serviços - possibilitará a busca e o acesso à informação, objetivando sua apropriação, conforme destaca Henriette Ferreira Gomes (2020). Nesse sentido, é possível identificar se a dimensão estética foi alcançada ao observar o prazer e o desejo das(os) agentes sociais em participar de debates, interpelar, contribuir e criar a partir do encontro com o(a) outro(a) e com a informação. É por meio desse encontro que a apropriação da informação se torna viável, promovendo o desenvolvimento do protagonismo social (Gomes, 2020).

Segundo Raquel Santos, Ana Cláudia Sousa e Henriette Ferreira Gomes (2022), e Henriette Ferreira Gomes (2020), a mediação da informação, ao transitar pela sua dimensão estética, cria condições necessárias para o redimensionamento do conhecimento das pessoas envolvidas nessa ação. Isso permite que a mediação da informação se encaminhe para o alcance de sua **dimensão formativa**. No alcance dessa dimensão, as(os) agentes sociais, ao confrontarem seus conhecimentos prévios com um conhecimento novo ainda em formulação, têm a possibilidade de expandir seu estado de conhecimento. Resgatando o conceito de mediação da informação de Oswaldo Almeida Júnior (2015), que a define como uma ação de interferência voltada à apropriação da informação para atender a necessidades informacionais, mas que também gera conflitos e novas necessidades, Henriette Ferreira Gomes (2020) destaca que é no encontro com o outro, no processo comunicacional, que as informações são compartilhadas. Nesse processo, as pessoas podem vivenciar conflitos cognitivos já que essas informações têm o potencial de modificar o conhecimento existente. Embora esses conflitos possam

gerar desconforto, eles também possibilitam reflexão e oferecem a possibilidade de “[...] superação dos conflitos cognitivos e de consolidação da apropriação da informação.” (Gomes, 2020, p. 16).

A ação mediadora, segundo Henriette Ferreira Gomes (2019), possui um caráter formativo, pois possibilita a formação e a qualificação dos(as) agentes que estão envolvidos(as) nessa ação. Essa dimensão se concretiza por meio do desenvolvimento de competências e habilidades por parte da(o) mediadora(or), que, ao compartilhar seu conhecimento durante a ação mediadora, favorece o processo de aprendizagem das(os) agentes participantes (Gomes, 2014; Silva, 2020a). Assim, a dimensão formativa é alcançada quando, na mediação da informação, as pessoas iniciam um processo de reflexão crítica sobre as informações, resignificando suas ações, percepções de mundo e, conseqüentemente, seus conhecimentos.

Na visão de Ingrid Jesus e Henriette Ferreira Gomes (2021), é no alcance dessa dimensão que a(o) mediadora(or) da informação, ao compartilhar conhecimentos, contribui para a formação de outras pessoas, ao mesmo tempo em que se forma e se transforma no processo. As autoras destacam o caráter pedagógico da mediação, que requer valorização e respeito ao outro, por meio da interação e da dialogia.

A **dimensão ética** é considerada o eixo articulador das demais dimensões da mediação da informação, segundo Henriette Ferreira Gomes (2020). Ela está relacionada ao cuidado e à atenção por parte da(o) mediadora(or) em relação às(aos) agentes sociais envolvidas(os) na ação mediadora, uma vez que as ações de mediação ocorrem por meio de um processo dialético que possibilita o livre pensar, debater e se expressar, favorecendo o exercício da crítica e o autoconhecimento. Na ótica de Henriette Ferreira Gomes (2019, p. 17), a dimensão ética da mediação da informação requer “[...] o ouvir e dialogar com o outro, com ampliação da capacidade de escuta e observação sensíveis.” Essa sensibilidade está relacionada ao caráter alteritário da informação defendido pela autora. Nesse sentido, Jonathas Silva e Henriette Ferreira Gomes (2014, p. 11) ressaltam que

[...] a informação para ser compreendida no contexto da diferença alteritária demanda, inicialmente, o reconhecimento das diferenças entre os sujeitos (humanos e não-humanos) e como essas diferenças, em caráter de relação/interação entre eu e o outro podem contribuir para construção da informação.

Percebe-se que o trabalho com a informação requer o encontro com o outro, por meio da dialogia presente na ação mediadora que possibilita o diálogo e a

formação de novos conhecimentos. Nessa perspectiva, Jonathas Silva e Henriette Ferreira Gomes (2014) compreendem que a informação é uma construção colaborativa, resultado do ato de pensar no, com e para o outro. O respeito às diferenças, a não censura e o acesso democrático à informação tornam-se fundamentais para garantir que a dimensão ética seja alcançada, e para que a mediação se torne efetiva quando realizada de forma consciente e intencional, favorecendo, assim, o protagonismo social.

A mediação da informação se constitui em uma ação interacionista e dialética, na qual a diversidade deve encontrar espaço de voz, espaço de ação, exigindo a construção de um processo problematizador que respeite as diferenças e, ao mesmo tempo, assegure o espaço de expressão e interpelação de todos os participantes, sublinhando a necessária regência da **dimensão ética** em todo desenrolar da ação de interferência, em especial em função da intencionalidade maior da mediação que é a de contribuir com o protagonismo social (Gomes, 2020, p. 17).

Será no exercício da *práxis*, na tomada de consciência por parte da (o) agente mediadora(or), que a mediação da informação favorecerá a formação de agentes críticas(os), capazes de realizar mudanças no mundo após um processo de apropriação da informação. Desse modo, reconhece-se que a atuação da(o) profissional da informação como mediadora(or) consciente é primordial, uma vez que as informações e os saberes são produzidos e apropriados socialmente, posicionando essas(es) profissionais como atrizes e atores da transformação cultural (Marteleto; Couzinet, 2013). Ingrid Jesus (2021), nesse sentido, destaca que, nas ações da(o) profissional da informação, novos conhecimentos são construídos a partir de um processo de reflexão e desenvolvimento de pensamentos críticos e coletivos.

As pesquisadoras Raquel do Rosário Santos, Ana Claudia Medeiros de Sousa e Henriette Ferreira Gomes (2022) postulam que é necessário que a(o) profissional da informação compreenda que a mediação da informação é um fundamento que orienta o trabalho com a informação, comprometido com a liberdade de pensar e com a promoção da inclusão social. Se isso não estiver claro para essas (es) agentes, e se suas vontades pessoais forem maiores do que a intencionalidade da ação de mediação da informação, o trabalho das(os) profissionais da informação pode enfraquecer e desqualificar a força transformadora da informação e dos ambientes informacionais. As autoras ressaltam que é necessário que a(o) mediadora(or) da informação proporcione a abertura de um diálogo que priorize a honestidade e execute suas ações sem um viés manipulador. É a partir do debate entre todas(os) as(os)

envolvidas(os) na ação mediadora que tais profissionais se posicionarão com respeito aos consensos do coletivo.

Quando as quatro dimensões da mediação da informação são alcançadas de forma articuladas, Henriette Ferreira Gomes (2020) destaca que a ação mediadora atinge sua última dimensão, que é a **dimensão política**. Nesta dimensão, as pessoas que participam da ação mediadora passam a ter consciência de que são agentes políticos, capazes de interferir no meio em que se encontram, agindo, portanto, como protagonistas sociais. A dimensão política, quando alcançada, pode impulsionar o desejo de lutar pelo respeito à alteridade, pelo combate às *fake news*, pela construção e ampliação do espaço crítico, pela inclusão social, pelo combate às desigualdades de gênero, classe, raça/etnia, e tantas outras categorias de análise, pelo enfrentamento da violência doméstica e outros fenômenos que impactam e impedem o viver juntos com e para o outro. Esses princípios são fundamentais à existência humana e fazem parte do agir de um (a) protagonista social (Gomes, 2020).

No alcance das suas cinco dimensões, a ação mediadora proporciona condições para que as pessoas envolvidas nesse processo tomem consciência de seu papel ativo no mundo, em prol da coletividade, sendo movidas pelo desejo de participar ativamente da construção e reconstrução da realidade social. Isso não envolve apenas a conquista de direitos, mas também a construção do espaço e das condições nas quais todas(os) possam existir como agentes políticos (Santos; Sousa; Gomes, 2022).

A partir das premissas apresentadas pelas autoras supracitadas, consideramos que em um Centro de Referência, as(os) agentes que atuam nesse dispositivo informacional devem ser conscientes de sua responsabilidade social, propondo ações de mediação da informação como elementos de conscientização no combate à violência doméstica contra as mulheres e às desigualdades de gênero que assolam a nossa sociedade.

Jetur Castro e Oswaldo Almeida Júnior (2022, p. 9) afirmam que “[...] as ações de mediação da informação devem incorporar processos de autorreflexão, os quais podem fazer parte das propriedades conscientes da realidade vivida pelos que buscam informação.”

Marcos Prado (2020) postula que a mediação da informação é um processo altamente dinâmico, flexível e sujeito a reformulações nas estratégias das pessoas envolvidas, com o objetivo de orientar e estruturar diretrizes para alcançar os recursos

desejados. O autor considera que essa ação deve ser orientada por princípios de acolhimento às (aos) agentes sociais, considerando o respeito às diferenças como um valor fundamental. Destarte, afirma que o acolhimento é um atributo natural e automaticamente conectado ao processo de mediação da informação.

Baseada nos estudos de Henriette Ferreira Gomes (2020), nota-se que a mediação da informação é uma ação de cuidado, inclusão social e respeito às diferenças, que posicionam a informação como um elemento de transformação de mentalidades. Quando a ação mediadora da informação atinge suas cinco dimensões, a(o) agente mediadora(or) e a(o) interagente identificam a potência do ato de cuidar presente no processo mediador. Eles possibilitam o exercício da crítica, o autoconhecimento, a problematização e a construção de conhecimentos a partir da ação de interferência presente na mediação da informação, com foco no acesso, uso e apropriação das informações, pois, assim, contribuirão para o desenvolvimento do protagonismo social.

Jetur Castro e Oswaldo de Almeida Júnior (2022) consideram a mediação da informação como um fenômeno coletivo emancipatório, no qual é necessário considerar que as pessoas envolvidas nessa ação são participativas, e não ausentes ou restritas à participação pública nos processos que envolvem a prática informacional. Os autores chamam a atenção para a importância de uma reflexão sobre a mediação realizada pelos(as) profissionais da informação, no sentido de que esses(as) desempenhem o papel de mediadora(or) voltada(o) à ação emancipatória, dado que ela abarca a complexidade do(a) interagente em seu contexto e faz com que o(a) profissional utilize o saber-fazer, apresentando possibilidades de concepção e comunicação relacionadas às(aos) agentes sociais.

É importante destacar que a ação mediadora da informação tem o potencial de fortalecer não apenas quem “recebe” as informações, mas também quem as medeia, pois, nesse encontro com o outro e com a informação, no ambiente dialógico e crítico, a (o) mediadora (or) avalia constantemente suas ações de interferência e (re)significa conceitos e comportamentos a partir da apropriação das informações no processo de compartilhamento de saberes que favorece o protagonismo social.

Desse modo, é necessário abordar de forma mais aprofundada o conceito de protagonismo social, visto que este é resultado da mediação da informação e também a impulsiona, para compreendê-lo e utilizá-lo neste estudo com mulheres em situação

de violência doméstica, mais precisamente mulheres que buscaram ajuda no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

Para tratar sobre protagonismo social aliado às questões de gênero na CI, utilizamos como base teórica o conceito de protagonismo cultural desenvolvido por Edmir Perrotti e Ivete Pieruccini (2007). Segundo as (os) autoras (es), o protagonismo está associado à luta, à resistência, à afirmação da participação na vida coletiva. Esse conceito tem sido aplicado em movimentos de resistência e reivindicações populares, sendo uma nova perspectiva para compreender e tratar as(os) agentes envolvidas(os) nesses movimentos.

O protagonismo teve origem no campo da literatura e do teatro grego, onde as tragédias apresentavam o verdadeiro papel da(o) protagonista (Gomes; Côrtes, 2020). Assim como Henriette Ferreira Gomes (2021), consideramos pertinente resgatar o conceito de protagonismo em sua formulação histórica original, na Grécia, a partir da história de Antígona de Sófocles (496-409 a.C.). Segundo a autora, esse resgate justifica a adição do termo “social” ao protagonismo, além de evidenciar sua relevância na perspectiva social da CI, “[...] apresentando como ele está sendo incorporado às abordagens dos estudos da mediação da informação.” (Gomes, 2021, p. 2).

O termo grego *protagonistes* é composto de “protos”, que significa “principal” ou “primeiro(a)”, e “agonistes”, que se refere a “lutador(a)” ou “competidor(a)”. No entanto, é na obra de Sófocles que o verdadeiro sentido de protagonista adquire o atributo de resistência consciente, representado pela personagem Antígona (Gomes; Côrtes, 2021; Gomes, 2021).

Antígona é a protagonista de um drama familiar que transcende a dimensão privada ao lutar contra o rei Creonte, da cidade de Tebas, para garantir que seu irmão, Polineices, considerado traidor da pátria, fosse enterrado conforme as leis das divinas que regem a polis, assegurando o direito à sepultura a toda(o) cidadã(o). Antígona buscou defender não apenas os interesses de sua família, mas também proteger a cidade dos abusos do déspota. Furioso e guiado apenas por seus próprios interesses, o rei sobrepõe a esfera privada à esfera pública, condenando Antígona à morte ao sepultá-la viva em uma caverna subterrânea, desconsiderando as leis de Tebas. As atitudes de Creonte em relação à protagonista criam um cenário de terror e tragédias que ameaçam não apenas a vida de Antígona, mas também a de todas(os) as (os) cidadãs(ãos), inclusive a do próprio rei. Esse contexto impossibilita o convívio coletivo baseado no respeito às diferenças e à alteridade - princípio fundador da vida social

(Gomes, 2021; Perrotti, 2017). Nessa perspectiva, Edmir Perrotti (2017) defende que o conceito de protagonismo está diretamente relacionado à vida cidadã, na qual o reconhecimento da(o) outra(o) é condição essencial para a constituição de si mesmo.

Henriette Ferreira Gomes (2021) interpreta o enfrentamento de Antígona como uma ação de resistência pelos direitos das (os) cidadãs(ãos) de Tebas de lamentar e enterrar suas(eus) mortas(os) de forma digna. Outra perspectiva apresentada pela autora é que a protagonista se insurgiu contra as ações de um déspota, o rei Creonte, que priorizava os interesses privados em detrimento do bem coletivo. Desse modo, Henriette Ferreira Gomes ressalta que

[...] na literatura e no teatro grego, o protagonismo se firma relevante no desenvolvimento da trama, ocupando maior espaço de voz na cena, mas acima de tudo pelo seu papel interveniente na realidade, um papel com maior potencial de repercutir sobre a formação de novas concepções do coletivo quanto ao que seja uma existência digna e de resistência à tirania. (Gomes, 2021, p. 5)

O conceito de protagonismo, na modernidade, sofreu um reducionismo, passando a ser associado ao destaque pessoal de um indivíduo, instituição ou país, distanciando-se, assim, de seu verdadeiro sentido. Nesse sentido, conforme exposto por Sófocles na Antiguidade Grega, refere-se a ações e falas da protagonista voltadas para causas fundamentais da vida social (Gomes, 2021; Perrotti, 2017). Mediante tal cenário, Edmir Perrotti (2017, p. 15) compreende que

[...] protagonismo implica uma dimensão existencial inextricável. Significa resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afeta a todos. Significa tomada de posição dianteira face a obstáculos que ameaçam a espécie (causados por pessoas, animais, circunstâncias, sentimentos, ideias, preconceitos etc.).

Henriette Ferreira Gomes (2019, p. 12), com base na história de Antígona de Sófocles analisada por Edmir Perrotti (2017), considera que o protagonismo é social, pois se define como “[...] uma conduta, uma postura, um modo de existência que envolve todas as esferas da vida humana, nas suas diversas dimensões, incluindo a dimensão cultural, compreendendo-se cultura como produção humana, na qual se inclui o objeto informação.” Esse conceito está profundamente relacionado à valorização da vida cidadã, com ênfase no respeito, na inclusão e na promoção da cidadania.

O protagonismo social se realiza em espaços críticos marcados pela dialogia, alteridade e criatividade - ambientes que promovem a construção de diálogo, debates, dissenso e consenso. Nesses espaços, as(os) agentes sociais podem expor e compartilhar pensamentos, opiniões, experiências de vida por meio de um processo

comunicacional e interativo entre a(o) profissional e a(o) usuária(o), no qual ocorre o acesso, o uso e a apropriação das informações mediadas (Gomes, 2017). Ao conectar o conceito de protagonismo ao fenômeno informacional, Henriette Ferreira Gomes (2019) afirma que, após o processo de interpretação e significação, a informação se configura como um elemento que possibilita às pessoas compreenderem a realidade de forma crítica.

De acordo com Maria Giovanna Farias e Aida Varela (2017), o conceito de protagonismo está ligado ao processo de empoderamento das(os) agentes sociais por meio de uma interação ativa. Isso ocorre porque, “[...] quando o indivíduo se mobiliza dentro da sua realidade social, adquirindo novas formas de enxergar as perspectivas de uma construção de realidade, o empoderamento se torna uma multiplicação de ideias transformadoras” (Farias; Costa, 2017, p. 2). Essas ideias podem surgir de uma mediação consciente da informação, uma vez que a informação, segundo Aurekelly Silva (2020a), constitui um valioso instrumento de transformação, capaz de promover mudanças cognitivas, econômicas e sociais. Por meio de seu acesso e apropriação, novos saberes são construídos, e novos comportamentos são dinamizados à medida que as(os) agentes sociais se apropriam das informações.

De acordo com Oswaldo Almeida Júnior (2012, p. 67), quando ocorre a apropriação da informação, isso significa que a informação acessada pelas pessoas “[...] se concretizou, alterou de alguma forma um conhecimento pré-existente e teve significado para o processo de tomada de decisão que possa influenciar em qualquer atividade de produção e geração do conhecimento.” Nesse sentido, Henriette Ferreira Gomes (2017) enfatiza que o protagonismo social se efetiva em espaços críticos, dialógicos, criativos e de alteridade, que são locais propícios à construção de debates, nos quais há dissenso e consenso. Nesses espaços, as(os) agentes podem compartilhar seus pensamentos, expor suas opiniões e dividir suas experiências de vida com e para o outro, por meio de um processo interativo e comunicacional entre a(o) profissional da informação e as(os) usuárias(os), possibilitando o acesso, uso e apropriação das informações mediadas nesses contextos (Gomes, 2017).

Nos estudos de informação, o protagonismo social fundamenta-se na valorização da interação social, do capital intelectual e cultural, e da produção social dos saberes. As pessoas protagonistas interagem e intervêm no meio em que vivem, com o objetivo de gerar mudanças voltadas para o desenvolvimento social. É nessa perspectiva que a mediação da informação se configura como eixo central no

desenvolvimento do protagonismo social, por meio de um processo dialógico que atua como estímulo para que as pessoas se apropriem das informações e se empoderem (Gomes, 2019).

Para Henriette Ferreira Gomes (2019), ser protagonista vai além do simples ato de fazer por fazer, sendo, portanto, um modo de existir e agir no mundo, em prol do bem comum. Para tanto, agentes com o perfil de protagonistas sociais agem no enfrentamento de antagonismos (lutando contra), por meio de ações de resistência e combate a opressões que afetam a todas(os) na sociedade. Maria Giovanna Farias e Daysene Costa (2017, p. 4) corroboram com esse pensamento e acrescentam que a(o) “[...] protagonista busca fomentar ideias que visam reconhecer em outros indivíduos, a capacidade de darem respostas aos desafios que se manifestam em seu cotidiano.” Cabe à(o) protagonista olhar sua conduta como um ato capaz de gerar novos pensamentos e ideias, conduzindo outras pessoas na formação de uma nova consciência, segundo Maria Giovanna Farias e Daysene Costa (2017). Para as autoras, o protagonismo social posiciona as pessoas como atores principais, responsáveis pela transformação da realidade do outro e, conseqüentemente, da sua também (Farias; Costa, 2017). Desse modo, as(os) agentes protagonistas são, em sua essência, agentes de transformação.

Henriette Ferreira Gomes e Gisele Côrtes (2021, p. 117), consideram que “[...] o(a) protagonista assume condição de interveniente na realidade podendo transformá-la, e para tanto, se apresenta como capaz de enfrentar as oposições com coragem e valentia, demonstrando inteligência, sabedoria e competência para enfrentar seus antagonistas.” Nessa perspectiva, depreende-se que a(o) protagonista é aquela(e) que luta não apenas contra, mas a favor de uma causa, visando construir um mundo melhor, onde todas(os) se beneficiem com as conquistas advindas de ações protagonistas, fundamentadas em princípios axiológicos, como, por exemplo, o “viver junto” (Perrotti, 2017).

Edmir Perrotti (2017) destaca que o termo protagonismo tem sido utilizado em diversos campos da ação social, especialmente na esfera das lutas por direitos e no enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social, que afetam a todas(os). A violência doméstica, por exemplo, é um desses problemas, produzidos socialmente, que impacta diretamente a vida das mulheres, a ponto de sua consequência mais grave ser a morte dessas pessoas, ou seja, o feminicídio. Diante desse cenário, as mulheres precisam resistir e enfrentar diariamente tal fenômeno,

agindo como protagonistas sociais, buscando ajuda e apoio nos mecanismos criados para o enfrentamento dessa violência. No entanto, esse processo não é simples tampouco rápido. Existem barreiras que dificultam o rompimento do ciclo da violência, como a preservação da família, a dependência financeira, o sentimento emocional, as(os) filhas(os), entre outras.

De acordo com Heleieth Saffioti (1994, p. 453), “Uma parcela das mulheres consegue romper com a relação dominada/dominante, saindo do estado de não-conhecimento para o de conhecimento. Sua consciência perde as características de dominada e passa a ter uma visão de conjunto das relações de gênero.” A autora ressalta que não é fácil sair de relações violentas sem ajuda externa, pois, apesar de as mulheres reagirem de diferentes formas aos abusos sofridos por seus agressores, muitas dessas reações não são suficientes para pôr um fim na violência (Saffioti, 2001). Nesse sentido, nota-se o quanto a informação, quando mediada conscientemente, possui um potencial enorme na mudança de mentalidades, sobretudo em contextos complexos como são os da violência doméstica, pois tratam-se de vidas que podem ser perdidas se decisões assertivas não forem tomadas e a tempo. Destaca-se, assim, o papel da(o) profissional da informação, que, agindo conscientemente como protagonista social, pode utilizar essa ferramenta para influenciar nas ações de resistência, como, por exemplo, na busca por ajuda nos órgãos de apoio às mulheres, na decisão de fazer a denúncia e no exercício de seus direitos enquanto cidadãs.

Aurekelly Silva (2020a) considera que, no combate à violência doméstica, o acesso, uso e apropriação da informação são fundamentais para que as mulheres desenvolvam e evidenciem seu protagonismo, conseguindo empoderar-se a ponto de romper com o ciclo de violência, na medida em que se tornam conscientes de seu papel social como agentes de transformação, capazes de ajudar outras pessoas, sobretudo mulheres, a sair de situações de opressão e discriminação. A autora argumenta que será no processo dialógico propiciado por um espaço crítico, no qual a mediação consciente da informação acontece, a partir do alcance de suas cinco dimensões, que haverá a ressignificação da violência doméstica por parte das mulheres e a (re)construção de novas realidades. Isso possibilitará o desenvolvimento de ações protagonistas com o intuito de extirpar esse fenômeno da vida de todas as mulheres. Desse modo, será possível o “viver juntas(os)”, com respeito às diferenças, em uma sociedade justa e igualitária, onde todas(os) tenham os mesmos direitos.

A partir da essência do conceito de protagonismo, Henriette Ferreira Gomes (2021) nos orienta a sermos protagonistas sociais em todas as esferas de nossa existência enquanto pessoas. Antígona deve ser inspiração para o desenvolvimento de nossas ações, de modo que sejamos resistentes e determinadas(os), não aceitando de forma passiva a realidade imposta e reagindo ao autoritarismo e à arbitrariedade de déspotas que agem contra o direito à vida digna. Segundo a autora, é necessário combater aquelas pessoas que querem dizimar o direito de outras de terem acesso a elementos básicos, porém, fundamentais para a existência humana e social, tais como: educação, leitura, informação, e conhecimento, que, por sua vez, dependem de outros direitos não desejados pelos poderes hegemônicos, como: o direito à saúde, à segurança, à moradia, à justiça, à preservação do meio ambiente e tantos outros (Gomes, 2021). Uma vida livre, sem violência, também é um direito que muitas pessoas, sobretudo mulheres, são privadas devido a um sistema patriarcal, machista, racista e misógino e opressor, colocando-as, muitas vezes, em risco iminente de morte. É necessário agir como protagonistas sociais, conscientes do papel que todas(os) deveríamos ter frente a qualquer tipo de opressão que impeça o viver juntas(os), “[...] de modo a fortalecer as trincheiras das lutas pelos direitos sociais, pela inclusão e equidade social, onde se insere também o direito de produzir cultura, conhecimento e a própria informação.” (Gomes, 2021, p. 6).

Assim como Aurekelly Silva (2020a), consideramos que as mulheres que vivenciam a violência doméstica são protagonistas por serem resistentes e enfrentarem as normas hegemônicas de gênero que naturalizam e banalizam essa problemática tão complexa, presente em nossa sociedade, que ainda é regida por sistemas opressores que atingem, na sua maioria, as mulheres negras

Frente ao exposto e, sabendo que o protagonismo social constitui, essencialmente, ações de resistência contra qualquer tipo de discriminação, opressão, rejeição, desrespeito e negação ao diferente, acredita-se que realizar este estudo com mulheres em situação de violência doméstica nos permitirá conhecer os antagonismos enfrentados por essas agentes, a partir das suas experiências e das condições que as impulsionaram a procurar ajuda na rede de atendimento especializado às mulheres, mais especificamente no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O desenvolvimento de uma pesquisa é um processo que exige trabalho intelectual, disciplina e dedicação por parte da pessoa pesquisadora (Gondim; Lima, 2006). Nesse contexto, a metodologia assume um papel fundamental e complexo, demandando cuidado na sua definição e aplicação. De acordo com Maria Nélida González de Gómez (2000, p. 1), “A metodologia da pesquisa designa, de maneira ampla, o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direciona-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas.” Assim, é essencial ir além da aplicação de técnicas, buscando articular teoria com realidade empírica e conectar o pensamento sobre a realidade às concepções teóricas da abordagem adotada (Minayo, 2009).

Considerando que toda pesquisa é delineada a partir de um questionamento formulado pela pessoa pesquisadora, ou seja, uma problemática, retoma-se, neste espaço, a questão norteadora da pesquisa, a fim de compreender e justificar as escolhas e os caminhos metodológicos adotados. Nesse sentido, o problema investigado neste estudo partiu da necessidade de responder à seguinte pergunta: como a mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades e o rompimento do ciclo de violência de mulheres em situação de violência?

Para responder a esse questionamento, a pesquisa tem como objetivo geral analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

A partir do problema identificado e do objetivo estabelecido, foi possível delinear a pesquisa e definir os métodos e as técnicas adotadas neste estudo para alcançar os resultados, conforme será detalhado nas próximas seções deste capítulo. Contudo, faz-se necessário descrever o percurso trilhado por esta pesquisadora até a conclusão do trabalho. Isso porque, raramente, uma pesquisa é concebida e conduzida de maneira linear, sem percalços e dificuldades. Neste caso, não foi diferente: diversos fatores contribuíram para mudanças frequentes nos objetivos e no

enfoque da pesquisa, tornando o processo ainda mais desafiador e desgastante do que o habitual.

#### 4.1 PERCALÇOS DA PESQUISA: relatos da pesquisadora

Achamos pertinente relatar, inicialmente, aqui, na metodologia, os desafios enfrentados no processo de escrita desta tese, com o objetivo de compartilhar com pesquisadoras e pesquisadores, tanto na CI quanto de outras áreas, as dificuldades que um trabalho científico pode apresentar até sua conclusão. Embora nem todos os trajetos sejam marcados por dificuldades, é importante reconhecer que isso pode ocorrer, especialmente em pesquisas que envolvem seres humanos. Assim, relatamos os principais desafios enfrentados nesta jornada.

Um dos percalços mais significativos foi o período pandêmico, que atrasou substancialmente o andamento da pesquisa. Como consequência, houve a necessidade de solicitar a prorrogação do prazo para defesa, estendendo o período total de quatro para cinco anos. Esse imprevisto, inevitavelmente, desmotivou em certa medida a pesquisadora. Outro grande desafio foi conciliar a escrita da tese com as 40 horas semanais de trabalho na área da educação no município de João Pessoa, uma atividade que, por sua natureza, exige elevado nível de esforço e dedicação profissional. Essa sobrecarga tornou o equilíbrio entre as demandas do trabalho e do estudo extremamente exaustivo, adicionando um grau considerável de dificuldade ao desenvolvimento da pesquisa.

Mas, voltando o olhar para a proposta da tese, esta consistia em abordar a temática da violência doméstica vivenciada por mulheres atendidas no CRMEB durante a pandemia da COVID-19. O foco principal era a mediação da informação como estratégia de enfrentamento, utilizando o conceito de interseccionalidade para analisar como os marcadores sociais de gênero, classe e raça influenciavam as experiências dessas mulheres e suas estratégias de busca e acesso à informação para romper com o ciclo de violência. O estudo possuía um grande potencial e diversos esforços foram empreendidos para sua realização. Um exemplo disso foi a análise das fichas de atendimento das mulheres que buscaram ajuda no CREMB entre

2020 e 2021<sup>24</sup>. A partir desses dados, foi possível traçar o perfil socioeconômico das atendidas. Essa proposta foi apresentada durante o processo de qualificação, em dezembro de 2022, com resultados preliminares já delineados. No entanto, ao avaliar o cronograma, que previa a finalização do curso e a defesa da tese para 2024, identificamos que seguir com a proposta enfrentaria desafios consideráveis para a coleta de dados, devido à distância temporal do período analisado (início da pandemia, em meados de 2020) e à complexidade adicional de obter informações mais recentes e relevantes para a temática abordada.

Após a decisão de não manter o período da pandemia como recorte temporal para a análise dos resultados, foi necessário ajustar o direcionamento do estudo. Assim, retiramos do texto o referencial teórico relacionado ao tema da pandemia e concentramos os esforços na realização das entrevistas, um momento reconhecidamente criterioso. Nesse processo, a(o) pesquisadora(r) deve explorar com cuidado as falas das entrevistadas, utilizando técnicas que permitam captar as nuances de suas vivências e experiências, de modo a alcançar os objetivos traçados na pesquisa.

Todo o processo de coleta de dados foi realizado por meio da articulação desta pesquisadora com a equipe de profissionais do CRMEB, com o objetivo de estreitar os laços e construir uma relação de confiança, especialmente durante as entrevistas. Essa confiança foi essencial para que as mulheres selecionadas pudessem compartilhar suas histórias de luta e resistência no enfrentamento de um ciclo de violência altamente perigoso. Foram convidadas a participar da pesquisa cinco mulheres com características distintas, utilizando como critério de escolha a perspectiva da interseccionalidade, analisando a inserção delas nos marcadores sociais de gênero, classe e raça, conforme já mencionado. No entanto, após a transcrição das entrevistas, percebeu-se que duas das mulheres entrevistadas não havia sido violentada no ambiente doméstico, não se enquadrando no perfil das interlocutoras. Com apenas três mulheres como interlocutoras (uma preta e duas brancas), ficou evidente que esse quantitativo era insuficiente para desenvolver uma análise robusta, capaz de capturar toda a essência e a complexidade da perspectiva teórica proposta na pesquisa.

---

<sup>24</sup> Este foi um período em que a pandemia isolou a população do mundo inteiro e que deixou as mulheres ainda mais vulneráveis a esse fenômeno perverso que é a violência doméstica.

Diante desse cenário, buscamos realizar mais cinco entrevistas com mulheres atendidas pelo CRMEB, sendo três pretas e duas brancas, para alcançar um total de oito entrevistadas (quatro pretas e quatro brancas)<sup>25</sup> ao final do trabalho. Em março de 2024, conseguimos entrevistar duas mulheres brancas, restando apenas três entrevistas com mulheres pretas para concluir a coleta de dados da pesquisa. Contudo, enfrentamos dificuldades inesperadas para realizar essas entrevistas. Diversas tentativas foram feitas, incluindo inúmeras ligações para a equipe do CRMEB com o objetivo de articular os encontros, mas sem sucesso. Esse impasse perdurou por mais de dois meses. Apesar de mulheres com o perfil desejado estarem agendadas para atendimento com as psicólogas do órgão, no dia e horário marcados, muitas não compareciam. Essa dificuldade nos surpreendeu e levantou questionamentos relevantes. Se as estatísticas apontam que as mulheres pretas são mais impactadas pela violência doméstica e, conforme os dados coletados nas fichas de atendimento do CRMEB, constituem a maior parte do público atendido, por que as mulheres estavam desistindo de comparecer ao serviço? Seria a falta de recursos financeiros o principal obstáculo, considerando que nem o CRMEB nem a Prefeitura de João Pessoa arcam com os custos de transporte para que as mulheres tenham acesso a esse dispositivo informacional crucial para o rompimento do ciclo de violência? Esses questionamentos abrem espaços para reflexões críticas sobre o fenômeno da violência doméstica contra as mulheres, considerando a interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe e raça. Essa problemática, embora não seja o foco central deste estudo, já sinaliza a importância de aprofundar essa discussão em outros momentos e espaços acadêmicos.

Após inúmeras tentativas frustradas de realizar as entrevistas com as duas mulheres pretas restantes e considerando a necessidade urgente de iniciar as análises dos dados em virtude do prazo apertado para a conclusão do curso, decidimos, em maio de 2024, retirar a perspectiva interseccional do trabalho como foco principal do estudo. Essa decisão foi tomada com pesar, dado o reconhecimento potencial dessa abordagem para a análise do fenômeno da violência doméstica contra as mulheres. Contudo, priorizando o cumprimento das etapas e prazos acadêmicos,

---

<sup>25</sup> É importante salientar que antes de a pesquisadora se dirigir ao CRMEB para fazer as entrevistas, a mesma se comunicava com as profissionais do órgão para saber o perfil das mulheres agendadas para o atendimento no referido dia, de modo a evitar desencontros e assim, atender as exigências do estudo.

optamos por ajustar o enfoque do estudo, sem comprometer os objetivos centrais da pesquisa. Assim, apresentamos a seguir a caracterização e o delineamento metodológico adotados nesta investigação.

#### 4.2 CARACTERIZAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se como **documental e descritiva**, delineada por meio do uso da abordagem **qualitativa**. É descritiva, visto que, nesse tipo de pesquisa, a (o) pesquisadora (or) descreve situações ou acontecimentos sobre determinado fenômeno e como este se manifesta, especificando as propriedades e características do mesmo por meio da análise (Sampieri, 2006). Nesse caso, descrevemos como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, com vistas a mudança de mentalidades e o rompimento com o ciclo de violência.

Foi realizada por meio de uma **pesquisa de campo e documental**. A pesquisa de campo permite um maior aprofundamento das questões propostas, oferecendo, portanto, maior flexibilidade (Gil, 2008). Quanto a documental, utilizou-se como fonte as fichas de atendimento das mulheres atendidas no CRMEB, além de documentos produzidos e disseminados pelo serviço. Utilizou-se a abordagem qualitativa, pois ela parte de uma perspectiva que envolve relações sociais de uma forma mais profunda, investigando um universo de significados, crenças, valores, atitudes e aspirações (Minayo, 2009). Na visão de Edvaldo Alves e Mirian Aquino (2012), a pesquisa qualitativa é uma *práxis* que busca compreender, interpretar e explicar um conjunto de acontecimentos resultantes dos fenômenos sociais.

O campo empírico foi o **Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB)**, localizado na cidade de João Pessoa. As interlocutoras da pesquisa foram **cinco pessoas que fazem parte da equipe que atua nesse órgão e quatro mulheres em situação de violência doméstica**. Como critério de escolha do campo, considerou-se que este é um dispositivo informacional, além de ser palco de ações protagonizadas, viabilizadas pela interação entre as(os) agentes que compõem esse ambiente, contribuindo em forma positiva para o desenvolvimento do protagonismo social por meio da ação mediadora dinamizada no Centro.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA, TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

A fase de coleta de dados da pesquisa ocorreu em 2023, nos meses de setembro e outubro, por meio da realização de **entrevistas**, utilizando dois **roteiros de entrevistas semiestruturadas**. Inicialmente, foram realizadas entrevistas com cinco profissionais que atuam no CRMEB (APÊNDICE A): duas psicólogas, uma assistente social, uma assistente jurídica e a coordenadora do centro, com o objetivo específico “a” deste estudo, que consiste em identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB.

No segundo momento, para responder aos objetivos “b” e “c” da pesquisa, que consistem em conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB e verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência e o rompimento com o ciclo de violência, foram entrevistadas quatro mulheres (APÊNDICE B) que buscaram ajuda no Centro de Referência por estarem em situação de violência doméstica.

A seleção das interlocutoras ocorreu primeiramente por meio do contato com algumas delas durante um evento comemorativo dos 16 anos do Centro de Referência Ednalva Bezerra, idealizado pela equipe do órgão, com o apoio da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para Mulheres, realizado em setembro de 2023. Durante o evento, as mulheres tiveram acesso a serviços de saúde, terapias holísticas e autocuidado. Com base nos objetivos da pesquisa, três interlocutoras foram convidadas e, após o aceite, foi agendada uma data para as entrevistas. A quarta interlocutora foi selecionada após a mediação da psicóloga que atua no CRMEB, que, em atendimento com a usuária, explicou sobre a pesquisa e facilitou a realização da entrevista com a pesquisadora.

A maioria das entrevistas realizadas neste estudo ocorreu no Centro de Referência Ednalva Bezerra, já que esse era um local familiar para as mulheres e onde elas se sentiam seguras. No entanto, em abril de 2024, teve início a reforma do CRMEB, e as atividades passaram a ser realizadas no Paço Municipal, mais especificamente na sede da SEMMP. Para facilitar a coleta e organização dos dados, foi utilizado um aplicativo de celular com função de gravador de voz. Antes de iniciar

as entrevistas, as interlocutoras assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE C), autorizando o uso das falas para fins deste estudo.

Para a análise dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, muito empregada em pesquisas sociais, e conceituada por Laurence Bardin como

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (Bardin, 2016, p. 44).

A análise de conteúdo está organizada em torno de três polos cronológicos, conforme descrito por Bardin (2016): a) a pré análise, b) a exploração do material; e c) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. Durante a fase de pré-análise, o pesquisador organiza e seleciona o material a ser analisado, definindo os objetivos e hipóteses iniciais da pesquisa. Na exploração do material, ocorre a leitura e codificação do conteúdo, identificando categorias e os temas que emergem do texto. Por fim, no tratamento dos resultados, é realizada a interpretação dos dados, com a construção de inferências e conclusões que respondem à questão de pesquisa. Ao aplicar essa técnica de análise, a(o) pesquisadora(r) deve escolher o método de abordagem que melhor se adequa à proposta da pesquisa, considerando a natureza do material e o objetivo da análise. Isso permite que os dados sejam explorados e interpretados de forma coerente e sistemática, assegurando que as conclusões sejam confiáveis e pertinentes para o estudo.

De acordo com Bardin (2016), o tema é frequentemente utilizado como unidade de registro na análise de conteúdo, sendo particularmente útil para o estudo de motivações, opiniões, valores, atitudes, tendências, crenças entre outros. Essa abordagem é amplamente aplicada em pesquisas que utilizam entrevistas como método de coleta de dados, como é o caso deste estudo, uma vez que permite explorar em profundidade os significados subjacentes nas falas das interlocutoras.

A partir de tais pressupostos, no processo de análise, foi realizada, inicialmente, uma pré-análise do conteúdo das nove entrevistas, com o objetivo de verificar se as informações coletadas eram suficientes para responder à problemática do presente estudo e, conseqüentemente, atender aos objetivos da pesquisa. Todas as entrevistas foram transcritas, o que permitiu uma melhor compreensão do conteúdo e possibilitou

o estabelecimento das categorias de análise de forma mais sistemática e fundamentada.

A categorização é parte fundamental da análise de conteúdo e, segundo Maria Laura Franco (2005, p. 57), consiste em “[...] uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação seguida de um reagrupamento baseado em analogias, a partir de critérios definidos.”

Neste estudo, foram definidas cinco categorias principais, elaboradas com base nos objetivos da pesquisa e a partir da análise das entrevistas realizadas: 1) ações de mediação da informação; 2) as(os) agentes mediadoras(es) do CRMEB e a sua postura protagonista; 3) dispositivos informacionais utilizados na ação mediadora do CRMEB; 4) estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB; e 5) impactos da mediação da informação na percepção das mulheres sobre a violência doméstica. Tais categorias foram complementadas por subcategorias que emergiram conforme elementos adicionais foram identificados no conteúdo analisado. As subcategorias foram: Mediação explícita da informação realizada no CRMEB; Mediação implícita da informação realizada no CRMEB; O processo transformador da mediação da informação para as agentes do CRMEB; Violência doméstica vivenciada pelas mulheres: relatos e trajetórias; Serviços acessados pelas mulheres antes de acessar o CRMEB: caminhos de luta e resistência; Reflexos da interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe e raça no processo de busca e acesso às informações; Vivências no ciclo da violência; Danos da violência doméstica na vida das mulheres acolhidas no CREMB; Experiência das mulheres após serem acolhidas no CREMB; Percepção das mulheres ao serem atendidas no CREMB; Mediação da informação para a transformação do conhecimento; Postura protagonista das mulheres atendidas no CRMEB frente à violência doméstica após o acesso às informações mediadas.

As subcategorias foram essenciais para aprofundar a análise e enriquecer a compreensão dos dados coletados. Todo o processo de categorização foi conduzido com base nas teorias abordadas ao longo do estudo, garantindo uma sustentação teórica robusta para realizar inferências e apresentar os resultados da pesquisa. Para isso, utilizou-se a técnica da análise categorial, que, conforme Bardin (2016), baseia-se em operações de fragmentação do texto em unidades e no posterior reagrupamento dessas unidades em categorias por similaridade ou analogia, permitindo uma interpretação mais sistemática e organizada do material.

Quanto aos aspectos éticos, esta pesquisa seguiu rigorosamente os preceitos estabelecidos pela Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), tendo sido previamente submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com o Parecer nº 5.912.112 (ANEXO B). Para garantir o anonimato das participantes, as mulheres entrevistadas foram identificadas por nomes fictícios de flores - Dália, Íris, Daisy e Camélia. A escolha das flores foi cuidadosamente realizada, considerando o significado simbólico de cada uma e sua correspondência às características<sup>26</sup> das entrevistadas. A seguir, apresentamos de forma mais detalhada o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, que constitui o campo de pesquisa deste estudo, visando compreender o funcionamento desse dispositivo informacional essencial para o enfrentamento da violência contra as mulheres no município de João Pessoa.

#### 4.4 CAMPO DE PESQUISA: Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra é um serviço da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, localizado no município de João Pessoa/PB. Esse espaço presta uma homenagem à Ednalva Bezerra, uma figura emblemática do movimento feminista e sindicalista, reconhecida por sua luta incansável em prol dos direitos trabalhistas das mulheres (Andrade; Lima; Côrtes, 2020).

O CRMEB foi inaugurado em 14 de setembro de 2007, durante a gestão do então prefeito Ricardo Coutinho, por meio de um convênio com a SPM da Presidência da República. O serviço está vinculado à gerência de enfrentamento à violência da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres (SEPPM). Inicialmente, o CRMEB funcionou na avenida Coremas, nº 141, no centro de João Pessoa. Em 2013, passou a operar em sua sede própria, localizada na rua Afonso Campos, nº 111, também no centro da capital paraibana. Em 2024, após 17 anos de

---

<sup>26</sup> Dália - E1: representa **elegância, força interior e criatividade**.

Íris - E2: A flor chamada de Íris é uma espécie rara, que simboliza **fé, recomeço e esperança**.

Daisy - E3: Esse nome se refere à flor margarida, entretanto vem da língua inglesa, da expressão "day's eye", que significa literalmente "olho do dia", **simbolizando juventude, inocência e humildade**.

Camélia - E4 - Esse nome significa "jardim de Deus", também representa **amor, carinho e admiração**. Disponível em: <https://www.dicionariodenomesproprios.com.br/nomes-de-flores-com-os-seus-significados/>. Acesso em: 15 jan. 2024.

atuação, o CRMEB foi contemplado com uma reforma significativa, promovida pela gestão do prefeito da cidade, o Sr. Cícero Lucena (2020- 2024), com o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica.

De acordo com a coordenadora do serviço, a senhora Liliane Oliveira, a sede do centro estava enfrentando alguns problemas estruturais, como a parte elétrica, que se encontrava em péssimas condições, ocasionando, por exemplo, a queima de computadores que armazenavam dados das mulheres. Na parte hidráulica, também houve problemas, pois uma caixa d'água estourou e inundou os cômodos do centro, atingindo o arquivo físico localizado no âmbito do órgão e comprometendo a integridade dos documentos armazenados no local. Além disso, existiam problemas de infiltrações que também prejudicavam o funcionamento do serviço oferecido. Diante desse cenário, os atendimentos do CRMEB passaram a ser realizados no Paço Municipal, localizado no Centro Histórico em João Pessoa, PB, na Praça Pedro Américo, 70, no bairro do Varadouro da capital.

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, atendendo mulheres maiores de 18 anos que se encontram em situação de violência doméstica, familiar e sexual que residem no município de João Pessoa. O serviço é operado por uma equipe multiprofissional, composta atualmente por três recepcionistas, duas assistentes sociais, três psicólogas e três advogadas, responsáveis pelo acolhimento e atendimento psicológico, social e jurídico das mulheres atendidas (Côrtes; Araújo; Silva, 2014; Andrade; Lima; Côrtes, 2020). O CRMEB é liderado por uma coordenadora geral, que gerencia a equipe de profissionais. Além disso, conta com o suporte de um motorista e um porteiro, que também contribuem para o funcionamento diário do centro.

As mulheres atendidas no CRMEB recebem um acolhimento e atendimento humanizado, que visa garantir um suporte integral e respeitoso às suas demandas. Durante o atendimento, elas são orientadas sobre seus direitos enquanto cidadãs e encaminhadas para serviços da rede de atendimento e enfrentamento à violência contra as mulheres, por meio de uma atuação intersetorial que busca articular os diversos recursos disponíveis para o rompimento do ciclo de violência.

O CRMEB também promove ações de intervenções junto à comunidade, utilizando palestras, oficinas, e materiais informativos, como cartilhas e panfletos, para sensibilizar e formar a população sobre relações de gênero e os direitos das mulheres. Além disso, oferece serviços de orientação e informação por telefone, direcionando

mulheres aos serviços disponíveis no estado e município. O CRMEB estabelece parcerias com Instituições de Ensino Superior (IES) da cidade de João Pessoa, possibilitando o desenvolvimento de pesquisas e a realização de estágios supervisionados. Essa aproximação permite um aprofundamento da temática da violência contra as mulheres por profissionais de diversas áreas do conhecimento, como a Biblioteconomia, Arquivologia, Direito, Psicologia, Terapia Ocupacional, Serviço Social, especialmente da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Essas colaborações resultam em avanços importantes no CRMEB, como a implantação do Sistema de Informação Atende Mulher<sup>27</sup>, uma ferramenta essencial para a sistematização dos dados das mulheres atendidas, otimizando o atendimento e permitindo um maior controle e análise das informações (Côrtes; Araújo; Silva, 2014; Andrade; Lima; Côrtes, 2020). É importante salientar que desde 2012 a professora doutora Gisele Rocha Côrtes delinea projetos de pesquisa e extensão no CRMEB.

As mulheres em situação de violência que se direcionam ao CRMEB geralmente vão por demanda espontânea, ou seja, de forma voluntária, ou são encaminhadas por algum órgão da rede de atendimento às mulheres. De acordo com Kaliandra Andrade, Izabel Lima e Gisele Côrtes (2020), as DEAMs são os órgãos que mais encaminham as usuárias para o centro, seguidas pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS). A coordenadora do CRMEB relata que muitas mulheres atendidas no órgão procuram o serviço após assistirem a alguma matéria exibida na televisão ou por meio de alguma amiga que viu a matéria e indica o centro.

Durante a pandemia da COVID-19, o CRMEB precisou suspender os atendimentos presenciais para evitar o contágio do vírus e cumprir as exigências das medidas sanitárias de saúde do Estado e Município. As ações do Centro ficaram restritas; entretanto, foram desenvolvidas algumas estratégias e dispositivos informacionais com o intuito de ajudar as mulheres em situação de violência doméstica nesse período, tais como vídeos silenciosos, apenas com legendas, para que os agressores não ouvissem o conteúdo e somente as mulheres tivessem acesso às informações mediadas conscientemente nos vídeos, permitindo que acessassem os

---

<sup>27</sup> O Sistema Atende Mulher foi desenvolvido por meio da parceria entre a Prefeitura Municipal de João Pessoa e o Projeto de Extensão Informação e Violência contra as Mulheres, coordenado pela Professora Gisele Rocha Côrtes, do Departamento de Ciência da Informação da UFPB, em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTI) e com o Sistema de Informação Municipal (SIM) da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP) (Côrtes; Araújo; Silva, 2014). Infelizmente, devido a problemas técnicos, o sistema parou de funcionar depois de dois anos de uso. Algo lamentado pela equipe técnica do CRMEB.

canais de atendimento disponibilizados no período pandêmico. Para as mulheres que já eram atendidas pelo CRMEB, foi disponibilizado um número de telefone para que pudessem entrar em contato e receber orientações jurídicas sobre seus casos, com uma advogada de plantão para auxiliá-las nesse sentido.

Apesar dos esforços para tentar diminuir ou, pelo menos, estagnar o fenômeno da violência doméstica, muitas mulheres não puderam ter acesso aos serviços do CRMEB e ficaram reféns de dois problemas altamente perigosos: o vírus da COVID-19 e a violência doméstica, que colocaram suas vidas em risco. Essa situação expôs os antagonismos vivenciados por elas diariamente e evidenciou as resistências que precisaram protagonizar para sobreviver frente aos inúmeros desafios que esse cenário apresentou.

É importante destacar que muitas mulheres que buscam apoio para romper o ciclo da violência estão inscritas nos marcadores sociais de gênero, raça/etnia, classe social, idade e tantos outros, que as colocam em avenidas que se entrecruzam e as atingem de forma simultânea e entrelaçada por mais de um eixo de opressão.

Mediante o exposto, pretende-se, na próxima seção, apresentar os resultados da pesquisa, reconhecendo a importância do CRMEB enquanto dispositivo informacional que, por meio da mediação da informação, possui a potencialidade de contribuir para o desenvolvimento do protagonismo social das mulheres atendidas nesse espaço.

## 5 RESULTADOS DA PESQUISA

Estar em situação de violência doméstica, para uma mulher é sofrido, doloroso e constrangedor, deixando marcas que vão além do físico e atingem o âmago de suas almas.

Para romper com o ciclo da violência, as mulheres precisam subverter o machismo, a vergonha, o medo, a banalização e a naturalização da violência doméstica, ainda enraizados no imaginário social, político, cultural e institucional. Reconhecer as raízes sociais da violência e buscar ajuda nos mecanismos - ainda insuficientes em âmbito municipal, estadual e nacional - criados para combater esse fenômeno é um verdadeiro ato de coragem. O CRMEB representa uma porta aberta para essas mulheres, atuando de forma a oferecer, por meio de uma mediação consciente da informação, orientação e apoio nas áreas social, jurídica e psicológica, transformando vidas e contribuindo para o desenvolvimento do protagonismo social dessas mulheres no enfrentamento da violência doméstica.

### 5.1 AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DINAMIZADAS NO CRMEB

Os Centros de Referência são dispositivos informacionais que contribuem significativamente para a geração de sentidos que desnaturalizam a violência doméstica contra as mulheres, reconhecendo-as como pessoas de direitos. A mediação da informação nesses espaços tem um papel crucial, ao possibilitar a problematização e a geração de novos conhecimentos por meio de um processo de apropriação da informação, o qual pode favorecer o desenvolvimento do protagonismo social, conforme preconiza Henriette Ferreira Gomes (2019, 2020).

No CRMEB, diversas ações de mediação da informação são dinamizadas, conforme observado na Figura 5, com o intuito, primeiramente, de acolher e, conseqüentemente, contribuir para que as mulheres que buscam apoio nesse dispositivo informacional se tornem agentes críticas(os), capazes de reconhecer a letalidade da violência doméstica e os impactos que este fenômeno causa em suas vidas.

**Figura 5 - Ações de mediação da informação realizadas no CRMEB**



Fonte: Elaboração própria (2025).

A Figura 5 representa as ações de mediação da informação realizadas no CRMEB, detalhando, para melhor compreensão, o seu enquadramento dessas ações nos tipos de mediação propostos por Oswaldo Almeida Júnior (2009): mediação implícita e explícita.

A mediação explícita, caracterizada como a ação que requer o contato físico com a(o) usuária(o) da informação, é a forma na qual, no CRMEB, a mediação da informação se manifesta de forma mais efetiva. Essa modalidade permite alcançar o objetivo principal, que é a apropriação da informação, pois é nesse momento que a(o) profissional, enquanto agente mediadora(or) consciente, estabelece uma maior proximidade com as pessoas.

A mediação implícita, por sua vez, pode ser compreendida como ações de “bastidores” que oferecem todo o apoio e suporte para que a mediação explícita aconteça. Essas duas formas de mediação estão interligadas e se relacionam mutuamente, permitindo que o dispositivo informacional, no caso o CRMEB, cumpra seu papel de promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania das mulheres por meio de suas ações.

Considerando o exposto, torna-se pertinente abordar de forma mais detalhada as ações de mediação realizadas no CRMEB, iniciando pelas de mediação explícita, para, em seguida, explorar as de mediação implícita.

### **5.1.1 Mediação explícita da informação realizada no CRMEB**

O acolhimento e a escuta qualificada são ações de mediação da informação, em sua forma explícita, fundamentais, realizadas no CRMEB. Elas podem ser consideradas o fundamento de todas as outras ações, sendo, portanto, a base para a construção de um espaço crítico, de conforto, de respeito às diferenças e do prazer em estar em um ambiente acolhedor que possibilita a construção de saberes por meio do contato com a informação conscientemente mediada.

Desde o momento em que abrem a porta e adentram no Centro até o momento da saída, as mulheres são acolhidas pelas profissionais que atuam no órgão. Já na recepção, são atentamente ouvidas para que suas informações sejam registradas na ficha de atendimento individual e, posteriormente, atendidas pela equipe multiprofissional.

Os atendimentos às mulheres em situação de violência são momentos nos quais se percebe claramente a importância do acolhimento e da escuta, aspectos primordiais para essas pessoas que, na maioria das vezes, se encontram fragilizadas, com vergonha e medo devido ao fenômeno. No CRMEB, as mulheres passam por um atendimento inicial, realizado na primeira vez que buscam ajuda no serviço. Nesse primeiro atendimento, elas são atendidas por uma equipe multiprofissional, composta por uma advogada, uma assistente social e uma psicóloga. As mulheres têm a oportunidade de relatar a situação de violência vivenciada, enquanto a equipe identifica suas necessidades, informando-as sobre seus direitos e os serviços disponíveis na rede de atendimento. Esse contato inicial é crucial para estabelecer confiança, ajudando a mulher a compreender a gravidade da violência que sofre e os caminhos para o enfrentamento. O atendimento sistemático ocorre geralmente quando a mulher sinaliza interesse em ser acompanhada pela psicóloga do centro, semanalmente. Tanto no atendimento inicial quanto nos sistemáticos, a mediação da informação acontece de forma consciente, com respeito às diferenças, buscando sanar as necessidades informacionais das mulheres e contribuir para o processo de formação de pessoas críticas, capazes de transformar sua própria realidade e, talvez,

a realidade de outras pessoas, a partir de uma postura protagonista frente à violência contra as mulheres.

A orientação sobre os direitos legais das mulheres e os serviços disponíveis na rede de atendimento é uma outra ação de mediação da informação que acontece no CRMEB, fundamental para o enfrentamento da violência doméstica. Muitas mulheres não têm conhecimento detalhado sobre seus direitos, sobre as legislações que as protegem no Brasil, como a Lei Maria da Penha, as medidas protetivas, a assistência jurídica e social gratuita, entre outros direitos. Nesse sentido, a equipe do CRMEB atua como mediadora consciente dessas informações, explicando sobre os direitos e os procedimentos necessários para acioná-los, além de orientar sobre o que esperar de cada etapa dos processos, sejam eles de cunho jurídico ou social. É importante salientar que essas orientações são feitas de forma presencial ou por telefone.

No Centro, é realizado o encaminhamento das mulheres para serviços de proteção e assistência, tais como delegacias especializadas, hospitais, casas abrigos, defensoria pública e redes de assistência social. Nesse processo, o CRMEB faz a mediação entre as mulheres e os diferentes serviços que elas podem necessitar, disseminando informações sobre como acessar esses recursos e qual o papel de cada um na rede de apoio. Através dessa mediação, a equipe do centro se certifica de que as mulheres compreendam quais são os próximos passos e como proceder em cada situação.

A mediação da informação também acontece no apoio psicológico e emocional, por meio de atendimentos psicoterápicos, que ocorrem de forma sistemática e a curto prazo, onde as mulheres recebem apoio psicológico das psicólogas do CRMEB. Durante esses atendimentos, as profissionais mediam conscientemente informações que ajudam as mulheres a identificar os tipos de violência que estão sofrendo, compreendendo os impactos psicológicos causados pela problemática. Tais atendimentos são primordiais para que as mulheres desnaturalizem a violência doméstica, entendendo como se dinamiza o ciclo da violência, os efeitos do trauma e as estratégias de enfrentamento e autocuidado.

O acompanhamento e monitoramento das mulheres também consistem em ações de mediação explícita da informação. Para além do acolhimento e atendimentos - inicial e sistemático-, as mulheres atendidas no CRMEB são informadas regularmente sobre o andamento de seus processos legais, possibilidades de inclusão em programas de geração de renda ou capacitação profissional, e outras formas de

suporte. Esse acompanhamento é feito, na maioria das vezes, sem a presença física das usuárias, mas de forma remota, através de ligações ou mensagens via aplicativo de mensagens, buscando que as mulheres continuem informadas e amparadas durante o processo de superação da violência, ajudando a fortalecer sua autonomia e segurança.

A participação em eventos é mais uma ação importante de mediação da informação, que visa ampliar o alcance das ações de conscientização, prevenção e enfrentamento à violência doméstica. Ao participar de eventos como seminários, conferências, rodas de conversa, campanhas públicas e outros, as profissionais do centro de referência mediam a informação de diversas formas, promovendo a difusão de conhecimento sobre os direitos das mulheres, as formas de violência doméstica e os recursos de apoio disponíveis. Ao se fazer presente nos eventos e interagir diretamente com o público e com outras pessoas da rede de proteção, a equipe do centro contribui para transformar a informação em ação, fortalecendo o enfrentamento da violência doméstica em diferentes níveis da sociedade.

A equipe de profissionais do CRMEB, frequentemente realiza palestras educativas em vários locais da cidade, com o objetivo de sensibilizar as mulheres sobre a problemática da violência, para que elas reconheçam seus tipos, seus impactos e as políticas públicas disponíveis para enfrentar o fenômeno. Essas atividades funcionam como momentos de mediação explícita da informação, onde as mulheres não só recebem informações, mas também têm a oportunidade de refletir sobre suas experiências, trocar ideias com outras mulheres e fortalecer suas redes de apoio.

A disseminação de informações em canais digitais se enquadra como mais uma ação de mediação da informação realizada pelas profissionais do CRMEB, uma vez que elas utilizam aplicativos de conversas, como o WhatsApp, para manter uma comunicação mais próxima com as mulheres. Nesse ambiente, são disseminadas informações sobre os eventos e as ações que o centro realizará e/ou participará, convidando-as para participar. Neste espaço virtual, não só a equipe compartilha informações, mas as mulheres também têm um espaço de fala, onde podem compartilhar suas dúvidas e experiências com as demais, criando, assim, mais um canal de suporte. O site da prefeitura municipal de João Pessoa também é um canal que contém informações sobre o Centro, permitindo que as(os) usuárias(os) conheçam como funciona o serviço e as formas de acessá-lo. Nesse viés, verifica-se

que o uso da tecnologia como ferramenta de mediação é especialmente útil para alcançar mulheres que têm dificuldade em acessar fisicamente o centro ou que buscam informações com discrição.

O CRMEB realiza, frequentemente, a distribuição de dispositivos informacionais como uma ação consciente de mediação da informação, com o objetivo de apresentar informações relacionadas à violência doméstica, aos direitos das mulheres e aos serviços de apoio disponíveis. Tais dispositivos são distribuídos tanto às mulheres usuárias do Centro quanto à população em geral que esteja presente nos eventos nos quais a equipe participa. Essa estratégia pode contribuir para alcançar mulheres que possam estar em situação de violência e ajudá-las na busca por órgãos da rede de atendimento às mulheres.

Por fim, destaca-se como mediação explícita de informação as visitas técnicas de alunas(os) no CRMEB, que buscam o centro para conhecer como o serviço funciona e quais as ações são dinamizadas no órgão para combater a violência contra as mulheres no município de João Pessoa. Com essa ação, a equipe de profissionais consegue mostrar a importância dessa política pública para o enfrentamento da violência doméstica, evidenciando o papel de cada pessoa para alcançar tal objetivo.

### **5.1.2 Mediação implícita da informação realizada no CRMEB**

Para que o trabalho no Centro de Referência aconteça, a equipe de profissionais do CRMEB desenvolve ações de mediação implícita da informação, que são fundamentais para a efetividade do serviço. Dentre tais ações, destacam-se as reuniões realizadas entre a equipe, sendo fundamentais para planejar, avaliar e estabelecer estratégias de enfrentamento da violência contra as mulheres. As reuniões possibilitam a criação de um espaço crítico, onde a equipe pode refletir sobre sua atuação e, a partir dos debates que ocorrem no espaço dialógico proporcionado pela mediação da informação, propor possíveis ações diante os contextos atuais relacionados às mulheres atendidas no órgão.

Destaca-se, também, como forma de mediação implícita da informação a preparação física do ambiente, uma vez que este é fundamental para que as mulheres se sintam acolhidas e pertencentes ao espaço, proporcionando-lhes segurança para contar suas histórias. Cada dispositivo informacional presente no Centro contribui

significativamente para a tomada de decisão e para a postura de enfrentamento frente à violência vivenciada pelas mulheres.

O estudo de caso ocorre quando há a necessidade de reunir a equipe de profissionais do CRMEB para, de forma conjunta, direcionar esforços no entendimento de casos específicos de mulheres que necessitam de uma atenção mais aprofundada para superar a situação de violência que as levou ao Centro. Essa ação de intervenção é de extrema importância, pois permite a elaboração de estratégias efetivas para o rompimento do ciclo de violência, assegurando os direitos das mulheres e contribuindo para a prevenção de casos de feminicídio no município de João Pessoa.

Frequentemente, as profissionais do CRMEB participam de reuniões com organizações parceiras, promovendo uma troca de experiências por meio do processo dialógico proporcionado pela mediação da informação que ocorre nesses momentos. O Centro de Referência também se destaca como campo de estágio para estudantes de diversos cursos, graças a parcerias estabelecidas com instituições de ensino superior, como a UFPB. Além disso, equipes de outros Centros de Referência de diferentes municípios buscam apoio e orientações no CRMEB, tornando a interação entre as(os) agentes mediadoras(es) de ambos os espaços fundamental para formação de agentes críticas(os), capazes de problematizar e combater a violência contra as mulheres em toda a sociedade.

A organização de eventos configura-se como mais uma forma de mediar informações, ao criar oportunidades de encontro entre a equipe do Centro e todas as pessoas envolvidas. Esses momentos promovem um espaço crítico e de diálogo, onde há a troca de ideias, a exposição de opiniões e o planejamento em conjunto. Todo esse processo é permeado pelo fenômeno informacional, presente em cada etapa da ação, contribuindo para a conscientização e o fortalecimento do enfrentamento à violência de gênero.

A gestão da informação no CRMEB assume um papel estratégico como forma de **mediação implícita da informação**, ao organizar, sistematizar e tornar acessíveis dados essenciais para o acolhimento e encaminhamento das mulheres atendidas no serviço. Ainda que muitas vezes não esteja diretamente visível no atendimento, essa ação permite que as profissionais tomem decisões mais assertivas, baseadas em históricos, diagnósticos e fluxos de atendimento bem estruturados. Destacamos como ações de gestão da informação no CRMEB a produção de relatórios, a elaboração de dispositivos informacionais e a organização dos processos das mulheres. A produção

de relatórios é uma atividade realizada pela equipe do Centro para registrar as informações relevantes dos atendimentos realizados pelas profissionais. Essa ação de mediação subsidia diversas outras e possibilita, por exemplo, que a SEPPM tenha acesso a dados sobre as mulheres atendidas no órgão e a qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, torna-se viável em conjunto com as equipes de profissionais, planejar melhorias contínuas para o CRMEB, assegurando que as mulheres contem com um serviço eficiente e eficaz no enfrentamento da violência de gênero na sociedade.

A elaboração de dispositivos informacionais configura-se como uma ação de mediação da informação realizada pela equipe de profissionais do Centro, com o objetivo de assegurar que o acesso à informação não se limite apenas à oralidade, mas também ocorra por meios desses dispositivos, ampliando o alcance e promovendo a conscientização sobre a violência doméstica e os mecanismos de enfrentamento. No CRMEB, essa é conduzida de forma colaborativa, com a participação de toda a equipe no processo de produção, organização e distribuição dos materiais. Essa abordagem demonstra o trabalho conjunto em prol de uma causa que contribui para a construção de uma sociedade mais justa, pautada em direitos para todas as pessoas, livre de discriminação e fundamentada no respeito, promovendo, assim, o bem coletivo.

A organização dos processos das mulheres é uma forma de mediação implícita da informação, essencial para o funcionamento do CRMEB. Esses processos são sistematicamente arquivados em caixas organizadoras, separadas por ano e mês, e cada mulher possui uma pasta individual contendo sua ficha com informações pessoais, histórico de atendimentos realizados pelas profissionais do centro e documentos relacionados a suas demandas jurídicas, psicológicas e sociais. No entanto, devido à atual reforma do Centro e à sua operação temporária no Paço Municipal, na sede da SEPPM, essa atividade enfrenta limitações, como a ausência de um espaço adequado para arquivo e a falta de um sistema eficiente de gestão documental, o que dificulta a recuperação imediata das informações. Apesar disso, destaca-se a importância da organização documental como suporte para decisões rápidas e eficazes, garantindo que as usuárias tenham acesso contínuo a um serviço de qualidade, mesmo diante dos desafios operacionais temporários.

A partir do exposto, nota-se a relevância de cada uma das ações de mediação da informação realizadas no CRMEB, as quais desempenham um papel indispensável

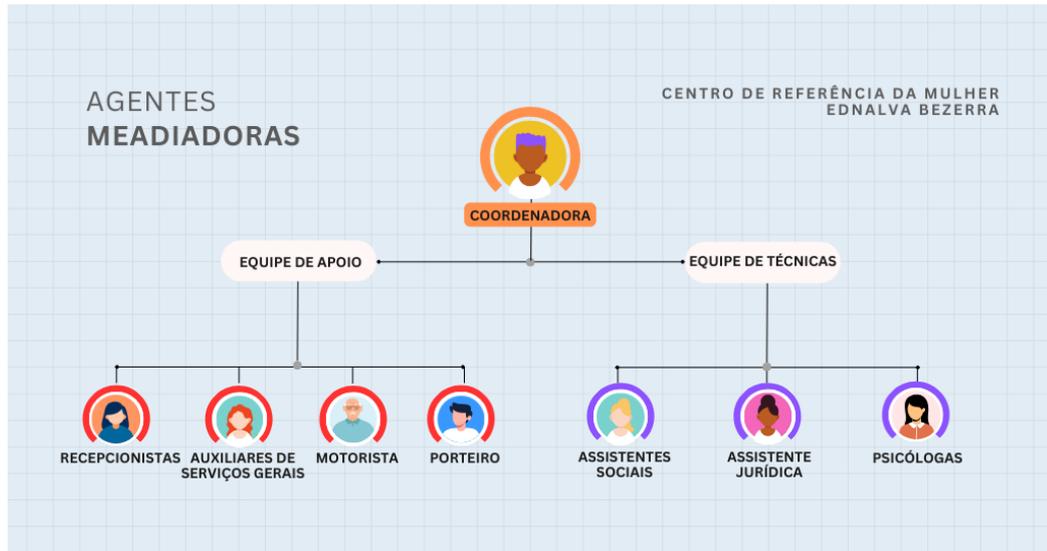
no processo de problematização do fenômeno da violência contra as mulheres. Essas ações não apenas possibilitam a reflexão crítica sobre a violência de gênero, mas também contribuem, a partir do contato com as informações, para o fortalecimento das mulheres e o resgate da sua cidadania, promovendo sua autonomia e protagonismo social. Além disso, esse processo impacta diretamente as agentes mediadoras, que também vivenciam transformações significativas em suas percepções e práticas, demonstrando que o fenômeno informacional é capaz de gerar mudanças tanto nas mulheres atendidas quanto nas profissionais que atuam no enfrentamento da violência doméstica.

As ações de mediação da informação em um centro de referência são fundamentais para garantir que as mulheres em situação de violência doméstica tenham acesso aos recursos necessários para sua proteção, bem como para que possam tomar decisões informadas sobre sua segurança e bem-estar. Nesse contexto, a mediação da informação vai além da disseminação de dados práticos quanto, incluindo a promoção de reflexões críticas acerca da violência de gênero. Esse processo é essencial para empoderar as mulheres, incentivando-as a adotar uma postura ativa frente às opressões que enfrentam e a buscar transformar suas realidades. Por meio da apropriação da informação, proporcionada pela ação mediadora, é possível não apenas construir novos conhecimentos, mas também ampliar essa transformação para outras mulheres na sociedade, contribuindo para a desconstrução de padrões de violência e para a promoção de uma cultura de igualdade e respeito.

## 5.2 AS(OS) AGENTES MEDIADORAS(ES) DO CRMEB E A SUA POSTURA PROTAGONISTA

No Centro de Referência Ednalva Bezerra, a mediação da informação é constante e ocorre em um processo comunicacional, dialógico, de interação entre as mulheres que procuram o serviço e a equipe de profissionais que atuam nesse dispositivo informacional. Na Figura 6, é possível visualizar quem são os agentes mediadores da informação do CRMEB.

**Figura 6 - Agentes mediadoras(es) da informação do CRMEB**



Fonte: Elaboração própria (2025)<sup>28</sup>.

Considerando que a mediação da informação é um ato de cuidado (Prado, 2020), em um Centro de Referência, essa premissa sobre a ação torna-se ainda mais imprescindível, pois as usuárias da informação - mulheres em situação de violência - são pessoas que necessitam sentir, desde o primeiro momento em que acessam o serviço, a efetividade desse cuidado para, então, se permitir ser acolhida, e se sentir seguras e confiantes para compartilhar sua experiência de violência vivenciada.

Conforme ilustrado na Figura 6, a coordenadora é a pessoa que lidera e gerencia a equipe de profissionais que atuam no CRMEB. Ela é responsável pela gestão das pessoas, orientando-as sobre as suas formas de atuação e oferecendo apoio na resolução dos casos de violência que chegam até o centro. A atuação protagonista dessa agente mediadora da informação é fundamental para que a equipe desenvolva um trabalho humanizado, de respeito e de cuidado com as mulheres que buscam apoio neste dispositivo de informação, assegurando, assim, a qualidade do serviço desenvolvido no âmbito do centro. A gestão da informação é outro fator que contribui para o alcance dos objetivos do órgão, pois subsidia as ações imediatas e posteriores das agentes mediadoras. A coordenadora do Centro é responsável por produzir relatórios e estatísticas internas sobre o serviço e sobre as mulheres atendidas, de modo que essa ação contribui para a criação de um espaço crítico de debate e exposição de ideias, permitindo pensar em estratégias eficazes de combate

<sup>28</sup> A caracterização das pessoas na figura foi realizada buscando se assemelhar às/aos profissionais que atuam no CRMEB.

à violência contra as mulheres, conforme preconiza a Norma Técnica (Brasil, 2006b) e os estudos sobre mediação da informação em prol do protagonismo social desenvolvidos pela professora Henriette Ferreira Gomes (2020, 2021).

Seguindo a lógica do organograma funcional exposto na Figura 6 e, para compreender melhor como se dinamizam as ações das pessoas no CRMEB e a importância de cada uma delas, a equipe foi dividida em duas categorias: equipe de apoio e equipe de técnicas.

A equipe de apoio é composta pelas recepcionistas, auxiliares de serviços gerais, motorista e porteiro. Todas essas pessoas desempenham um papel essencial no funcionamento do centro. As recepcionistas, geralmente, são as primeiras pessoas com quem as mulheres que buscam o CRMEB entram em contato. Elas são responsáveis por fornecer informações sobre o Centro de Referência e a Rede de Atendimento, esclarecer dúvidas e verificar o interesse das mulheres em participar da entrevista individual com a equipe multidisciplinar durante o atendimento inicial.

As recepcionistas representam a porta de entrada para estabelecer uma conexão entre o ambiente informacional e a mulher. Nesse sentido, destaca-se a atuação dessas profissionais no CRMEB, que, ao receberem as mulheres, colocam em prática a mediação consciente da informação.

Acolhemos com amor, com carinho. Algumas mulheres vêm muito abaladas, né? Então a gente acalma primeiro, oferece uma água e tem uma conversa preliminar. Perguntamos qual a demanda dela, explicamos como é o serviço, como a gente procede, e vemos se realmente é demanda nossa. Se não for, mesmo assim, as meninas orientam, e encaminham para a rede certa. Caso seja, faço a ficha dela, pego os dados pessoais dela, faço a ficha e encaminho para o atendimento com as três técnicas, que é a psicóloga, assistente social e a advogada. (Recepcionista do CRMEB)

Nota-se, a partir do relato acima, que o princípio do acolhimento presente na mediação da informação, descrito por Marcos Prado (2020), é aplicado desde a chegada das mulheres ao centro pelas recepcionistas. No contexto da violência doméstica, o acolhimento envolve um conjunto de ações sensíveis, empáticas e profissionais que garantem às mulheres o suporte emocional, jurídico, social e psicológico necessário para romper o ciclo da violência. Para isso, a mediação consciente da informação, com foco no desenvolvimento do protagonismo social, é crucial nesse processo.

As auxiliares de serviços gerais, embora, talvez, de forma inconsciente e indireta, têm sua parcela de contribuição para o enfrentamento da violência contra as mulheres atendidas no CRMEB. Sua atuação está diretamente ligada à mediação implícita da informação, por meio da preparação física do ambiente, garantindo um espaço acolhedor e confortável para o encontro das mulheres com a informação mediada no órgão. Essas profissionais também colaboram na produção dos dispositivos informacionais distribuídos nos eventos dos quais a equipe do centro participa. A interação entre os membros da equipe, como foco no alcance de um objetivo comum, reflete uma postura protagonista em prol da coletividade.

A atuação do motorista e do porteiro no CRMEB ocorre de forma mais discreta, considerando que o órgão atende mulheres em situação de violência de gênero e é predominantemente frequentado por mulheres. Esses profissionais desempenham funções mais técnicas, mantendo pouco contato direto com as usuárias para evitar possíveis desconfortos diante da presença masculina no espaço. No entanto, é importante ressaltar que a postura desses profissionais está alinhada a das demais agentes mediadoras, seguindo a Norma Técnica que rege a atuação de todas as pessoas envolvidas nessa política pública. O enfrentamento à violência contra as mulheres é o objetivo principal do serviço, e, nesse sentido. Todas(os) as(os) integrantes da equipe, independente do gênero, devem estar comprometidas(os) com essa causa.

Quanto à equipe de técnicas, destaca-se, inicialmente, a atuação das Assistentes Sociais no processo de apoio às mulheres atendidas no centro, visando auxiliá-las a romper com o ciclo de violência e promover seu empoderamento. Essas profissionais participam do atendimento inicial, juntamente com a equipe multidisciplinar do centro, e, a partir do relato das mulheres, identificam suas demandas para, então, fazer os encaminhamentos necessários.

De acordo com a Norma Técnica de Uniformização dos CRAMS (Brasil, 2006b), o Atendimento Social é realizado por uma profissional da assistência social, com o objetivo de fornecer orientações e promover a inserção da mulher atendida e de suas(seus) dependentes em programas de transferência de recursos aos quais tenham direito, tais como cestas básicas, fotos para documentos, fraldas geriátricas, vale-transporte, entre outros, além de encaminhá-las aos demais serviços que se fizerem necessários.

No CRMEB, a Assistente Social descreve a atuação do serviço social no processo de acolhimento e prestação de serviços às mulheres atendidas no órgão.

[...] a gente faz um acolhimento dessa mulher, através da escuta nós identificamos as demandas [...] e fazemos os devidos encaminhamentos. As demandas são diversas no serviço social: benefícios, cesta básica, auxílio aluguel, abrigamento, encaminhamento para unidade básica de saúde, conselho tutelar. Nós encaminhamos também a mãe pra que ela seja escutada enquanto conselho. Apesar de nós não trabalharmos com menores, mas a mãe sim, a gente faz encaminhamento, quando necessário (Assistente Social do CRMEB).

O relato destaca a importância do serviço social nos CRAMs, evidenciando que as assistentes sociais desempenham um papel indispensável ao oferecer acolhimento, orientação e apoio integral às mulheres atendidas. A prática da escuta qualificada possibilita a compreensão das particularidades de cada caso, permitindo a elaboração de planos de atendimento individualizados, que consideram as necessidades informacionais, emocionais, sociais e econômicas das mulheres. Por meio de sua atuação como agentes mediadoras, as assistentes sociais conectam as mulheres à rede de atendimento e aos serviços essenciais, assegurando acesso a direitos fundamentais, como assistência jurídica, saúde e proteção. Esse trabalho contribui significativamente para o fortalecimento da autonomia das mulheres, , viabilizando a construção de estratégias eficazes para o rompimento do ciclo de violência e a inserção das mulheres em uma rede de suporte e acolhimento social.

Allan Silva e Daniele Nogueira (2020) destacam em seu estudo que a atuação da(o) assistente social nos CRAMs é essencial, pois vai além da atenção às condições sociopsicológicas das mulheres. Essa(e) profissional busca também garantir direitos fundamentais das usuárias, por meio da orientação sobre seus direitos, medidas protetivas e os programas ou políticas sociais disponíveis. Além disso, realiza encaminhamentos necessários para os órgãos da rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade, assegurando que elas recebam o suporte adequado para superar a violência e alcançar sua autonomia.

De acordo com a assistente jurídica do CRMEB, em sua fala, a profissional destaca que “O serviço social tem um trabalho espetacular [...] porque reenquadra a mulher no meio do trabalho, solicita uma inscrição para uma contemplação mais célere nos conjuntos habitacionais. Tem também a questão do emprego, dos cursos profissionalizantes.”

Por meio da articulação entre diferentes órgãos e serviços, as mulheres podem ter uma resposta rápida e eficaz para suas demandas. Nesse viés, destacamos o trabalho do serviço social como uma peça-chave para assegurar que as mulheres encontrem amparo, segurança e reconstrução pessoal.

Trazendo para o foco a assistente jurídica enquanto agente mediadora do CRMEB, destacamos sua atuação no sentido de oferecer aconselhamento jurídico e acompanhamento nos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais, informando e preparando as mulheres em situação de violência para participar dessa difícil etapa na sua vida (Brasil, 2006b).

As assistentes jurídicas atuam como pontes entre as mulheres e o sistema de justiça, facilitando o diálogo com delegacias especializadas, promotorias, defensoria pública e demais instituições jurídicas. Essa articulação é fundamental para que as mulheres tenham acesso ágil e eficaz aos mecanismos de proteção legal.

De acordo com a Assistente Jurídica do CRMEB, seu trabalho consiste, por exemplo, em solicitar a dissolução conjugal, solicitar as medidas protetivas e encaminhar as mulheres para as defensorias públicas. Seu papel, enquanto mediadora consciente da informação no CRMEB, é primordial, pois, segundo a profissional, as mulheres que se direcionam ao serviço geralmente estão no ciclo da violência, sofrendo ameaças. Nesse sentido, o foco inicial da sua fala durante a ação mediadora é voltado para o instrumento jurídico cautelar, que é a medida protetiva de urgência.

A gente tenta desmistificar todo aquele bicho-papão que elas têm sobre a medida protetiva, porque acha que o marido vai ser preso, que o companheiro vai ser preso. A gente tenta desconstruir essa imagem da medida protetiva, porque ela chega aqui com a ideia de que tá sentindo ameaçada, quer ir para casa de uma mãe, quer sair de lá, sabe que está correndo risco, mas em contrapartida pensa “poxa, mas eu vou solicitar a medida protetiva e ele já vai ficar fichado, não consegue um emprego”. Então meu trabalho aqui é o que? Desmistificar tudo isso, dizer que trata-se de uma medida cautelar, que só vai haver uma ação penal caso ela queira representá-lo ou caso seja algo que esteja, que tenha, extrapolado os limites da normalidade. Então aqui a gente explica tudo direitinho antes dela chegar lá na delegacia, da mesma forma nas audiências. (Assistente jurídica do CRMEB).

A fala da assistente jurídica do CRMEB revela a importância do cuidado presente na mediação consciente da informação realizada por ela. Esse suporte oferecido pela profissional é vital para que as mulheres se sintam acolhidas e seguras

para tomar decisões após o acesso às informações mediadas, fundamentais no processo de rompimento do ciclo de violência.

Além de orientar, as assistentes jurídicas também acompanham as mulheres durante os processos judiciais, auxiliando na formalização de denúncias, no acompanhamento de audiências e na tramitação de processos criminais e civis. Elas garantem que as mulheres sejam ouvidas e que seus direitos sejam respeitados no âmbito judicial. É importante destacar que as Assistentes jurídicas dos CRAM's não atuam como advogadas das mulheres atendidas no serviço, ou seja, não podem representá-las judicialmente em suas ações.

Enquanto instituição, a gente não pode advogar, mas a gente pode prestar um apoio àquela mulher que, vamos supor, vai pra uma audiência de partilha de bens, de pensão alimentícia. Então, eu não posso representar enquanto advogada, mas eu posso, enquanto instituição, fortalecer ela naquele momento. Então, eu acho que é um papel primordial aqui do centro de referência da mulher, além dessa questão das medidas protetivas (Assistente jurídica do CRMEB).

A atuação das assistentes jurídicas, enquanto agentes mediadoras da informação no CRMEB, é primordial, pois envolve uma série de responsabilidades fundamentais, como a orientação legal. As profissionais mediam informações claras e acessíveis sobre os direitos das mulheres, explicando as leis que as protegem, como a Lei Maria da Penha e outras normas relacionadas à violência de gênero. Tais informações são essenciais para que as mulheres problematizem a violência, conheçam as medidas legais disponíveis para enfrentá-la e se sintam mais seguras para tomar decisões informadas.

O apoio e o suporte oferecido pela assistente jurídica do centro evidenciam a postura protagonista dessa profissional, que, ao reconhecer sua responsabilidade social diante da causa maior de enfrentamento à violência contra as mulheres, contribui para a transformar a vida das mulheres atendidas ao mediar conscientemente informações atinentes aos seus direitos e as formas de garanti-los. Todo esse processo dialógico, interativo, de respeito e alteridade auxilia no empoderamento das mulheres, permitindo que compreendam suas possibilidades e responsabilidades no contexto legal. Esse empoderamento é essencial para que adquiram mais autonomia e capacidade de enfrentar o fenômeno complexo e extremamente nocivo que é a violência.

Quanto às psicólogas, destaca-se a importância dessas profissionais no CRMEB, considerando a relevância de sua atuação e o papel transformador das informações que elas mediam, promovendo a geração de novos conhecimentos nas mulheres atendidas pelo órgão.

As psicólogas participam do acolhimento inicial, conforme mencionado anteriormente neste estudo. Contudo, quando identificada a necessidade de acompanhamento psicológico, as mulheres passam a ser atendidas individualmente pelas profissionais, de forma sistemática, com retornos semanais. Nesses encontros, constrói-se um espaço dialógico, pautado no cuidado e no respeito à alteridade, no qual a mediação da informação, fundamentada no princípio do acolhimento, possibilita um processo de autorreflexão e autoconhecimento. Esse processo pode favorecer o exercício da crítica à situação de violência doméstica e, conseqüentemente, da apropriação da informação.

A gente cria um vínculo [...] Ela tá alí falando praticamente quase tudo da intimidade dela, mais do que no atendimento inicial. Então isso é falar de uma forma muito informal, né? Muito informal, realmente. Isso é sempre... como se diz, incentivando, estimulando a ela ter coragem de agir de certa forma, agora sempre respeitando também o tempo dela e as decisões dela também.  
(Psicóloga do CRMEB)

O relato evidencia o cuidado que a psicóloga do centro demonstra na forma de lidar com as mulheres atendidas pelo serviço. A sensibilidade e a consciência no ato de mediação ressaltam o papel protagonista dessa profissional, que, ao buscar gerar novos conhecimentos nas mulheres, podem conduzi-las à de suas vidas. A partir da apropriação da informação, essas mulheres podem se tornar protagonistas sociais no enfrentamento da violência contra as mulheres na sociedade.

De acordo com a Norma Técnica, o objetivo do atendimento psicológico é promover o resgate da autoestima das mulheres e sua resiliência, visando tratar os danos psicológicos causados pela violência. Nesse contexto, a pesquisa de Suiene da Silva, Vinícius da Silva e Leila Hanna (2023) revela que a violência é responsável por causar ansiedade, insônia, baixa autoestima, depressão, medo, insegurança, crises de pânico, dependência emocional, isolamento social, transtorno do estresse pós-traumático e transtornos alimentares.

Para Verena Souto e Marilda Castelar (2020), a psicologia, no contexto das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres, atua sob a

perspectiva do empoderamento, considerando que essa problemática está ligada ao sofrimento gerado pelas estruturas de poder socialmente constituídas, que persistem em destituir as mulheres de sua cidadania e de seus direitos. Corroboramos com a visão de Helem Silva, Mirian Ataíde e Thaís Moreira (2021, p. 97), que consideram o suporte psicológico oferecido às mulheres em situação de violência fundamental para que elas consigam romper com o ciclo de violência, tornando a presença da(o) profissional de psicologia indispensável nos espaços de acolhimento, como é o caso do CRMEB.

Mediante o exposto, evidencia-se que os atendimentos psicológicos nos centros de referência são essenciais para a reparação emocional e o empoderamento das mulheres em situação de violência. Esses atendimentos oferecem suporte para enfrentar os traumas, romper com o ciclo de violência e promover o fortalecimento da autoestima e da autonomia. Ao cuidar da saúde mental dessas mulheres, por meio da mediação consciente da informação, contribuem para a construção de um novo caminho de resiliência e superação, permitindo que elas reescrevam suas histórias com mais segurança, dignidade e esperança.

### 5.3 DISPOSITIVOS INFORMACIONAIS UTILIZADOS NA AÇÃO MEDIADORA DO CRMEB

A mediação da informação acontece na interação entre a profissional da informação e a pessoa usuária nos (e com os) dispositivos informacionais (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021). Para tratar dos dispositivos informacionais utilizados na ação mediadora da informação realizada no CRMEB, adotamos como base teórico-metodológica as enunciações de Ivete Pieruccini (2007) e Henriette Ferreira Gomes (2019, 2020, 2021).

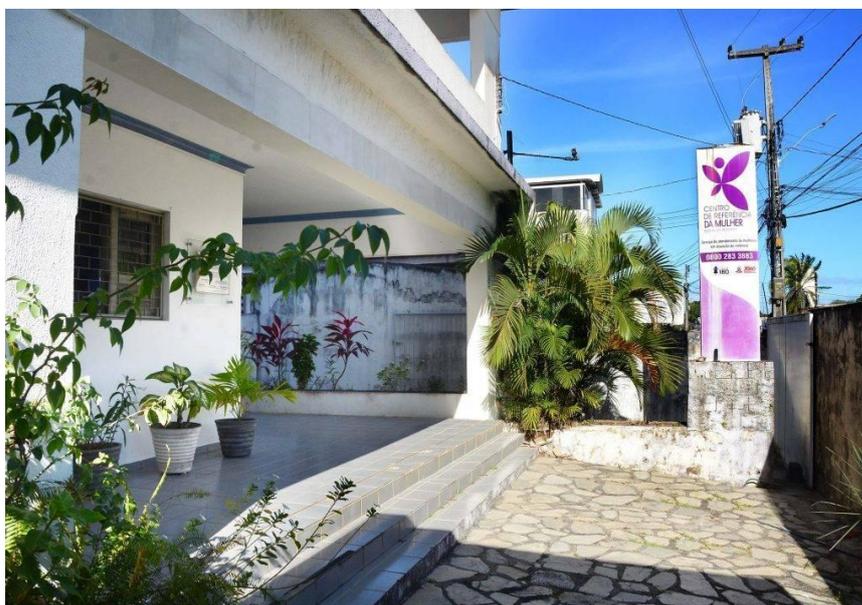
Inicialmente, conforme já abordado neste estudo, entendemos que o CRMEB é um dispositivo informacional essencial no enfrentamento da violência contra as mulheres. O ambiente, as ações, os serviços, os processos e os instrumentos presentes nesse processo informacional são fundamentais para transformar as vidas das mulheres em situação de violência que acessam o serviço, a partir do acesso e da apropriação das informações mediadas. As Figuras 7 e 8 mostram o CRMEB, externamente e internamente.

**Figura 7 - Ambiente externo do CRMEB**



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

**Figura 8 – Área interna do CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

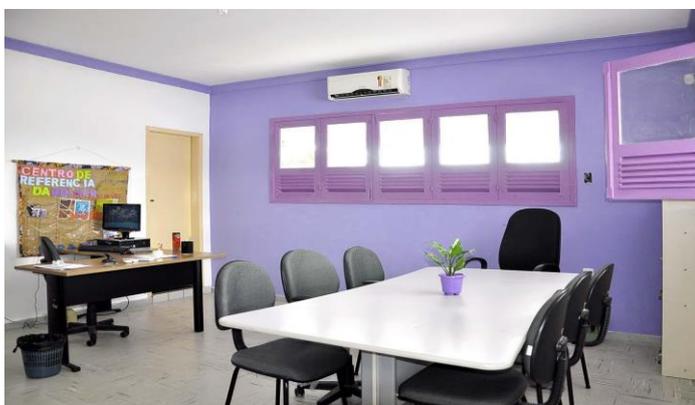
**Figura 9 – Placa do CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

As Figuras 7 e 8 apresentam uma visão geral da estrutura física ampla do prédio, com informações de identificação do órgão numa placa (Figura 9), a qual contém informações iniciais sobre o serviço, além de fornecer números de contato para que as pessoas obtenham informações sobre o enfrentamento à violência contra as mulheres. O ambiente é decorado com diversas plantas, proporcionando um clima acolhedor e confortável. A cor lilás<sup>29</sup>, predominante nas paredes do CRMEB (Figura 10), simboliza a luta das mulheres por direitos iguais.

**Figura 10 - A cor lilás nas paredes do CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

<sup>29</sup> O lilás surgiu como uma síntese cromática da luta por igualdade e libertação. Hoje, o lilás continua simbolizando as lutas e os protestos feministas para a superação do patriarcado e do machismo. A simbologia de igualdade fez desta cor, o símbolo do feminismo. A visibilidade Lilás representa a força deste feminismo antirracista e transinclusivo, que acolhe todas as mulheres com toda a diversidade que nos define e caracteriza, que luta pela despatriarcalização de todos os espaços e dos próprios movimentos onde atuamos. Simboliza toda a força da auto-organização das mulheres que, unidas, lutamos contra essa opressão e exploração que nos é comum. (Guimarães, 2021, *online*).

Os ambientes do CRMEB são preparados para atender usuárias com necessidades específicas, ou seja, mulheres que buscam informações sobre a violência, seus direitos e recursos para romper com o ciclo de violência que as impede de viver com liberdade, direito garantido pela própria Constituição Federal. As profissionais do Centro, como agentes mediadoras, atuam para satisfazer essas necessidades e, para tanto, utilizam diversos dispositivos informacionais para alcançar esse objetivo.

Conforme já mencionado neste estudo, assim que entram no CRMEB, as mulheres passam por uma breve entrevista com a recepcionista, que, para subsidiar sua atuação, utiliza como dispositivo informacional a ficha de atendimento, conforme mostrado nas Figura 11, 12, 13 e 14.

**Figura 11 - Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB  
(página 1)**

Prefeitura Municipal de João Pessoa  
 Secretaria Extraordinária de Políticas para Mulheres  
 Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra


**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**

**FICHA DE ATENDIMENTO INICIAL**

Nº:

**1. Informações do Atendimento Inicial:**

Data: _____/_____/_____ Horário: _____ Técnica: _____	Serviços da Rede Acessados: <input type="checkbox"/> CRAS <input type="checkbox"/> Hospitais <input type="checkbox"/> CREAS <input type="checkbox"/> DEAM <input type="checkbox"/> GEMOL <input type="checkbox"/> PSF <input type="checkbox"/> Defensoria <input type="checkbox"/> CT <input type="checkbox"/> Outros: _____	Busca pelo Serviço: <input type="checkbox"/> Espontânea. Como soube? _____ <input type="checkbox"/> Encaminhada por: _____ Contato Instituição encaminhadora: _____
---	---	--

**3. Composição Familiar:**

Nº	NOME	SEXO	IDADE	PARENTESCO	OCUPAÇÃO	RESIDE NO DOMICÍLIO	
						SIM	NÃO
01.							
02.							
03.							
04.							
05.							
06.							

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025)

**Figura 12 - Ficha de atendimento inicial das mulheres atendidas no CRMEB (página 2)**

07.							
08.							
09.							
10.							

**4. Informações sobre o Domicílio (marcar um "X"):**

Variável	Parâmetro	X	Variável	Parâmetro	X	Variável	Parâmetro	X	Variável	Parâmetro	X
Situação do Domicílio	Imóvel Próprio		Tipo de Domicílio	Casa		Abastecimento de Água	Rede pública		Destino do Lixo do Domicílio	Coletado	
	Imóvel Alugado			Apartamento			Sem água			Queimado	
	Situação de Rua			Rua		Poço		Céu aberto			
	Imóvel Cedido		Cômodo (vão)		Gambiarra		Enterrado				
	Imóvel Ocupado		Possui Outros imóveis?	Sim		Tipo de Iluminação	Rede pública				
Benefício Social		Não			Gambiarra						
Tipo de Construção	Alvenaria		Escritura do Imóvel é no seu nome?	Sim		Esgotamento Sanitário	Rede pública		Domicílio Coberto por: Presença da Rede social Cobertura de Equipamentos sociais do Domicílio Vê a melhor terminologia!	PSF	
	Será que nunca receberemos			Não			Fossa séptica			Posto Policial	
Taipa / outros materiais						Céu aberto		Unidade de Ensino			
								Centro Comunitário			
								<b>Associação de bairro ??</b>			
								Praça/Áreas de Lazer			
								Ongs ??			
								CREI			
								CRAS			

**5. Informações sobre a Ocorrência:**

Data: ____/____/____	Hora: _____	Local da ocorrência: _____
Endereço da Ocorrência: _____		Nº: _____
Bairro: _____		
AGRESSOR(A) CONHECIDO(A)		
Nome do(a) Agressor(a): _____		Idade: _____
Grau de relação com a usuária: _____		Escolaridade: _____
Profissão: _____		
Estado Civil: _____	Deficiência: _____	Cor da pele: _____
Orientação Sexual: _____		
Faz uso de drogas? _____		( ) Antecedentes Criminais ( ) Violência contra familiares ( ) Violência contra outras pessoas
( ) Desempregado ( ) Empregado ( ) Autônomo		Carteira Assinada: ( ) Não ( ) Sim
Renda Mensal R\$: _____		
AGRESSOR(A) DESCONHECIDO(A)		
OBS: Conhecido ou desconhecido poderá ser necessário fazer observações sobre o dilo cujo. Acrescentar um lugarzinho para isso		

**6. Tipificação da Violência:**

<p><b>Violência Física:</b></p> <p>( ) Uso de objetos ( ) Sufofocamento</p> <p>( ) Fraturas ( ) Pontapés</p> <p>( ) Espancamento ( ) Queimaduras</p> <p>( ) Mordidas ( ) Outro _____</p> <p>OBS.: _____</p>	<p><b>Violência Emocional / Psicológica:</b></p> <p>( ) Gritos ( ) Ameaças</p> <p>( ) Humilhações ( ) Privações</p> <p>( ) Difamações ( ) Injúrias</p> <p>( ) Assédio Moral ( ) Outro _____</p> <p>OBS.: _____</p>
<p><b>Violência Patrimonial:</b></p>	





das mulheres. Conforme mostram as Figuras 11, 12, 13 e 14, há uma série de informações que são preenchidas pelas profissionais do órgão, como aquelas relativas ao atendimento inicial (data, horário e a técnica que realizou o atendimento), os serviços acessados pelas mulheres até chegar ao Centro, e como se deu a busca pelo serviço. Além disso, são registradas informações pessoais<sup>30</sup>, composição familiar, dados sobre o domicílio, detalhes da ocorrência, tipificação da violência, encaminhamentos internos e externos, e um breve histórico de cada mulher.

É importante destacar que tais dispositivos são mantidos em sigilo pela equipe de profissionais do CRMEB, de modo que esta pesquisadora não teve acesso a todos os processos das mulheres, uma vez que, a ética das profissionais se destaca pela responsabilidade e compromisso em preservar o sigilo das informações das mulheres em situação de violência doméstica. Esse cuidado é essencial para garantir a segurança, a privacidade e a confiança das usuárias. O respeito à confidencialidade das fichas e dos relatos recebidos não é apenas uma exigência legal, mas um princípio ético fundamental, que reforça o acolhimento humanizado e assegura que as mulheres se sintam protegidas e amparadas ao buscar apoio. Dessa forma, o sigilo é uma ferramenta indispensável para promover um ambiente seguro e fortalecer o enfrentamento à violência.

Dando prosseguimento aos resultados, observamos que as informações contidas nas fichas são essenciais para compreender a gravidade da situação e tomar medidas rápidas e eficazes. Com base nos dados coletados neste dispositivo informacional, a equipe pode avaliar o nível de risco e determinar o perigo imediato que a mulher enfrenta. Essa análise orienta o encaminhamento para medidas de proteção urgentes, como pedidos de medidas protetivas ou, se necessário, encaminhamento para abrigos. A ficha desempenha um papel na construção de proteção que priorizem a segurança da mulher e de suas(seus) filhas(os). Os dados registrados permitem que a equipe do centro planeje ações de atendimento de forma articulada e integrada, envolvendo profissionais da assistência social, jurídica e psicológica. Isso facilita o direcionamento da mulher para outros serviços da rede de proteção, como delegacias especializadas, serviços de saúde ou programas de assistência financeira, garantindo que ela receba o suporte necessário.

---

<sup>30</sup> Na página 1 da ficha de atendimento foi retirada a parte 2 (informações pessoais) para manter o sigilo das informações das mulheres.

As informações registradas na ficha servem como base para o acompanhamento contínuo dos casos. À medida que as mulheres retornam ao centro para novos atendimentos, a equipe pode consultar o histórico registrado, permitindo uma compreensão das intervenções já realizadas. Esse acompanhamento possibilita um atendimento coerente e integrado ao longo do tempo, evitando repetição de perguntas e agilizando o processo.

Apesar de sua relevância, é importante destacar que, no CRMEB, as fichas de atendimento inicial, assim como os demais documentos que compõem os processos de cada usuária do serviço, ainda não estão sendo organizados de forma adequada, conforme preconiza a Lei nº 8.159/1991, conhecida como Lei de Arquivos. O serviço enfrenta desafios relacionados à gestão documental devido a estrutura física de sua sede, que nos últimos anos apresentou problemas. Desde abril de 2024, o local está passando por um processo de reforma, o que tem dificultado a organização do arquivo.

A gestão documental é fundamental para a rápida e eficiente recuperação da informação e, conseqüentemente, para o atendimento das necessidades informacionais das pessoas que as buscam. Tal importância se intensifica diante da Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regula e assegura o acesso às informações para quem delas necessitar. Essa legislação reforça o fortalecimento da democracia, o pleno exercício da cidadania e a garantia dos direitos (Bernardes; Dellatorre, 2008; Brasil, 2011).

Ao analisar as fichas de atendimentos das mulheres no Centro, notou-se lacunas relacionadas à gestão documental e à organização do Arquivo do CRMEB, o que dificulta a recuperação das informações estatísticas sobre as mulheres atendidas devido à ausência de um sistema de gestão eficiente que permita a recuperação rápida de dados, como o perfil das usuárias do CRMEB. A coordenadora mencionou o Sistema Atende Mulher, implantado no Centro por meio de uma parceria entre a PMJP e a UFPB, conforme citado anteriormente neste estudo. O sistema permitia o registro de todos os dados das mulheres e, mediante consulta pelo CPF ou nome, facilitava a recuperação completa das informações. Esse recurso otimizou o trabalho da equipe, evidenciando a importância das parcerias no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres. Liliane destacou a necessidade de restabelecer o vínculo com a universidade e o curso de Arquivologia. Atualmente, o sistema

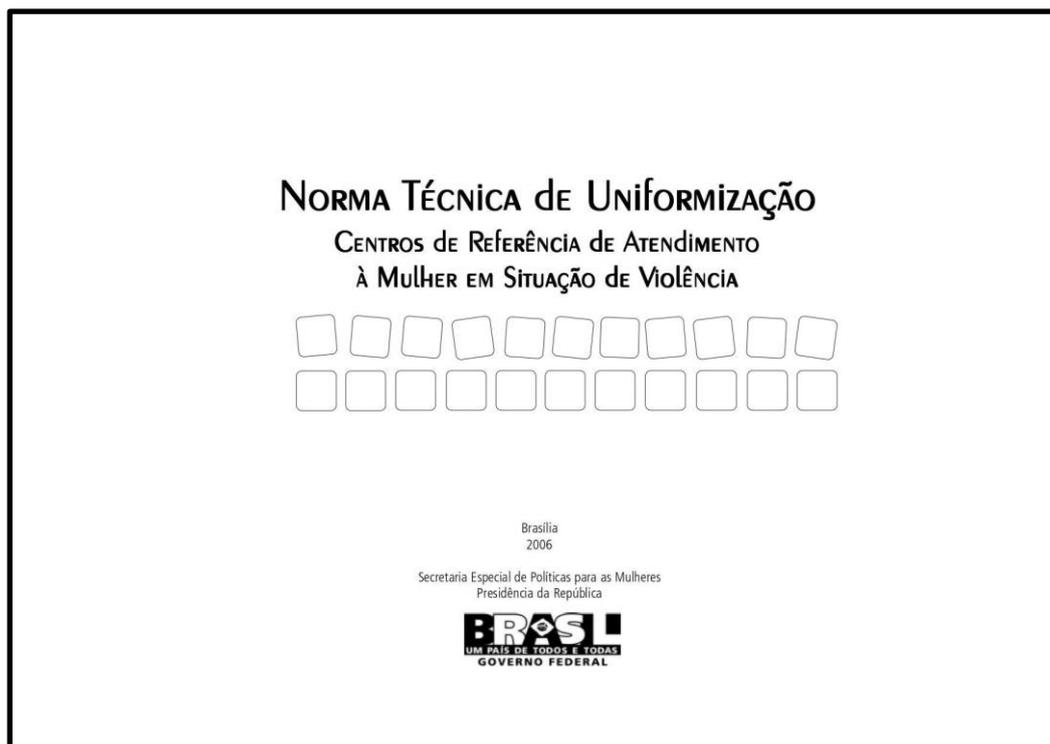
mencionado encontra-se desativado. Nesse contexto, corroboramos com a assertiva de Gisele Côrtes (2014, p. 101) ao considerar que

Potencializar os processos de produção e gestão da informação torna-se fundamental para realizar diagnósticos sobre a complexa dinâmica da violência de gênero, visibilizar os crimes cometidos, e, conseqüentemente, aprofundar as análises e o controle social no tocante à violência.

Considerando tais pressupostos, reforçamos a importância da presença de profissionais da informação, como arquivistas, na equipe do CRMEB. Esses profissionais podem contribuir significativamente para a produção e organização dos dados provenientes do órgão, subsidiando a criação de políticas públicas eficazes e alinhadas à realidade vivenciada pelas mulheres.

Quanto às fichas de atendimento, ressaltamos que esse dispositivo informacional é uma ferramenta indispensável nos Centros de Referência, pois permite uma avaliação precisa, um planejamento eficiente e o acompanhamento contínuo das mulheres em situação de violência. Além de garantir um atendimento personalizado e integrado, serve como registro formal, contribuindo para a proteção de usuárias e para a construção de um serviço mais eficaz e humanizado.

Outro dispositivo informacional utilizado no CRMEB, que orienta toda a sua dinâmica de atuação, é a Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, ilustrada na Figura 15 a seguir.

**Figura 15 - Norma Técnica de Uniformização dos CRAM's**

Fonte: Brasil (2006b).

A Norma Técnica mostrada na Figura 15 é um documento que estabelece, em âmbito nacional, diretrizes, atribuições e padrões gerais de funcionamento dos Centros de Referência de todo o país. O CRMEB utiliza desse dispositivo informacional para desenvolver suas ações, respeitando as normas estabelecidas e seguidas pelos demais órgãos brasileiros. Além deste, utiliza-se também, como instrumento basilar e, enquanto dispositivo informacional, a Lei Maria da Penha (ANEXO A).

## Figura 16 - Lei Maria da Penha

25/10/24, 00:16

Lei nº 11.340



**Presidência da República**  
Secretaria-Geral  
Subchefia para Assuntos Jurídicos

**LEI Nº 11.340, DE 7 DE AGOSTO DE 2006**

[Vigência](#)

[\(Vide ADI nº 4424\)](#)

[\(Vide Lei nº 14.149, de 2021\)](#)

[\(Vide Lei nº 14.857, de 2024\)](#) [Vigência](#)

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### TÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher e de outros tratados internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Art. 2º Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.

Art. 3º Serão asseguradas às mulheres as condições para o exercício efetivo dos direitos à vida, à segurança, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, à moradia, ao acesso à justiça, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 1º O poder público desenvolverá políticas que visem garantir os direitos humanos das mulheres no âmbito das relações domésticas e familiares no sentido de resguardá-las de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

§ 2º Cabe à família, à sociedade e ao poder público criar as condições necessárias para o efetivo exercício dos direitos enunciados no caput.

Art. 4º Na interpretação desta Lei, serão considerados os fins sociais a que ela se destina e, especialmente, as condições peculiares das mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

### TÍTULO II

#### DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

##### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 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: [\(Vide Lei complementar nº 150, de 2015\)](#)

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.

Art. 6º A violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos.

##### CAPÍTULO II

#### DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

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 auto-estima 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 psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da auto-estima 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; [\(Redação dada pela Lei nº 13.772, de 2018\)](#)

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.

### TÍTULO III

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11340.htm)

1/7

Fonte: Brasil (2006a).

De acordo com a assistente jurídica do CRMEB, a Lei Maria da Penha é o princípio basilar que orienta toda a parte jurídica do órgão. Além disso, a profissional também destaca a Norma Técnica, citada anteriormente, como dispositivo

informativo norteador de todas as ações do centro, nas quais as profissionais seguem todos os requisitos e orientações dela para garantir a efetividade do serviço para as mulheres que buscam apoio nessa política pública fundamental.

De acordo com Carmen Campos (2015), a Lei Maria da Penha é um marco na história brasileira no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres. Segundo a ONU, ela ocupa a terceira posição entre as melhores legislações de proteção às mulheres no planeta (Dias, 2015), ficando atrás apenas da Espanha e do Chile, que ocupam, respectivamente, primeiro e segundo lugares.

A Lei Maria da Penha possui um caráter inovador por romper com a lógica privatizante da violência doméstica e propor uma abordagem integral, intersetorial e interdisciplinar, sem minimizar as causas e efeitos desse fenômeno complexo, que afeta diretamente a vida das mulheres, violando seus direitos humanos. Ela representa uma verdadeira mudança paradigmática, tanto no aspecto da proposição da lei - que é fruto dos movimentos feministas e das experiências de mulheres que vivenciaram na pele a dor desse tipo de violência -, quanto pelas inovações jurídicas que introduz.

Todo o ambiente informativo é preparado para que as mulheres tenham acesso às informações sobre a violência. Essa mediação implícita e explícita da informação é relevante, pois possibilita que as mulheres, além da mediação por meio da oralidade e do contato com as agentes mediadoras, iniciem um processo de problematização do fenômeno a partir das representações dispostas no próprio ambiente. Isso possibilita, assim, a formação de um pensamento crítico sobre o fenômeno. Na Figura 17, é possível visualizar como tais dispositivos estão localizados/posicionados no CRMEB.

**Figura 17 - Ambiente informacional do CRMEB**



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

**Figura 18 – Armário do CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

**Figura 19 – Banner do CRMEB**

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

As figuras 17, 18 e 19 mostram alguns dos dispositivos informacionais que podem ser encontrados no Centro e, como observados, eles estão dispostos nas paredes, nas portas dos armários e por meio de banners. Nas Figuras 20, 21, 22 e 23 abaixo, é possível visualizar, em imagens mais amplas, os conteúdos informacionais presentes nesses dispositivos mencionados anteriormente.

Figura 20 - Cartaz disposto no CRMEB

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**  
EDNALVA BEZERRA

Serviço de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar

**0800 283 3883**

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) é um espaço onde as mulheres em situação de violência doméstica e familiar são acolhidas, orientadas e encaminhadas para a Rede de Atendimento. O Centro conta com equipe multiprofissional, composta por psicólogas, assistentes sociais, advogadas, arte educadoras e terapeutas holísticas.

**SERVIÇOS**

<p><b>Social</b></p> <p>Acolhe as mulheres em situação de violência, identificando suas vulnerabilidades e encaminhando-as para os serviços da rede socioassistencial.</p>	<p><b>Jurídico</b></p> <p>Acompanha as ações junto à Segurança Pública e Justiça, além de prestar orientações sobre os direitos das mulheres.</p>	<p><b>Psicológico</b></p> <p>Fortalece a autoestima das mulheres atendidas, através de escutas individuais, atividades em grupo e psicoterapia.</p>
<p><b>Terapia Holística</b></p> <p>A terapia holística traz mais autoconsciência corporal, emocional, mental e espiritual, tratando o ser humano</p>	<p><b>Arte e Educação</b></p> <p>Resgata o potencial criativo, estimulando movimentos de autonomia e transformação através de atividades lúdicas e artísticas individuais e/ou grupo.</p>	<p><b>Serviço 0800</b></p> <p>Orienta e realiza atendimento imediato através de contato telefônico gratuito. <b>0800 283 3883</b></p>

**Endereço:**  
R. Afonso Campos, 111  
Centro - João Pessoa

**Telefones:**  
0800 283 3883  
(83) 3221-4273/3214-3230

**Atendimento:**  
Segunda à Sexta  
8h às 17h

SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA **MULHERES** DE JOÃO PESSOA

**LIGUE 180**  
Central de Atendimento à Mulher

**JOÃO PESSOA**  
PREFEITURA DE  
PAA REALIDADE, NUNCA RENUNCE

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Figura 21 – Cartaz disposto no CRMEB



Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Figura 22 – Cartaz disposto no CRMEB

**VIOLÊNCIA  
CONTRA AS  
MULHERES**  
**É CRIME. DENUNCIE!**

**LIGUE  
180**  
Central de Atendimento à Mulher

Atendimento 24 horas

Lei Municipal Nº 13.477 de 04/10/2017

MAIS RESULTADOS

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**  
EDNALVA BEZERRA

Apoio às mulheres em situação de violência doméstica e familiar

**0800 283 3883**

Atendimento das 8h às 17h (De Segunda a sexta).

CS Digitalizada com CamScanner

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Figura 23 – Termômetro da violência



Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Os dispositivos informacionais apresentados nas figuras acima estão expostos em paredes e em várias outras superfícies do CRMEB. Como é possível observar, os conteúdos informacionais neles contidos são relacionados à violência contra as mulheres, aos serviços oferecidos nos órgãos da rede e aos canais que as pessoas podem acessar para pedir ajuda. Além disso, também há mensagens de empoderamento para as mulheres, como é o caso da Figura 21. De acordo com Kaliandra Andrade (2022), o “violentômetro” traz, em uma linguagem acessível, exemplos de violências psicológicas, físicas, sexuais, patrimoniais e morais para alertar as mulheres. Nesse sentido, consideramos que o cartaz do violentômetro é uma ótima forma de explicitar os níveis de violência, alertando-as sobre quais

estratégias elas podem adotar para escapar desse ciclo. O cartaz é oriundo da Coordenadoria da Mulher em situação de violência doméstica e familiar, o que evidencia que, no Centro, há dispositivos não apenas sobre os serviços oferecidos, mas também de outros órgãos, uma vez que a atuação articulada com os diversos serviços da rede é fundamental para o enfrentamento da violência contra as mulheres no município de João Pessoa.

Para além dos dispositivos informacionais apresentados, destacamos que outros também são produzidos e disponibilizados para as pessoas que acessam o serviço, sejam elas as mulheres usuárias do Centro, ou outras pessoas que o visitam, como estudantes que fazem visitas técnicas, profissionais de outros mecanismos de enfrentamento à violência contra as mulheres, ou qualquer cidadã(o) que tenha interesse em conhecer os serviços ofertados no CRMEB.

**Figura 24 - Frente do panfleto sobre a Secretaria de Políticas Públicas para as mulheres**

**ATUAÇÃO CONJUNTA**

A SEPPM trabalha conjuntamente com toda a Rede de Atendimento às mulheres em situação de violência em João Pessoa, composta por instituições e serviços que visam a proteção e a garantia dos direitos das mulheres.

Essas instituições são a porta de entrada para as mulheres em situação de violência, destacando-se as seguintes: CRAS, CREAS, Hospitais, Maternidades, Unidades de Saúde da Família, Conselhos Tutelares, Delegacias da Mulher, Defensoria Pública, Ministério Público e Tribunal de Justiça (Vara da Violência Doméstica e Familiar).

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA**

É um espaço local de acolhimento, orientação e encaminhamento para todas as mulheres maiores de 18 anos em situação de violência doméstica, familiar e sexual, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero.

A equipe multiprofissional é formada por Psicólogas, Assistentes Sociais, Advogadas, Terapeutas Holísticas e Arte Educadoras.

O CRMEB atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na Rua Afonso Campos, nº 111, Centro de João Pessoa.

**CENTRO DE ATENDIMENTO ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL (ICVio)**

Programa desenvolvido pelo Instituto Cândida Vargas (ICV), em parceria com a SEPPM, atendendo mulheres vítimas de violência sexual e doméstica. Localiza-se na Avenida Coremas, s/n, Jaguaribe, João Pessoa, com atendimento 24 horas. O telefone para contato é o (83) 3015-1500.

**DISQUE 180** 

Central Nacional de Atendimento à Mulher

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA**



24h  
0800 283 3883  
(83) 9 8695-3549

8h às 17h  
(83) 3213-7359

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES

 JOÃO PESSOA

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA AS MULHERES

JOÃO PESSOA

CADA VEZ MELHOR

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

**Figura 25 - Verso do panfleto sobre a Secretaria de Políticas Públicas para as mulheres**

**A Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres (SEPPM)** foi implementada por meio da Lei nº 11.902, de 29 de março de 2010, e tem como objetivo articular o desenvolvimento de políticas públicas que efetivem os direitos humanos das mulheres e elevem sua cidadania, promovendo a equidade.

A atuação da SEPPM está voltada ao fortalecimento das relações de intra e intersectorialidade, estabelecendo parcerias para implementação de programas, projetos e ações que efetivem as políticas de gênero, empoderando as mulheres e lhes devolvendo a autonomia e qualidade de vida.

Outro ponto em destaque na trajetória da SEPPM foi a criação e implementação do Fundo Municipal dos Direitos da Mulher em 2013.

**DIRETORIAS E SEUS EIXOS DE ATUAÇÃO**

Na busca da construção da autonomia, igualdade no ambiente de trabalho e da inclusão social efetiva, a Secretaria de Políticas Públicas para Mulheres atua na formulação e implementação de políticas de inclusão para as mulheres no processo de desenvolvimento, sustentabilidade e melhoria na vida social, partindo de diferentes perspectivas e das realidades locais.

Com um olhar diferenciado e focado na vivência das mulheres, são desenvolvidas ações para ampliação da presença feminina nos espaços de poder e decisão, consequentemente potencializando o protagonismo delas enquanto sujeitas de direito, para a construção de uma sociedade igualitária.

Na execução das atividades da SEPPM, destacam-se as seguintes Secretarias, relevantes no cenário de proteção e garantia dos direitos das mulheres:

**DIRETORIA DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER E EQUIDADE DE GÊNERO**

Qualificada para a construção de políticas públicas para o enfrentamento à violência contra a mulher, por meio da capacitação, articulação e manutenção da rede de serviços municipais, compostas pelo Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), Hospital Santa Isabel, Instituto Cândida Vargas e os Centros de Referência em Assistência Social (CRAS).

Desta forma, executa ações para prevenção e redução da violência contra a mulher, articulando os serviços disponíveis e reforçando o protagonismo das mulheres em situações de violência, bem como consolidando uma cultura de respeito e igualdade de gênero.

**DIRETORIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

Responsável pela construção de políticas públicas de incentivo à igualdade de gênero, respeito à diversidade de raça, etnia e orientação sexual. Além disso, garante a efetivação dessas pautas em programas, projetos, ações de formação, especialmente aos profissionais da Educação.

Contribui, pois, para a redução de desigualdades e o enfrentamento à discriminação de gênero, étnico-racial, religiosa, geracional, orientação sexual e identidade de gênero, por meio da formação de gestoras e gestores, profissionais da educação e estudantes da rede municipal de ensino, inserindo a reflexão sobre o assunto na vivência dos municípios.

**DIRETORIA DE SAÚDE, DIREITOS SEXUAIS E REPRODUTIVOS**

Contribui para a promoção de políticas públicas voltadas à garantia do direito à saúde das mulheres, respeitando-se à liberdade de consciência, de crença, à não discriminação, a laicidade do Estado, os direitos sexuais, reprodutivos e o planejamento familiar.

Além disso, As ações são pautadas na educação permanente e no acompanhamento da Política de Atenção Integral à Saúde da Mulher. Promove-se, assim, o acesso à saúde pelas mulheres, objetivando que elas possuam uma vida sexual e reprodutiva segura e satisfatória, com autonomia e liberdade para decidir o exercício desses direitos.

**DIRETORIA DE TRABALHO E ENFRENTAMENTO À POBREZA**

Destinada a promover ações para o empoderamento das mulheres em situação de vulnerabilidade social. Objetiva, portanto, inserir e reinsersir as mulheres na vida laboral, gerando renda, autonomia financeira e elevação da autoestima.

CS Digitalizada com

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

As Figuras 24 e 25 mostram um dispositivo informacional relacionado à Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, no qual constam informações sobre como este mecanismo foi criado, qual o seu principal objetivo, quais as diretorias que o compõem e suas formas de atuação. Além disso, contém ainda informações sobre os contatos telefônicos que podem ser acionados em casos de violência contra as mulheres. De forma geral, tais informações são importantes para que a população tenha conhecimento de como esta Secretaria pode contribuir para o enfrentamento do fenômeno da violência contra as mulheres.

Figura 26 - Panfleto sobre a CRMEB



**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**  
EDNALVA BEZERRA

**CONHEÇA O CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA**

Serviço disponibilizado às mulheres maiores de 18 anos em situação de violência doméstica, familiar e sexual, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero.

**24h = 0800 283 3883 e (83) 9 8695-3549**  
**8h às 17h = (83) 3213-7359**

Rua Afonso Campos, nº 111, Centro, João Pessoa-PB.  
Atendimento gratuito por agendamento, de segunda a sexta, das 8h às 17h  
Em caso de urgência, ir diretamente ao Centro de Referência da Mulher.

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) possui equipe multiprofissional, que promove o acolhimento, orientação e encaminhamento de mulheres para a Rede de Atendimento, diante de situações de violência.

A equipe é composta por Psicólogas, Assistentes Sociais, Advogadas, Arte Educadoras e Terapeutas Holísticas.

**SERVIÇOS**

SOCIAL	PSICOLÓGICO	JURÍDICO	TERAPIA HOLÍSTICA	ARTE EDUCAÇÃO
Acolhimento a mulheres em situação de violência, identificando as suas vulnerabilidades e as encaminhando para a rede de serviços socioassistenciais.	Realização de escutas individuais, atividades em grupo e psicoterapia para cuidar da saúde mental e fortalecer a autoestima das mulheres.	Prestação de informações e esclarecimentos sobre os direitos das mulheres e os meios de garanti-los.	Promoção da autoconsciência corporal, emocional, mental e espiritual, tratando a mulher como um todo.	Reconquista do potencial criativo, além do estímulo da autonomia e transformação, por meio de atividades artísticas e lúdicas.

**Disque 180**  
Central Nacional de Atendimento à Mulher

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES  
JOÃO PESSOA

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Figura 27 - Panfleto sobre a CRMEB

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA**

É um serviço municipal direcionado ao atendimento de mulheres cis, trans e lésbicas em situação de violência doméstica, familiar e sexual. O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra promove o acolhimento, orientação e encaminhamento de mulheres para a Rede de Atendimento, diante de situações de violência

**ONDE E COMO NOS ENCONTRAR:**  
Rua Afonso Campos, nº 111, Centro, João Pessoa

**0800 283 3883**

**Dias, horário e equipe**

O Atendimento é realizado por agendamento, de segunda a sexta, das 8h às 17h. Em caso de urgência, vá diretamente ao Centro de Referência da Mulher (CRMEB).

O atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional formada por psicólogas, assistentes sociais, advogadas, arte-educadoras e terapeutas holísticas, sempre à disposição para ajudar.

**Serviços oferecidos**

- 1. Social** – acolhimento de mulheres vítimas de violência, identificando suas vulnerabilidades e encaminhando-as para a rede de serviços socioassistenciais).
- 2. Psicológico** – realização de escutas individuais, atividades em grupo e psicoterapia para cuidar da saúde mental e fortalecer a autoestima das mulheres.
- 3. Jurídico** – acompanhamento de ações junto à Segurança Pública e Justiça, bem como a orientação a respeito dos direitos das mulheres.
- 4. Terapia holística** – promoção da autoconsciência corporal, emocional, mental e espiritual, tratando a mulher como um todo.
- 5. Arte e educação** – reconquista do potencial criativo, além do estímulo da autonomia e transformação, por meio de atividades artísticas e lúdicas).

**RONDA MARIA DA PENHA**

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES

JOÃO PESSOA

**LIGUE 180**  
Central Nacional de Atendimento à Mulher

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Embora tenham designs diferentes, os panfletos expostos por meio das Figuras 26 e 27 possuem as mesmas informações relacionadas ao CRMEB, nas quais são apresentadas informações sobre o que constitui o centro, sua localização, o telefone para contato do órgão e os tipos de serviços oferecidos. Embora cite cinco serviços que deveriam funcionar no Centro, atualmente o órgão não dispõe de profissionais

atuando nas áreas de terapia holística e arte e educação. De acordo com a coordenadora do CRMEB, Liliane de Oliveira, até 2021 a terapia holística foi ofertada às mulheres atendidas no órgão. Contudo, a profissional que realizava o serviço foi convidada para atuar em outro espaço, o que fez com que o centro parasse de ofertar os atendimentos nesse segmento. Foram feitas tentativas para reinserir o serviço, mas, até o momento, sem sucesso. Liliane destaca que a terapia holística envolve práticas integrativas, como auriculoterapia, reflexologia e massagens, serviços que trabalham o aspecto interior e espiritual das mulheres, proporcionando-lhes momentos de relaxamento. Segundo a coordenadora, muitas mulheres chegam ao Centro muito tensas, e a terapia holística ajuda a deixá-las mais leves.

[...] elas se sentem muito bem, se sentem muito bem quando fazem isso, sabe? É uma coisa diferente, né? Na vida delas. Às vezes está muito tensa, sabe? E ela já fica mais à vontade, né? Elas gostavam muito daquilo, assim, muito legal. Massagem também, muito legal. Relaxar, né? (Coordenadora do CRMEB)

Percebe-se que a terapia holística é uma abordagem valiosa para complementar os serviços oferecidos no Centros de Referência, pois promove o equilíbrio entre corpo, mente e espírito, ajudando as mulheres a fortalecerem sua autoestima, superarem traumas e recuperarem sua autonomia emocional e física. Nesse sentido, reforçamos a necessidade de reinserir esse trabalho no rol dos serviços do CRMEB.

Voltando aos dispositivos informacionais ofertados/disponíveis no Centro, a Figura 28, a seguir, mostra um panfleto organizado pela equipe da Ronda Maria da Penha, que segue a mesma linha informacional dos mostrados anteriormente, do Centro e da SPPM. Este panfleto explica o serviço, mostrando seu público-alvo, suas linhas de atuação e os telefones para contato.

**Figura 28 – Panfleto sobre a Ronda Maria da Penha**

**RONDA MARIA DA PENHA**

A Ronda Maria da Penha (Lei Municipal nº 13.772/2019) está situada na sede da Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres de João Pessoa - localizada no Paço Municipal - Praça Pedro Américo, nº 70, 1º Andar, com atendimentos de segunda à sexta, das 08h às 17h.

(83) 3213-7355 (Ronda)  
 (83) 3213-7352 (Sec. da Mulher)  
 153 e (83) 9 8645-8754 (GCM/JP)

**PÚBLICO - ALVO**

A Ronda, como popularmente é chamado o programa, atua acolhendo e monitorando, de forma multidisciplinar, mulheres em situação de violência doméstica e familiar, que residam em João Pessoa, e tenham Medidas Protetivas de Urgência vigentes.

A Ronda Maria da Penha trabalha dando efetividade ao cumprimento das medidas protetivas de urgência, evitando que haja o crime de descumprimento destas Medidas e, por conseguinte, prevenindo e combatendo o feminicídio do município de João Pessoa.

**LINHAS DE ATUAÇÃO**

1. Agendamento para ofertar os serviços do programa e inserir as mulheres em situação de violência doméstica e familiar, caso aceitem ser integradas;
2. Acolhimento psicológico por psicóloga especializada;
3. Análise de risco realizada por Assistente Social especializada;
4. Atendimento jurídico, para monitoramento das Medidas Protetivas de Urgência ativas, orientações jurídicas e encaminhamento à rede de atendimento;
5. Monitoramento virtual, através de ligações, chamadas de vídeo ou WhatsApp.
6. Monitoramento Operacional das Rondas, através do efetivo da Guarda Civil Metropolitana (GCM/JP), responsável por realizar as Rondas de Monitoramento; visitas tranquilizadoras; visitas de intervenção; e encaminhamentos, em caso de flagrantes;
7. Ações educativas, como palestras, capacitações e criação de material didático interno e público, fortalecendo, assim, a rede de enfrentamento em João Pessoa.

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES

JOÃO PESSOA

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

A Ronda Maria da Penha é um equipamento destinado a atender e acompanhar as mulheres em situação de violência doméstica e familiar que possuam Medidas Protetivas de Urgência deferidas. O serviço realiza o acompanhamento das mulheres por meio de uma equipe multiprofissional e um efetivo da Guarda Municipal (Andrade, 2022).

A Figura 29, abaixo, mostra um dispositivo informacional de uma campanha realizada pela SPPM, na qual apresenta uma frase impositiva repudiando a violência contra as mulheres e incentivando-as a buscar ajuda para romper o ciclo de violência.

**Figura 29 - Panfleto sobre uma campanha da SPPM**

**VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER,  
AQUI NÃO!**

- NÃO PRECISA TER MEDO**
- O SILÊNCIO É O MAIOR INIMIGO**
- VOCÊ PODE SALVAR VIDAS!**

• **OBTENHA MAIS INFORMAÇÕES!**  
• **BAIXE NOSSA CARTILHA PELO QR CODE.**

**DENUNCIE 180**  
POLÍCIA CIVIL **197**    POLÍCIA MILITAR **190**

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**  
EDNALVA BEZERRA  
**0800 283 3883**

**RONDA MARIA DA PENHA**  
**3214-1759**

ESTA É UMA CAMPANHA: **MULHERES** DE JOÃO PESSOA

REALIZAÇÃO: **PREFEITURA DE JOÃO PESSOA**  
MAIS RESULTADOS. VIDA MELHOR.

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

Thiago Ávila (2018) destaca que, para o enfrentamento da violência doméstica, é necessário pensar em estratégias que incentivem a procura efetiva pelos serviços disponíveis, além de implementar medidas de responsabilização ao autor da agressão e campanhas educativas para reconhecer esse tipo de violência. Para o autor, não se deve subestimar os riscos à saúde decorrentes da violência psicológica, considerando ainda a possibilidade de sua evolução para outras formas de violência potencialmente letais.

A própria Lei Maria da Penha reforça a necessidade de prevenir as diversas formas de violência, promovendo campanhas educativas e garantindo assistência a todas as pessoas envolvidas no conflito. Nesse contexto, todas as estratégias informacionais, por meio do uso de variados dispositivos, são válidas para combater o fenômeno da violência contra as mulheres, sendo a mediação da informação uma ação fundamental.

**Figura 30 - Panfleto com os contatos telefônicos dos serviços da rede de atendimento**



Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

A Figura 30 evidencia que, mesmo com um formato simples, o conteúdo informacional presente nesse dispositivo é relevante para orientar as mulheres sobre onde buscar ajuda para sair do ciclo de violência, além de disponibilizar telefones de contato úteis. Esses panfletos são distribuídos durante eventos em que as profissionais do CRMEB participam, constituindo uma estratégia importante para divulgar o serviço e alcançar mais mulheres em situação de violência residentes na capital paraibana.

Além dos dispositivos em formato físico, ou seja, informações registradas em papel, destacamos que o CRMEB também utiliza outros tipos de dispositivos informacionais no meio digital. Um exemplo disso é o site da Prefeitura Municipal de João Pessoa que se apresenta como mais uma forma de proporcionar acesso a informações sobre os serviços do Centro, conforme mostra a Figura 31, a seguir.

**Figura 31 - Site da Prefeitura Municipal de João Pessoa que aborda sobre o CRMEB**

**Assistência Social**  
Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra – CRMEB implantado, no dia 14 de setembro de 2007, é um espaço onde as mulheres são acolhidas, orientadas e encaminhadas para a Rede de Atendimento, através de uma ação interdisciplinar com as diversas políticas. Conta com uma equipe multiprofissional, composta por psicólogas, assistentes sociais, advogadas, arte-educadoras e terapeuta holística.

**Serviços**

a) SOCIAL  
Acolhimento a mulher em situação de violência, identificando suas necessidades e encaminhando para os serviços da rede.

b) PSICOLÓGICO  
Oferece suporte emocional na perspectiva do rompimento do ciclo de violência e da redução dos danos emocionais causados pela violência vivenciada, através de psicoterapia grupal e individual, de atividades em grupo, articulada aos setores internos e/ou externos.

c) JURÍDICO  
Acompanha as ações junto à Segurança Pública e Justiça, além de orientar sobre os direitos das mulheres.

d) ARTE EDUCACIONAL  
Resgate do potencial criativo, estimulando a autonomia e transformação através de atividades artísticas individuais ou em grupo.

e) TERAPIUTA HOLÍSTICA  
Traz mais autoconsciência corporal, emocional, mental e espiritual, tratando o ser humano como um todo.

f) FONE: 0800 283 3883 | (83) 9 8695-3549 (atendimento 24h) | 180  
Orientação e realização de atendimento imediato através de contato telefônico à população, das 8h às 17 horas.

g) PREVENÇÃO  
Realiza ações de intervenção junto à população em geral, a exemplo de:

- Oficinas
- Palestras
- Rodas de diálogo
- Debates

**Equipe**  
Coordenadora Geral  
LILIANE DE OLIVEIRA

**Violência contra a mulher é CRIME!**  
**DENUNCIE**  
**Disque 180**  
Central Nacional de Atendimento à Mulher  
Atendimento 24 horas.  
Lei Municipal 12.477, de 04/10/2017

**CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER**  
Ednalva Bezerra

Serviço Municipal direcionado ao atendimento de mulheres em situação de violência em situação de violência doméstica familiar e sexual.  
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h e sábados das 8h às 12h.

24h - 0800 283 3883  
24h - (83) 9 86953549  
8h às 17h - 32137359

SECRETARIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES  
JOÃO PESSOA

Centro de referência | Início | SEPTIM | Violência contra mulher

Atualizado em 14 de setembro de 2023

Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

A Figura 31 apresenta as informações disponíveis para as pessoas que acessam o site da Prefeitura Municipal de João Pessoa em busca de dados sobre o CRMEB. Nota-se que o conteúdo informacional nesse dispositivo é similar ao presente nos panfletos impressos disponibilizados no Centro. Todavia, é importante destacar a relevância de utilizar a internet como meio de divulgação dos serviços, considerando que muitas pessoas recorrem a essa ferramenta para buscar informações. Dessa forma, torna-se fundamental manter e atualizar essa forma de comunicação digital.

Outro dispositivo informacional utilizado pela equipe do CRMEB para mediar informações é um grupo de mensagens no aplicativo *WhatsApp* (Figura 32), no qual algumas mulheres usuárias do centro são membros, juntamente com a equipe de técnicas e a coordenadora do órgão.

**Figura 32 - Grupo de *WhatsApp* como dispositivo informacional do CRMEB**



Fonte: Centro de Referência Ednalva Bezerra (2025).

No grupo de *WhatsApp* do CRMEB, ocorre uma mediação explícita da informação, na qual, mesmo sem a presença física das usuárias, há a disseminação e promoção do acesso às informações por parte das agentes mediadoras. Esse espaço possibilita atender às necessidades informacionais momentâneas das mulheres, além de fomentar reflexões importantes por meio da ação mediadora.

O grupo é aberto, permitindo que todas as participantes tenham espaço para expor suas dúvidas, compartilhar experiências, celebrar conquistas e abordar qualquer outro assunto pertinente ao propósito do Centro.

Caso elas queiram informações ou a gente precise divulgar alguma coisa, por exemplo, vai ter o aniversário do centro [...] então é feita toda a comunicação, tanto pelo WhatsApp quanto por ligação, para informar para as mulheres se tiver alguma atividade específica do centro. (Psicóloga do CRMEB)

Ao observar a Figura 32, é possível notar que o número de mulheres participantes do grupo de mensagens é mínimo em comparação aos mais de seis mil casos atendidos pelo CRMEB desde sua implantação, em 2007. Todavia, vale ressaltar que a permanência nesse grupo é uma decisão das próprias mulheres. Segundo a coordenadora do centro, geralmente, as integrantes são mulheres que já foram atendidas pelo serviço, conseguiram sair do ciclo da violência e optaram por manter o vínculo com o CRMEB por considerá-lo importante na promoção de ações voltadas à questão de gênero, ao enfrentamento da violência e ao empoderamento feminino. Essas mulheres estão sempre atentas a possíveis eventos para participarem, evidenciando o impacto positivo das ações de mediação da informação promovidas pelo Centro em suas vidas.

Conforme já mencionado neste estudo, a equipe do CRMEB realiza ações de intervenção junto à população em geral, por meio de palestras, oficinas, rodas de diálogos e debates. De acordo com as profissionais do Centro, a SEPPM tem desenvolvido um trabalho preventivo, em parceria com os demais serviços que a integram, como o CRMEB e a Ronda Maria da Penha. Essas iniciativas buscam marcar presença em diversos espaços ocupacionais distribuídos pela cidade, como CRAS, escolas, unidades de saúde, universidades, hospitais, instituições privadas e, sobretudo, em comunidades.

[...] a gente tem um trabalho muito, muito forte dentro das comunidades, né?, onde a gente sempre vai, vai o profissional, vai o pessoal lá da secretaria pra tá fazendo rodas de conversa, informando essas mulheres do serviço, o que fazer em caso de violência, quem procurar, qual a rede de apoio que a gente procura no momento desse. Então há muito, há muito esse trabalho da prevenção, da informação, o qual essas mulheres realmente elas precisam. Tem muitas mulheres que não sabem que existe um centro de referência, elas não sabem o que fazer no momento da violência, quem procurar. [...] Então a gente procura tá sempre nesses espaços, escolas, pra mostrar para os adolescentes e a importância da denúncia. Por que que temos que denunciar a violência? Então é através desses canais mesmo, a informação que a gente passa pra elas. (Assistente Social do CRMEB)

Na Figura 33, é possível visualizar o trabalho de mediação da informação realizado pela equipe do CRMEB em espaços externos, conforme mencionado anteriormente pela Assistente Social do órgão. É importante destacar que essas ações preventivas são intensificadas durante meses estratégicos do ano, como março, quando se celebra o Dia Internacional da Mulher, e agosto, marcado pelo Agosto Lilás, uma mobilização nacional voltada para o enfrentamento à violência contra as mulheres, além de comemorar o aniversário de instituição da Lei Maria da Penha, promovendo conscientização e combate a essa violência.

**Figura 33** - Mediação da Informação realizada pela equipe do CRMEB nas comunidades



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

A violência contra mulheres e meninas está profundamente enraizada em normas culturais machistas e estereótipos de gênero, que estabelecem expectativas sobre os comportamentos de homens e mulheres na sociedade. A desigualdade de gênero, ao longo de muitos anos, configura relações desiguais de poder, delineando assimetrias que geram comportamentos violentos, os quais frequentemente induzem as mulheres à submissão (Bianchini; Bazzo; Chakian, 2022; Alves, 2023). Nesse contexto, a mediação consciente de informações sobre esse fenômeno em diversos espaços torna-se fundamental para visibilizar as múltiplas expressões de violência de gênero enfrentadas pelas mulheres. Tal prática contribui para a mudança de valores sociais, especialmente no que se refere ao rompimento com a cultura do silêncio em torno da violência doméstica e à banalização desse problema pela sociedade (Brasil, 2011e). Além disso, ajuda na desconstrução de padrões machistas, promovendo uma transformação de mentalidades que previne comportamentos abusivos antes que se consolidem nas relações pessoais e familiares.

Nesses espaços críticos e dialógicos, nos quais a mediação da informação ocorre de forma intencional, são utilizados e disponibilizados dispositivos informacionais que garantem o acesso claro e objetivo a informações sobre a violência contra as mulheres. Essa estratégia amplia o alcance de potenciais usuárias do CRMEB ou de qualquer outro serviço da rede de atendimento às mulheres.

Quando a gente vai nas palestras, quando a gente vai nas rodas de conversa, a gente sempre entrega um folderzinho, uma cartilha, informando sobre os ciclos de violência, informando os tipos de violência, na verdade, informando o que ela pode fazer caso ela sofra algum tipo de violência, pra onde ela pode ir, o telefone do centro, os números que ela pode ligar, caso ela sofra algum tipo de violência. Basicamente o que a gente usa. (Psicóloga do CRMEB).

A equipe também utiliza apresentações com slides para facilitar a mediação das informações. Essa estratégia, além de complementar a fala presente no processo comunicacional e os dispositivos citados pela psicóloga, contribui para tornar esses momentos mais dinâmicos e compreensíveis para as pessoas presentes.

A gente tem uma linha de raciocínio, geralmente tem um slide que orienta assim, a gente vai direcionando os serviços, tipos de violência, onde encontrar ajuda, então, assim, coisas assim bem sistemáticas, sintéticas, pra poder as pessoas também assimilarem [...] não adianta você ir pra um espaço desse, você que fica falando o tempo todo, você também tem que falar o que você faz, escutar as pessoas, ver qual as demandas também e as dúvidas para poder a gente avançar. Porque o mais importante é a divulgação desse

serviço, porque uma boa parte dessas pessoas elas nem sabem que existe, não? Nem sabem que existe. (Coordenadora do CRMEB).

A fala da coordenadora do CRMEB evidencia o caráter de cuidado presente na mediação da informação. Esse processo, que promove espaços críticos de debates, escuta e partilha, possibilita às mulheres o autoconhecimento e a problematização do fenômeno da violência, viabilizando a apropriação das informações. Além disso, evidencia o protagonismo social das profissionais do centro, que atuam em prol da coletividade, fomentando a convivência pautada na alteridade e no respeito às diferenças, conforme elucidam os estudos de Henriette Ferreira Gomes (2016, 2017, 2019, 2020, 2022).

A gente tem feito muito esforço de trabalho para que chegassem a várias mulheres. Eu sempre acho muito importante a gente ir para esses lugares, para as comunidades, e divulgar mesmo. Porque uma coisa é você achar que tem rede social, mas nem todas as mulheres têm acesso. Eu sempre falo cara a cara, sempre falo para a comunidade, para a mulher lá: tem esse serviço. Cada mulher tem uma realidade diferente, tem um estilo diferente (Coordenadora do CRMEB).

A fala da coordenadora do CRMEB mostra, na prática, o que defendem as autoras Raquel Santos, Ana Claudia Sousa e o autor Oswaldo Almeida Júnior (2021). Para elas e ele, as agentes mediadoras devem entender que cada pessoa possui uma singularidade, marcada por múltiplos aspectos, como sua história de vida, conhecimentos, comportamentos e relações com outras pessoas e com o contexto sociocultural. Essa assertiva dialoga com o conceito de interseccionalidade, conforme proposto por Kimberlé Crenshaw (2010) e Aurekelly Silva e Gisele Côrtes (2024), que problematiza a ideia de uma “mulher universal”, e evidencia como os diversos marcadores sociais - gênero, classe, raça/etnia, idade, entre outros - interagem e operam conjuntamente, produzindo violências sobrepostas que atingem, de forma mais severa, mulheres pertencentes a grupos marginalizados, como mulheres pretas, pobres e com deficiência. É preciso considerar o contexto social em que as pessoas estão inseridas, atentando também para seus comportamentos e suas práticas informacionais (Holmes, 2023). No contexto da violência doméstica, ter a sensibilidade de reconhecer a singularidade de cada mulher e suas experiências é o primeiro passo para conduzir a mediação da informação direcionada e, conseqüentemente, mais efetiva no enfrentamento da violência pelas mulheres atendidas no CRMEB.

Todo esse trabalho de ir às comunidades e divulgar os serviços do CRMEB e da rede de atendimento reflete, posteriormente, no aumento da busca e do acesso ao Centro por parte de mulheres que participaram dos momentos de partilhas. De acordo com a coordenadora do serviço, essa procura não é imediata; às vezes, pode demorar até um mês. No entanto, quando as mulheres finalmente chegam ao Centro, elas sinalizam que estavam presentes nos encontros.

O acesso, depois, dessas mulheres que procuram o serviço não é imediato, né? Passa um mês, depois, aí aparece, entendeu? Aí diz: eu vim daquela palestra que vocês foram lá. É incrível, é de qualquer lugar, seja até mesmo dentro da própria rede de saúde [...]. As próprias profissionais! Não é só a usuária que está lá, mas também as profissionais, pois a violência está em tudo, em todos os segmentos, independente mesmo. que é até mais difícil sair, de chegar. Você pensa que nem todo mundo, acho que não vai ser afetado, mas é uma coisa que não está no nosso controle. (Coordenadora do CRMEB).

O relato da coordenadora do CRMEB evidencia que nenhuma mulher está isenta de ser acometida pela violência. De acordo com Andreia Alves (2023), no livro intitulado “Mulheres que acolhem mulheres: Orientações para os primeiros cuidados a vítimas de violência de gênero”, todas nós, mulheres, já nos deparamos com situações de violência que exigem acolhimento e suporte emergencial específico, como é o caso da violência doméstica. A autora destaca que a falta de informação e a dificuldade de acesso às políticas públicas e ao sistema de justiça são fatores agravantes para o enfrentamento desse fenômeno.

Organizar estratégias protetivas e de cuidado, saber quais aspectos são importantes de serem observados durante o acolhimento e o que fazer além da escuta são passos fundamentais para promovermos formas de resistência e luta baseadas no cuidado. Para isso, é necessário que diante de uma vítima, fragilizada emocionalmente por uma situação de violência, adotemos uma comunicação (verbal e não verbal) qualificada e de contato afetivo, sensível e acolhedor (Alves, 2023, 22).

Consideramos que a mediação da informação realizada junto às pessoas, nas comunidades e em locais externos ao CREMB, é crucial, pois contribui para subverter a naturalização da ideia de que sofrer violência é o destino das mulheres, ou que os homens têm o direito de controlar a vida deles (Saffioti, 2004). Esse trabalho também ajuda a reduzir o medo de mulheres que se encontram em situação de violência e que não tinham conhecimento dos mecanismos de apoio disponíveis no município e no estado para ajudá-las a sair do ciclo de violência. Nessas ações, geralmente, a equipe

do Centro identifica mulheres em situações de vulnerabilidade que estão no ciclo de violência, mas que ainda não buscaram ajuda formal, muitas vezes, por não reconhecerem que se encontram nesse ciclo.

- 80% das mulheres que chegam aqui, elas não se identificam no ciclo da violência, elas não sabem que estão vivendo o ciclo da violência, porque muitas delas acham que a violência é só o ato físico, é quando ocorre a agressão física. (Assistente Social do CRMEB)

- Durante a fala, se a gente consegue identificar o tipo de violência, que muitas vezes elas nem conseguem identificar, como já aconteceu, a gente tenta apontar, mostrar pra ela que existem esse tipo de violência e que ela já está sofrendo violência, só que é difícil perceber, principalmente a violência psicológica que é aquela que é a mais naturalizada que tem, né? Sempre! (Psicóloga do CRMEB)

As falas das duas técnicas do Centro demonstram que a violência contra as mulheres é naturalizada a tal ponto que as próprias mulheres vitimizadas não se reconhecem no ciclo. De acordo com Cristiane Santos e Maria Juliana Andrade (2018), esse tipo de violência, que assola a vida das mulheres, ocorre de forma tão corriqueira que muitas vezes é percebido como uma forma de violência. A naturalização da violência contra as mulheres é, de fato, um produto das relações desiguais de poder, profundamente enraizadas nas estruturas sociais, culturais e econômicas. Essa normalização resulta de um sistema de dominação histórica, o patriarcado, em que os homens exercem controle e superioridade sobre as mulheres, sustentado por práticas, valores e normas que legitimam essa desigualdade. Esse sistema se mantém por meio de ideais e discursos que minimizam, justificam ou até silenciam a violência, transformando-a em algo "normal" ou "aceitável".

Para desconstruir essa naturalização, é necessário romper com essas relações de poder e promover políticas e práticas que fomentem a conscientização, a igualdade e a proteção dos direitos das mulheres. Nesse viés, a informação torna-se um elemento fundamental para a mudança de mentalidades e para potencializar a resistência das mulheres frente às mais diversas formas de opressão (Côrtes, 2014). O encontro da pessoa usuária com a informação cria um espaço crítico que não apenas favorece a sua utilização imediata, mas também permite que, por meio de uma relação simbólica, essa informação seja ressignificada e apropriada. Isso possibilita a alteração das estruturas cognitivas das pessoas, gerando novos conhecimentos (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021).

Gisele Côrtes, em seu artigo publicado em 2024, apresenta a necessidade de pautar a categoria **informação de gênero**, na qual compreende-a como vinculada às práticas de resistência que envolvem planejamento, produção, disseminação, organização, recuperação, gestão, mediação e representação da informação, delineadas em bibliotecas, arquivos, museus e demais unidades informacionais, seja eles físicos e/ou digitais, da geração de conhecimentos críticos, no que tange à desnaturalização e à subversão das hierarquias de gênero. A autora considera que tais práticas de resistência possibilitam a mudança de mentalidades não só das(os) profissionais da informação, mas também das pessoas usuárias, levando em consideração as relações de poder de gênero que, historicamente, dinamizam desigualdades, sobretudo às mulheres em diferentes espaços sociais (Côrtes, 2024).

A partir de tal posicionamento, consideramos primordial que a equipe do Centro considere mediar conscientemente a informação de gênero citada por Gisele Côrtes (2024), utilizando as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como aliada, a fim de favorecer os processos de acolhimento, inclusão e transformação social das mulheres em situação de violência que buscam apoio no serviço, contribuindo, ainda, para a equidade de gênero e a justiça social.

[...] a mediação da informação, a mediação da leitura, a mediação cultural, dentre outras ações de interferência, mediadas conscientemente, podem ser caminhos profícuos para mudança de mentalidades e enfrentamento às desigualdades sociais, regidas pelo sexismo, racismo, opressão de classe, capacitismo, dentre outros eixos de opressão (Côrtes, 2025, p. 9).

Seguindo a premissa de Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2017), quando a mediação da informação é realizada conscientemente, há uma grande chance de suas cinco dimensões serem alcançadas, favorecendo o desenvolvimento do protagonismo social, conforme já exposto neste estudo. A mediação torna-se significativa para a transformação das mentalidades e ações das pessoas envolvidas, inclusive das agentes mediadoras. Nesse sentido, verificamos o processo transformador da mediação da informação para as profissionais que atuam como agentes mediadoras no CRMEB.

A violência contra as mulheres na sociedade é um fenômeno complexo e multidimensional. Trabalhar nos órgãos de apoio às mulheres em situação de violência é algo desafiador, requerendo **empatia, conhecimento técnico**, além de

um **compromisso ético e social** para lidar com a complexidade das situações enfrentadas pelas mulheres que buscam apoio.

Nesse sentido, é válido evidenciar aqui o processo transformador da mediação da informação para as agentes do CRMEB e o papel protagonista delas que buscam, no exercício de suas funções, também transformar as vidas das mulheres atendidas no órgão.

É uma política realmente desafiadora, mas [...] é gratificante quando você vê uma mulher que chega aqui numa situação de vulnerabilidade, que não tem uma casa, não tem meios de subsistência, uma mulher que chega com insegurança alimentar e você consegue efetivar o benefício dessa mulher, consegue que essa mulher alcance os mínimos necessários para que ela tenha, né?, ela dê continuidade à vida dela, que são as mulheres que estão no ciclo da violência e saindo do ciclo da violência, que é o nosso grande objetivo aqui (Assistente Social do CRMEB).

A fala da assistente social do CRMEB mostra o prazer que esta agente mediadora sente em contribuir, por meio de uma mediação consciente da informação, no processo de enfrentamento da violência contra as mulheres, reconhecendo o valor do seu trabalho, do seu existir, para atender as necessidades informacionais das pessoas usuárias do serviço e modificar suas estruturas cognitivas, possibilitando, pois, a apropriação da informação e, conseqüentemente, o desenvolvimento do protagonismo social de ambas, tanto das mulheres quanto das próprias agentes mediadoras.

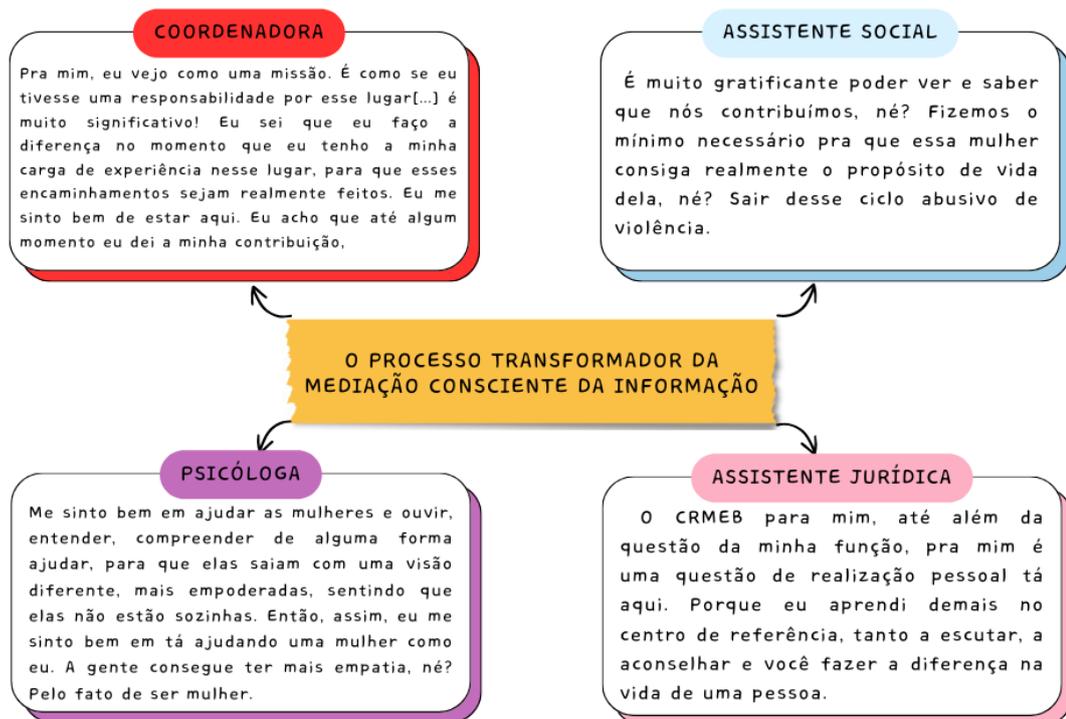
O protagonismo é um processo, uma conquista gradual e que, em tese, pode ser praticado por outros, através da busca do autoconhecimento, do exercício dos direitos e deveres, de modo a facilitar a inserção no coletivo, percebendo-se como agente de transformação social, responsável e consciente de seus próprios limites e possibilidades. (Bitencourt, 2008, p. 50)

Na pesquisa de mestrado de Aurekelly Silva (2020a), realizada numa Casa Abrigo que acolhe mulheres em risco iminente de morte, mostra a potência da mediação da informação na vida não só das mulheres, mas também das profissionais que atuam no órgão. De acordo com a autora, tais agentes são protagonistas sociais, pois realizam neste dispositivo informacional uma mediação consciente da informação. A partir das falas das entrevistadas, tais como a de Orquídea que relata “[...] a cozinheira, ela me dá dicas, você pode fazer bolo, você precisa botar massa, entendeu? A Assistente: você pode fazer flores pra vender sabe?”, nota-se o papel da

informação como instrumento de transformação social e potencializador da capacidade de interferir, interpelar, criar e recriar conhecimento. Tal enunciação evidencia o que Henriette Ferreira Gomes (2019) afirma quando frisa que a pessoa mediadora da informação é uma(um) agente política(o), uma(um) agente da ética, estética e da produção humanizadora do mundo.

Todo esse processo de tomada de consciência contribui para que a atuação das agentes mediadoras do centro não seja apenas profissional, mas seja, também, uma concepção de vida imbuída de convicção da relevância do seu papel nos contextos socioculturais, tais como no enfrentamento da violência contra as mulheres (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021). Nesse sentido, evidenciamos na Figura 34 tais aspectos, com foco no processo transformador da mediação da informação realizada no centro.

**Figura 34 - Processo transformador da mediação da informação para as agentes do CRMEB**



Fonte: Dados da Pesquisa (2025).

De acordo com as autoras Larisse Almeida, Gabriela Farias e Maria Giovanna Farias (2018), a mediação da informação requer o envolvimento de agentes protagonistas, que se apropriam do conhecimento e que direcionam as ações para a realização em conjunto, de forma dialógica, ou seja, para a construção colaborativa.

Nesse sentido, as falas das profissionais do CRMEB mostram que, para além do trabalho técnico realizado pela equipe do Centro, há um caráter simbólico presente na ação mediadora que, apesar dos desafios vivenciados pelas profissionais diariamente, as mesmas externalizam o prazer de protagonizar ações a frente do serviço em prol do combate a esse antagonismo que consiste na violência contra as mulheres na sociedade.

A partir das falas supracitadas nesta seção, infere-se que as cinco dimensões da mediação da informação são alcançadas, evidenciando o protagonismo social das profissionais do Centro. A dimensão estética, por exemplo, é percebida, pois, de acordo com Ingrid de Jesus (2021), a demonstração de prazer é um dos indicadores do alcance desta dimensão da mediação da informação. A dimensão dialógica já é algo inerente à ação de mediação que, mesmo que no relato não fique totalmente explícito, a partir dos estudos de Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2017, 2019, 2020), infere-se que a dialogia é presente em todo esse processo interativo e comunicacional entre as profissionais e as mulheres atendidas no órgão. A dimensão formativa é consequência das dimensões supracitadas, pois todo esse processo de orientar e conduzir as mulheres para que elas consigam ter acesso à recursos e garantam seus direitos enquanto cidadãs, contribui para que as mulheres e as próprias profissionais se apropriem das informações mediadas no decorrer dos processos informacionais que acontecem. A dimensão ética está presente no cuidado que existe para com as mulheres para que elas rompam com o ciclo de violência vivenciado. É ouvir, o compreender, o ajudar que mostra o quanto esta dimensão é importante na ação de mediação da informação no órgão. Por fim, a dimensão política, que por sua vez é percebida na fala das interlocutoras, pois fica evidente o reconhecimento da profissional como agente ativa, política, no processo mediador, consciente de sua ação para transformar a realidade de outra pessoa (Gomes, 2014, 2016, 2017, 2019, 2020). Infere-se que as profissionais do CRMEB se reconhecem como agentes sociais (Jesus, 2021), capazes de contribuir no processo humanizador do mundo. Nesse sentido, Henriette Ferreira Gomes (2019, p. 18) destaca que “[...] A mediação da informação, se realizada com consciência, alcança sua dimensão política, de fundamental importância para sua efetividade”. É fundamental destacar que no processo de mediação há compartilhamentos não somente por parte das profissionais, como também por parte das mulheres atendidas no serviço. As

experiências dessas agentes, seus relatos, suas resistências impactam as profissionais, promovendo aprendizados e gerando novos conhecimentos.

Destacamos o papel protagonista dessas pessoas a partir da enunciação de Orledys Caldera (2021) ao considerar que o protagonismo está vinculado com o desenvolvimento da pessoa como agente social com potencialidade para transformar as estruturas, pensamentos, sistemas e realidades do entorno onde está inserida(o), como uma condição de pleno exercício da cidadania, na defesa de situações que lhe afetam de forma individual e como parte do coletivo.

No contexto do enfrentamento da violência doméstica, nota-se o protagonismo social das agentes mediadoras do CRMEB na medida que elas enxergam sua presença nesse dispositivo informacional como algo que ultrapassa suas funções institucionais, ou seja, que transpõe os interesses individuais, incluindo o foco no coletivo, no enfrentamento de um antagonismo que atinge toda uma coletividade de mulheres que luta por uma sociedade mais igualitária e livre de violência.

Simone Ulian e Oswaldo Almeida Júnior (2022) frisam que a mediação da informação tem a potencialidade de agir na esfera política propiciando modificações não só das pessoas envolvidas, mas de toda uma coletividade/sociedade. Destarte, as profissionais do CRMEB, enquanto agentes mediadoras da informação, possuem uma parcela de responsabilidade sob a transformação da vida das mulheres que são atendidas no serviço. Mulheres que carregam, em si, a esperança de sair de um ciclo de violência devastador, que ocasiona vários danos físicos, psicológicos e sociais. É importante destacar que as mulheres buscam o centro fragilizadas, vulneráveis e em busca de apoio e acolhimento. Por isso, um gesto, uma palavra, uma escuta, ou até mesmo um abraço podem fazer a diferença em suas vidas.

Os profissionais da informação, além de auxiliar no acesso e no uso da informação, devem apoiar o sujeito em sua (trans)formação, no desenvolvimento de competências em informação e também se (trans)formar, pois a interferência ocorre de maneira mútua, que repercute na vida do usuário e do mediador, como também do contexto sociocultural em que eles estão inseridos (Santos; Souza; Almeida Júnior, 2021, p. 348)

Evidenciamos a importância da mediação da informação que, por meio da utilização dos diversos dispositivos informacionais e, aliados a uma atuação consciente de profissionais da informação, colaboram para o empoderamento das mulheres em situação de violência e a desconstrução de estereótipos de gênero que

perpetuam e solidificam as relações desiguais de poder nas quais as violências acontecem.

É válido destacar que o empoderamento é um instrumento de emancipação política e social, que busca desconstruir as relações assistencialistas e paternalistas, segundo Joice Berth (2018). Srilatha Batiwala (1994) relaciona o termo a um conjunto de atividades desempenhadas por pessoas que envolvem resistência e mobilizações coletivas que desafiam as relações de poder.

Djamila Ribeiro (2015, online), feminista negra, considera o empoderamento na perspectiva de comprometimento com a luta pela equidade, que ultrapassa as causas de uma pessoa de forma isolada, pois está relacionado a ações coletivas em busca de fortalecer mulheres, em especial negras, historicamente marginalizadas, para o alcance de uma sociedade mais justa. A autora destaca que empoderar-se “[...] significa ter consciência dos problemas que nos aflige e criar mecanismos de combatê-lo. Quando uma mulher empodera a si tem condições de empoderar a outras.”

No contexto da violência doméstica, Aurekelly Silva (2020a) destaca que o empoderamento das mulheres é uma contraposição à situação limitante e assimétrica em que se encontram as mulheres em diferentes sociedades.

Segundo Maria Giovanna Farias e Aida Varela (2017), quando as pessoas se mobilizam dentro da sua realidade social, adquirindo novas formas de enxergar as perspectivas de uma construção de realidade, nesse caso, a violência doméstica, o empoderamento se torna uma multiplicação de ideias transformadoras, como foi o caso das interlocutoras deste estudo.

Esse movimento de mobilização e transformação pessoal reflete diretamente nas estratégias que as mulheres desenvolvem para buscar e acessar informações no contexto de sua realidade. No caso das mulheres atendidas pelo CRMEB, tais estratégias tornam-se ferramentas fundamentais para ampliar suas possibilidades de enfrentamento, promover autonomia e fortalecer suas trajetórias de superação da violência.

#### 5.4 ESTRATÉGIAS DE BUSCA E DE ACESSO À INFORMAÇÃO PROTAGONIZADAS PELAS MULHERES ATENDIDAS NO CRMEB

Antes de discorrer sobre as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB, é relevante apresentar o perfil das interlocutoras deste estudo que, nesse momento, são quatro mulheres. Conforme já citado neste estudo, as mulheres receberam o nome de flores para preservar o sigilo de suas identidades. Com o intuito de preservar o sigilo sobre a identificação das mulheres não iremos indicar a idade, a profissão das mulheres, a existência de filhas (os) individualmente, mas sim um pequeno perfil das quatro mulheres em situação de violência doméstica. Isso permitirá compreender, pelo menos inicialmente o contexto sociocultural das interlocutoras.

Dália se auto identifica como uma mulher preta, possui mais de 30 anos, sem alfabetização e solteira. No momento da entrevista, ela estava desempregada, e sobrevivendo com um auxílio do governo, concedido por três meses, no valor de um salário mínimo. Foi vitimizada pela violência desde os seus sete anos de idade, perpetrada, inicialmente, por seu pai e, depois, por companheiros de três relacionamentos. Esta é a segunda vez que ela buscou ajuda no CRMEB e desde 2019 ela é atendida no serviço.

Íris é uma mulher que se auto identifica como branca, mais de 40 anos, com ensino superior completo, que vivia em união estável, e reside em João Pessoa. Sofreu dentre todos os outros tipos de violência, a violência patrimonial por parte do agressor, seu companheiro, ou seja, ela não possuía renda no momento da entrevista, e estava contando com ajuda de familiares.

Daisy se auto identifica como uma mulher branca, mais de 20 anos, solteira, com ensino médio completo, e reside com familiares na cidade de João Pessoa. É autônoma e por isso, não tem renda fixa, sobrevive com a renda de uma das pessoas da família. Ela sofre com a violência desde os 13 anos, causada por seu padrasto.

Camélia é uma mulher que se auto identifica como parda, mais de 30 anos e seu estado civil é casada. Seu grau de escolaridade é ensino superior incompleto, reside em João Pessoa e não recebe auxílio social. A mesma vivenciou a violência doméstica por oito anos, perpetrada por seu (ex) companheiro.

A fim de compreender o contexto de violência no qual tais mulheres vivenciavam antes de buscar ajuda no CRMEB, descrevemos, na próxima seção, as suas histórias de violência a partir dos seus relatos e trajetórias.

#### 5.4.1 **Violência doméstica vivenciada pelas mulheres:** relatos e trajetórias

A violência doméstica contra as mulheres é um fenômeno perverso que se manifesta de diversas formas, causando danos físicos e psicológicos profundos. Nenhuma mulher na sociedade está isenta de sofrer esse tipo de violência que perpetua um ciclo de medo e subjugação afetando gerações, impedindo o pleno desenvolvimento das capacidades e potencialidades femininas.

De acordo com Gisele Côrtes (2012), a violência doméstica é um grave problema social que afeta milhares de mulheres diariamente em todo o mundo. Este tipo de violência, segundo a autora, atinge mulheres de todas as idades, de variadas classes sociais, grupos étnico-raciais, regiões, graus de escolaridade, orientação sexual e religião. Pode ocorrer em suas variadas formas - física, psicológica, moral, patrimonial e sexual - que, geralmente não acontece de forma isolada, mas, aliando mais de um tipo e, seu ápice, pode ocasionar o feminicídio. Luciane Cavalcante (2022) destaca que o feminicídio está ancorado em motivações de ódio, desprezo ou sentimento de posse dos homens para com as mulheres, explicitado na cultura patriarcal que favorece mecanismos de dominação masculina que não se limitam ao contexto de relações de interpessoais de afeto conjugal.

Terlúcia Silva (2013), em sua dissertação de mestrado, corrobora com tal pensamento e acrescenta que os motivos usados como justificativas para os atos de violência contra as mulheres são banais, expressos por ideias que remetem à posse dos homens sobre as mulheres, com argumentos que vão desde o modo como elas se vestem, passando pelo controle de horários e amizades a não realização de tarefas domésticas, entre outros.

Até decidir buscar ajuda para romper o ciclo de violência e evitar ser mais um caso de feminicídio, geralmente, as mulheres vivenciaram episódios de dor e sofrimento protagonizados por pessoas que, geralmente, dividem o seio familiar e, na maioria das vezes, são seus companheiros íntimos, conforme dados da pesquisa de Aurekelly Silva (2020a), por exemplo, que mostraram que 70,5% dos agressores das mulheres que buscaram ajuda na Casa Abrigo eram seus companheiros. De acordo

com o Anuário da ONU Mulheres (2024), houve um aumento da violência contra as mulheres em todos os continentes em 2023. Mais de 51 mil mulheres e meninas foram mortas por seus parceiros ou membros da família no ano de 2023 em todo o mundo. Isso equivale a 140 mulheres assassinadas todos os dias. Nesse viés, destacamos, no Quadro 2, a violência doméstica sofrida pelas quatro interlocutoras deste estudo.

**Quadro 2 - Violência doméstica vivenciada pelas mulheres atendidas no CRMEB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Eu sofri tanta violência. Desde de 7 anos de idade até agora. Primeiro começou pelo meu pai, que ele ficou se apresentando na minha frente, disse que eu tinha que ser mulher dele. Aí eu peguei e fugi de casa [...] Aí tive um relacionamento com o pai de minha filha, ele me batia muito. Aí eu me separei dele. Aí arrumei o outro relacionamento onde ele cortou minha orelha de faca. Aí também deixei. E esse [último] que já faz dez anos que eu tento me livrar dele [...] ele bateu em mim, queria ter relação sexual comigo a força, quando ele chegava bêbado [...] Aí outro dia ele foi na minha casa, tentou me cortar de facão, quebrou tudo que eu tinha. Aí minha filha estava comigo, ela foi espancada por vários homens por causa dele. Estouraram todos os ovários dela. Coisa horrível, que eu não desejo nem para meu pior inimigo. Ele, assim, sempre muito violento comigo. Outro dia ele tentou botar um veículo por cima de mim.
Íris	Muita tortura psicológica, ameaça de morte e agressão física. Ele não machucava no rosto, me derrubava no chão, puxava no cabelo, entortava o meu braço. Me trancava no quarto [...] Ele me deu um desfalque de uma grande quantidade de dinheiro. Ele roubou tudo meu. Eu perdi a minha casa, eu perdi tudo.
Daisy	O meu padrasto, ele tentou tocar em mim, nas minhas partes íntimas, quando eu tava dormindo. E eu comeci a gritar, chamar minha mãe, minha mãe ela não apareceu. E tipo assim, ele ficou tentando só quando não tinha força. Mas ele não chegou a me estuprar no caso. Ele ameaçou. Se eu contasse pra alguém, ele ia me matar, matar minha mãe e minha família toda. E ele nunca tinha demonstrado sinais. Ele me batia em casa. Ele já chegou a me bater muito, agressões muito fortes, tanto comigo quanto com uma parente. Ele batia em mim mesmo, que eu tinha que me proteger, porque senão ele desfigurava o meu rosto, minha coluna. [...] E eu tinha vários surtos psicóticos por causa disso.
Camélia	Depois de pouco tempo de relacionamento eu já comeci a perceber controle de tudo: celular, se vestir, pra onde vai, com quem fala, essas coisas assim que já me senti muito bloqueada. Gritar comigo, às vezes falar coisas que afetam, humilhação: você não presta ou, não sei o quê, não foi uma boa ideia eu ter te conhecido, porque você me faz mal, maldito dia que eu te conheci, isso... no momento da raiva, muito agressivo. Foi agravando a ponto dele chegar a dar um soco em mim no meu ouvido. Fiquei desorientada. Fiquei uma semana sentindo o ouvido, e foi por um motivo muito bobo. Ele dizia que eu traí, dizia que eu estava conversando com o pai do meu filho, desconfiado, sem eu fazer nada, desconfiava e ficava criando coisas. Até que um dia ele me expulsou de casa. Nossa, que humilhação. Sabe aquele cão que cai em mudança? Cão sem dono? A violência sexual, sexo anal forçado. Ele fez isso comigo.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os relatos expostos no Quadro 2 mostram o quanto a violência doméstica, nas suas variadas formas, afeta negativamente a vida das mulheres. Independentemente do tempo que venha acontecendo os episódios de violência, é nítido os sentimentos de dor e angústia presentes em suas falas. Enquanto Íris e Camélia buscaram ajuda nos serviços de atendimento às mulheres, e foram atendidas no CRMEB por vivenciarem a violência doméstica em seus últimos relacionamentos, Daisy e Dália experienciaram o fenômeno em outras relações, nas quais Daisy foi vitimizada pelo seu padrasto e Dália, desde os 7 anos de idade, por seu pai, e depois, por seus companheiros.

A violência doméstica é complexa, constitui uma violação dos direitos humanos das mulheres e, geralmente, seus tipos não ocorrem de forma isolada. Heleieth Saffioti (2015) afirma que qualquer que seja a forma assumida pela agressão, a violência psicológica e a moral, por situar-se fora do palpável, certamente, estão presentes na violência e tem um impacto muito forte na vida das mulheres.

É válido abrir um espaço para a experiência de Dália e Daisy, pois, as duas vivenciaram o abuso sexual incesto, representado pelo abuso sexual intrafamiliar, ou seja, aquele onde há relação de criança ou adolescente com pessoa adulta da família. No caso das interlocutoras em questão, o pai e o padrasto.

[...] é desde criança que se experimenta a dominação-exploração do patriarca, seja diretamente, seja usando a mulher adulta [...] assim, o gênero, a família e o território domiciliar contêm hierarquias, nas quais homens figuram como dominadores-exploradores e as crianças como elementos mais dominados-explorados (Saffioti, 2004, p. 78).

De acordo com Arnaldo Risman et al. (2014), o tema incesto envolve cultura, aspectos psicológicos e causa forte impacto social, em que as protagonistas dessa história são as maiores sofredoras. Heleieth Saffioti (2015) destaca que o abuso sexual, sobretudo incestuoso, deixa feridas na alma, que sangram, no início sem cessar, e, posteriormente, sempre que uma situação ou um fato lembre o abuso sofrido. Segundo a autora, a magnitude do trauma não guarda proporcionalidade com relação ao abuso sofrido.

De acordo com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), mais de 370 milhões de meninas e mulheres, globalmente, foram estupradas ou sofreram abuso sexual quando crianças. A maior parte da violência sexual na infância ocorre

durante a adolescência, com um aumento significativo entre 14 e 17 anos de idade. As crianças que sofrem violência sexual são as mais propensas a sofrer abusos repetidos (UNICEF, 2024, online).

Uma pesquisa realizada no Haiti, Quênia e Camboja, com uma população de 4.170 pessoas, mostrou que cerca de 43,5% sofreram violência quando crianças e/ou adolescentes (Summer et al., 2016). Cíntia Correia et al. (2019) frisa que a violência intrafamiliar vivenciada na infância e/ou adolescência consiste em um problema mundial com graves repercussões sobre a saúde das pessoas. Flávia Silva et al. (2020), ao analisar os impactos da violência sexual vivida na infância e adolescência em universitárias(os), constatou em sua pesquisa que os impactos causados pelo abuso são diversos e afetam, mesmo no longo prazo, a vida das(os) sobreviventes.

A violência sexual quando acomete crianças e adolescentes, ameaça o desenvolvimento sexual e psíquico das(os) mesmas(os), sobretudo por serem indivíduos em formação (Lowenkron, 2010). Crianças que sofrem violência sexual estão mais sujeitas ao uso de álcool, tabaco ou drogas, comportamento sexual de risco (início precoce da atividade sexual consensual, intercurso sexual desprotegido e múltiplos parceiros), isolamento, timidez, e vulnerabilidade a serem acometidas novamente desta ou de outras formas de violência. Além disso, também apresentam problemas acadêmicos, baixa autoestima, agressividade, delinquência, condutas autodestrutivas, mentiras constantes, desesperança em relação ao futuro, dificuldade em confiar nas pessoas e danos à qualidade de vida (Hillis et al., 2016).

No Brasil, a escassez de informações sistematizadas e contínuas dificulta o dimensionamento e enfrentamento do problema (Silva et al., 2020). Portanto, implementar direcionadas intervenções durante a adolescência é crucial para quebrar esse ciclo e mitigar os impactos de longo prazo de tais traumas. Abordar o tema e o discutir amplamente em todas as esferas da sociedade é uma forma de mobilizar, sensibilizar e instrumentalizar o coletivo, desmistificando o assunto e chamando atenção para essa importante questão social.

As falas das interlocutoras expostas no Quadro 2 mostram a perversidade da violência doméstica e as artimanhas que os agressores utilizam para impedir que as mulheres rompam o ciclo. De acordo com Maria Cecília Minayo e Simone Assis (1994, p. 265), “Um dos grandes problemas em relação à violência doméstica é que as vítimas, quase sempre, silenciam, têm medo e são amedrontadas. O pátrio poder, um

dos mais pesados padrões culturais de nossa sociedade, torna os pais donos da vida e da morte das crianças.”

A pesquisa de mestrado de Gisele Côrtes (2012), realizada no Centro de Referência da Mulher “Heleieth Saffioti”, na cidade de Araraquara, e a de Aurekelly Silva (2020a), por exemplo, mostram que as mulheres em situação de violência doméstica, que precisaram buscar ajuda na Casa Abrigo por estarem em risco iminente de morte, foram vitimizadas de todas as formas de violência descritas na LMP, nas quais sofreram ameaças por seus agressores e precisaram resistir e lutar, como protagonistas, para romper o ciclo da violência. Assim como ficou evidente nas falas das interlocutoras, o ciúme também é fator desencadeador da violência, uma vez que o desejo de dominar as mulheres por parte dos agressores é carregado pelo caldo da cultura, segundo Saffioti (1994).

Se observamos as falas de Dália, exposta no Quadro 2, é visível o quanto ela precisou resistir para se “manter de pé” frente a tanto sofrimento causado pela violência doméstica, nas suas variadas formas, desde a infância até a sua vida adulta, violência esta que impactou, por exemplo, a vida de sua filha que também presenciou fatos e sofreu com o fenômeno, de forma brutal e dolorosa. “Muitas vezes eu pegava a minha filha e nós dormíamos em uma praça da cidade. A gente dormia em local público com medo dele. Eu levava um lençol, a gente pegava um ônibus e ia dormir na rua. Eu já tenho sofrido tanto na minha vida que só Deus mesmo que me mantém em pé.” (Dália).

A situação de rua é um problema social complexo que atinge milhões de pessoas em todo o mundo. Nesse cenário, mulheres e crianças figuram entre os grupos mais vulneráveis. Embora diversos fatores contribuam para essa realidade, a violência doméstica destaca-se como uma das causas centrais que impulsionam essa vulnerabilidade (ONG É por amor, 2024, online).

Uma matéria publicada no site da ONG É por amor (2024) destaca que a violência doméstica frequentemente obriga mulheres e suas crianças a abandonarem seus lares em busca de segurança. Quando a própria casa se transforma em um ambiente de perigo e trauma, a rua passa a ser vista como a única alternativa para escapar da violência, como foi o caso de Dália e tantas outras mulheres na sociedade. Nessas circunstâncias, as mulheres enfrentam decisões difíceis e tomadas de forma apressada, o que muitas vezes implica deixar para trás suas moradias, empregos e redes de apoio, intensificando ainda mais sua vulnerabilidade.

De acordo com Shanti Kulkarni et al. (2021), a moradia de longo prazo é uma necessidade crítica para as mulheres sobreviventes de violência doméstica, uma vez que elas buscam estabilidade após abuso. No entanto, embora seja uma política pública eficaz, a maioria dos abrigos de violência doméstica tem capacidade limitada que raramente atende às demandas da comunidade. Tais locais normalmente fornecem abrigo de emergência por tempo limitado (30–60 dias) para as mulheres que estão em risco iminente de morte (Baker et al., 2010). A falta de espaço suficiente nesses ambientes pode forçar as mulheres a procurar abrigo no sistema de pessoas em situação de rua ou a recorrer a viver em seus carros, nas ruas ou permanecer com seus agressores (Gezinski; Gonzalez-Pons, 2021).

A violência doméstica, conforme foi observado nas falas das interlocutoras deste estudo, se manifesta através de comportamentos de controle, incluindo ciúme e a imposição de restrições às redes sociais e familiares das mulheres, como foi evidenciado por Íris e Camélia no Quadro 2. Esses mecanismos de controle são usados como formas de isolar as mulheres, limitando seu acesso a apoio externo e enfraquecendo sua autonomia. O ciúme é frequentemente disfarçado de preocupação ou amor, mas, na verdade, serve para justificar atitudes abusivas que vão desde a vigilância constante até a proibição de contatos com amigas(os) ou familiares. Essa dinâmica cria um ciclo de dependência e isolamento, dificultando ainda mais a possibilidade de as mulheres reconhecerem a violência e buscarem ajuda.

As ameaças são uma constante na vida de mulheres em situação de violência doméstica, funcionando como uma poderosa ferramenta de controle e intimidação por parte dos agressores, como foi o caso do padrasto de Daisy. Essas ameaças podem ser explícitas, como promessas de causar danos físicos, ou implícitas, envolvendo chantagens emocionais, econômicas ou até riscos à segurança de pessoas próximas às mulheres, como filhas(os) e familiares.

A pesquisa de Gisele Côrtes (2012) mostra claramente tal aspecto, identificado nos relatos de Catarina, sua interlocutora, atendida no Centro de Referência da Mulher “Heleieth Saffioti” e na Casa Abrigo “Alaíde Aparecida Kuranaga.”

[...] Passei sim por várias dificuldades, teve muitos rompantes meus de tomar a decisão e voltar atrás na decisão que eu tinha tomado [...] Eu tinha tanto medo dele que eu tremia. Eu tive problema de arritmia cardíaca depois! [...] Só de ouvir a voz dele, meu coração acelerava, acelerava de tal forma que parece que ia sair pela boca! [...] Até umas vezes eu tentei ir para cima dele, mas era pior porque ele me batia mais ainda!

Quando Catarina tentava romper com a relação ou denunciar as agressões, o agressor potencializava as ameaças e violências estendendo-as aos seus familiares, em especial à sua mãe, segundo Gisele Côrtes (2012). Para a autora, a violência de gênero rotinizada segue uma escalada, englobando uma série de “pequenos assassinatos” diários da mulher. São cenas de violências cotidianas, de ameaças de morte lançadas às mulheres e/ou às (aos) filhas(os), aos demais familiares, a animais de estimação, de tentativas de homicídios anteriores que constroem um cenário de terror doméstico, obstruindo as poucas saídas vislumbráveis (Almeida, 1998).

Esse ambiente de medo permanente tende a manter as mulheres em um estado de vulnerabilidade, dificultando sua capacidade de romper com o ciclo da violência e buscar ajuda. As ameaças não apenas reforçam o controle do agressor, mas também têm impactos profundos na saúde mental das mulheres vitimizadas, contribuindo para quadros de ansiedade, depressão e desesperança.

O silenciamento por parte dessas pessoas e o discurso de naturalização da violência é fruto de uma cultura ocidental que concebe o masculino como sujeito da sexualidade, do domínio, e do feminino como objeto de dominação pelo primeiro, uma visão ancorada nas relações desiguais de poder onde a violência acontece. Essa visão corrobora com a noção de gênero empregada neste estudo, de que as masculinidades e as feminilidades são construções socioculturais, portanto, históricas, conforme elucida Guacira Louro (1996) e Joan Scott (1995).

Josenira Pereira et al. (2021), em pesquisa sobre as consequências psicológicas da violência doméstica, destaca que a falta de registro tende a acontecer por vários motivos, dentre eles as ameaças a própria vida e de seus familiares. Tal fato aconteceu com a interlocutora Daisy que não conseguiu fazer a denúncia contra seu padrasto e só conseguiu romper com o ciclo ao tentar o suicídio e uma parente a socorrer levando-a para um hospital.

Camila Siqueira e Ellen Rocha (2019) frisam que a desestabilização psicológica das mulheres que são acometidas de violência doméstica é um dos principais fatores para que elas desencadeiem problemas de saúde. O trauma é o principal resultado da agressão, afetando-as emocionalmente e cognitivamente, podendo ocasionar transtornos psicológicos. Josenira Pereira et al. (2021) acrescenta que a violência doméstica pode causar um trauma interpessoal, e os sintomas de transtorno de estresse pós-traumático, junto com outros sintomas comórbidos, como depressão,

ansiedade, suicídio, abuso de substâncias e distúrbios do sono são as consequências psicológicas mais comuns citados pelas mulheres que vivenciam o fenômeno.

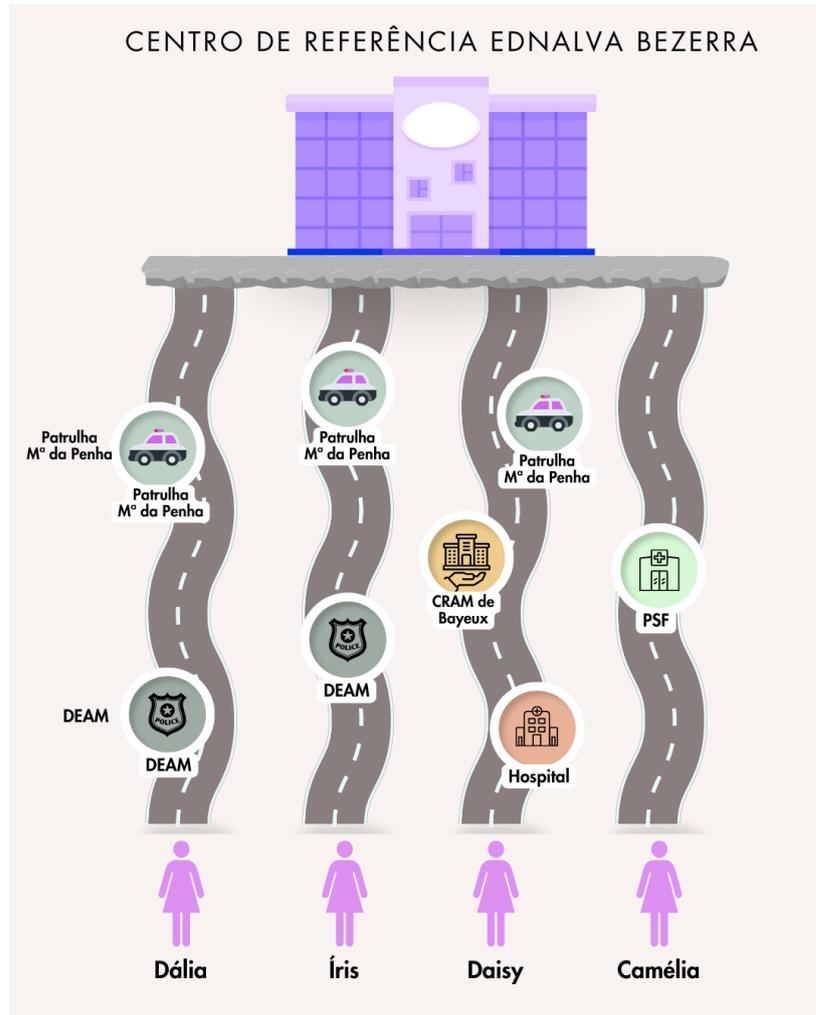
A vivência de abuso sexual na infância, mais frequente entre mulheres, está diretamente relacionada ao aumento da vulnerabilidade a transtornos psicológicos e a experiências adversas ao longo da vida, ambos fatores que elevam o risco de comportamentos suicidas. Além disso, a probabilidade de ideação suicida e tentativas de suicídio cresce proporcionalmente à gravidade e à duração do abuso sofrido (Fergusson; Mullen, 1999). Na presente pesquisa, três das quatro mulheres entrevistadas, que buscaram apoio no CRMEB, tiveram ideação suicidas decorrentes das experiências de violência doméstica vivenciada.

A partir dos apontamentos expostos e, considerando a complexidade da violência doméstica na vida das mulheres, destacamos a relevância de uma mediação consciente da informação, uma vez que esta ação desempenha um papel essencial na prevenção, por exemplo, de suicídios entre mulheres em situação de violência doméstica, pois possibilita a essas agentes problematizarem sua situação atual e construir um conhecimento sobre direitos, recursos disponíveis e formas de buscar ajuda. Por meio do acesso a informações, as mulheres podem identificar que não estão sozinhas, saber que existem alternativas para romper o ciclo de violência e encontrar apoio nos diversos serviços da rede de atendimento, como é o caso do CRMEB, e que será abordado na próxima seção.

#### **5.4.2 Serviços acessados pelas mulheres antes de acessar o CRMEB: caminhos de luta e resistência**

Para tentar romper com o ciclo de violência, as mulheres atendidas no CRMEB protagonizaram um caminho de luta e resistência no qual a mediação da informação teve um papel fundamental nesse processo. Nesse sentido, questionamos às interlocutoras deste estudo como se deu o processo de busca e acesso à informação até chegarem ao serviço.

**Figura 35 - Serviços acessados pelas mulheres antes de acessar o CRMEB**



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Figura 35 mostra, de forma dinâmica e resumida, quais os serviços acessados pelas quatro interlocutoras deste estudo até serem atendidas no CRMEB. Dália e Íris passaram pelas DEAMs e pela Patrulha Maria da Penha. Daisy não buscou uma DEAM, porém, foi atendida num hospital, em seguida foi encaminhada para o CRAM da cidade que residia que, por sua vez, a encaminhou para a Patrulha Maria da Penha e então foi encaminhada para o CRMEB, uma vez que ela iria residir na cidade de João Pessoa - local onde está localizado o referido órgão. O caminho percorrido por Camélia foi mais rápido, sendo, pois, atendida apenas num posto de atendimento do Programa Saúde da Família (PSF) e orientada a buscar apoio no CRMEB. Todos os serviços e as agentes mediadoras da informação representadas pelas(os) profissionais que atuam em tais mecanismos são fundamentais no processo de rompimento do ciclo de violência.

Para além disso, é importante destacar a importância da rede de atendimento para o enfrentamento da violência doméstica vivenciada pelas mulheres.

[...] a rede de atendimento faz referência ao conjunto de ações e serviços de diferentes setores (em especial, da assistência social, da justiça, da segurança pública e da saúde), que visam à ampliação e à melhoria da qualidade do atendimento; à identificação e ao encaminhamento adequado das mulheres em situação de violência e à integralidade e humanização do atendimento. (Brasil, 2011e, p. 8).

A rede de atendimento desempenha um papel fundamental no enfrentamento da violência contra as mulheres, pois oferece suporte integrado, acolhimento e encaminhamentos necessários para romper o ciclo de violência. Essa estrutura envolve diferentes serviços, como delegacias especializadas, centros de referência, casas de abrigo, hospitais, defensorias públicas e organizações da sociedade civil.

De acordo com Tânia Jardim e Isabel Paltrinieri (2018), a rede de atendimento foi concebida para abarcar a complexidade da violência contra as mulheres e o caráter multifacetado do problema em questão, por meio da identificação dos serviços de emergência na saúde, delegacias, serviços da assistência social (portas de entrada), que precisam trabalhar de maneira articulada no intuito de prestar um atendimento humanizado, uma assistência de qualidade, integral e que não-revitimize a mulher em situação de violência. As autoras evidenciam a necessidade de as(os) profissionais envolvidas(os) nesse processo de atendimento às mulheres terem conhecimento sobre o caminho a ser trilhado. Algo também evidenciado pela coordenadora do CRMEB que, ao avaliar as ações do serviço, destaca que embora perceba um avanço, sente a necessidade da atuação em rede.

A gente não depende só de um órgão. Depende de todo o conjunto, da rede, sabe? E também de fazer esse trabalho coletivamente. Não é que cada um na sua caixinha. É de forma coletiva, de institucional ou não. Esse trabalho mais intersetorial, sabe? De as pessoas trabalhando mais de forma conjunta. É eles terem a capacidade de fazer o fluxo certo para essa mulher não revitimizar cada vez que ela vai para certo lugar. A mesma história, a mesma história, a mesma história. Então tentar fazer o máximo para essa mulher chegar ao lugar certo. Para poder dizer assim: olha, tem que ser por aqui, gente. Não podemos errar esse caminho, não. O agressor precisa ser preso. A mulher precisa ser protegida, então procurar o mecanismo. (Coordenadora do CRMEB)

Destarte, Patrícia Grossi, Fabrício Tavares e Simone Oliveira (2008) consideram que uma rede de atendimento pode ser vista como uma estratégia de

fortalecimento das mulheres que se encontram em situação de violência doméstica, na qual envolve atrizes e atores sociais, ou seja, pessoas que atuam nos serviços de atendimento, dispostos a se comprometer e desenvolver ações de ajuda e apoio às mulheres, atuando, pois, como agentes políticas(os), com postura protagonista, dispostas(os) a lutar para o viver juntas(os) com respeito a alteridade, conforme elucida Henriette Ferreira Gomes em seus estudos (2016, 2017, 2019, 2020).

A pesquisadora Cirlene Picolo, em sua dissertação de mestrado<sup>31</sup>, defendida em 2013, destaca que a atuação em rede surge como uma alternativa para enfrentar as manifestações da questão social relacionadas à violência contra as mulheres. Isso ocorre porque, tradicionalmente ou seguindo a lógica do capitalismo no modelo neoliberal, as políticas públicas tendem a não se concentrar em ações fundamentais em áreas como educação, assistência social, saúde, habitação, trabalho, cultura e lazer, entre outras. Essas ações costumam ser desarticuladas e setORIZADAS, com cada política pública adotando um modelo de atuação ou gestão específico, caracterizado por estruturas centralizadas e hierarquizadas nas instituições responsáveis pela sua implementação. Essa abordagem, no entanto, não consegue oferecer serviços que contribuam efetivamente para a emancipação humana ou para a superação das desigualdades sociais (Picolo, 2013).

Nesse sentido, Aurekelly Silva (2020a) destaca em sua pesquisa sobre a importância da articulação da rede para que as ações de enfrentamento à violência contra as mulheres sejam eficazes e possam contribuir para o rompimento do ciclo de violência. Para que isso aconteça, a autora reforça que as Instituições parceiras que a compõem, assim como todas as pessoas envolvidas, estejam articuladas e em sintonia para lutar pela coletividade em prol de combater esse fenômeno perverso e letal que ainda mata tantas mulheres em todo o mundo. O governo Lula (2022-2026) vem atuando, nesse sentido, por meio de ações que visa combater o fenômeno da violência contra as mulheres, tais como a sanção do Projeto de Lei nº 501, de 2019, que cria um plano de metas para o enfrentamento integrado da violência doméstica e familiar contra as mulheres. Outras políticas públicas foram criadas com este objetivo, como o programa Mulher Viver sem Violência e o Pacto de Prevenção aos Femicídios. Para tanto, o Ministério das Mulheres atua junto a governos estaduais,

---

<sup>31</sup> O trabalho intitula-se “Trabalho em rede como estratégia de enfrentamento à violência contra mulheres: um estudo do Município de Maringá”.

municipais, empresas, organizações e universidades buscando diminuir os casos de feminicídios no país (G1, 2024).

Nesse viés, consideramos que a rede de atendimento é mais do que um conjunto de serviços; é um sistema que promove a dignidade, a proteção e a justiça para as mulheres, contribuindo para a construção de uma sociedade mais igualitária e livre de violência.

A atuação eficiente da rede de atendimento está diretamente ligada à mediação consciente de informações claras e acessíveis sobre os serviços disponíveis, os direitos das mulheres e os caminhos para buscar ajuda. A informação é um elemento essencial nesse processo, pois muitas mulheres desconhecem a existência da rede ou têm dificuldade em acessar os serviços por falta de orientação.

Quando as informações são amplamente disseminadas e comunicadas de forma compreensível, seja por meio de campanhas, folders, mídias sociais e ações educativas, é possível alcançar mais mulheres, empoderá-las e estimular a busca por apoio. Além disso, a conscientização da sociedade como um todo contribui para a formação de uma cultura de acolhimento, respeito e enfrentamento da violência de forma coletiva. A partir de tal entendimento, apresentamos no Quadro 3, de forma mais detalhada, como se deu o processo de busca e acesso à informação protagonizado pelas interlocutoras deste estudo.

**Quadro 3 - Processo de busca e de acesso à informação protagonizado pelas mulheres até serem atendidas no CREMB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Pra chegar até aqui eu tive que ir na delegacia. Aí eu vi um número lá, uma senhora lá me deu um número. Aí ela disse assim: você entra em contato com esse número, que tem uma casa rosa [Patrulha Maria da Penha] que atende também esse tipo de violência. Aí eu comecei a ser assistida por lá, aí depois ela viu que eu necessitava de um psicólogo, psiquiatra e tudo, ela me indicou pra cá [CRMEB]. Aí através daqui foi quando eu tive todos esses encaminhamentos.
Íris	Eu fui para a delegacia da mulher denunciar e na patrulha. Foi lá na delegacia e a patrulha também que mandaram eu vir pra cá. Primeiro eu nem sabia que existia o centro de referência da mulher [...]. Então, pra mim, eu ia ser acompanhada lá na patrulha, porque lá tem um psicólogo. Eu fui atendida pela equipe e uma pessoa que falou desse centro de referência. Uma mulher da minha família começou a pesquisar e a gente veio aqui conhecer. E quando eu cheguei aqui, a recepção me deu uma aula de tudo que tem aqui no centro que eu nem sabia. Explicaram tudo e eu achei ótimo e eu estou aqui para minha consulta.
Daisy	Um membro da minha família viu quando eu estava passando nos pulsos, aí me levou pro hospital [em João Pessoa]. Aí eu contei o que tinha acontecido, lá no hospital, e a assistente social falou comigo sobre aonde precisava ir. Como eu não queria denunciar, ela falou que mesmo assim eu não ia ficar desprotegida nem

	desamparada e que eu fosse no Centro de Referência da Mulher de Bayeux, porque eu morava em Bayeux. Aí quando cheguei lá, foi muito bom, fui recebida muito bem. Só que eu ainda tava transtornada, aí eu tive que conversar com a Maria, e lá me guiou, me levou pra fazer a denúncia, que eu falei que queria denunciar. Aí a gente foi pra Patrulha Maria da Penha, quando cheguei lá, também fui muito bem recebida, elas me ajudaram. As meninas me explicaram que eu nunca tive culpa do que aconteceu e que tava tudo bem eu não denunciar. Ela falou que esse peso não devia estar sobre minhas costas. Ela falou um monte de coisa. Aí me encaminharam para cá [CRMEB], lá da patrulha. Elas me ajudaram, elas falaram que a gente ia para um abrigo, depois do abrigo a gente ia para uma casa, que eu ia ter medida protetiva.
Camélia	Fui muito bem acolhida... começou pelo PSF. Primeiro que eu adoeci com essa discussão de dezembro, porque acabou [o relacionamento]. Adoeci, fiquei vomitando, fiquei mal, com náuseas, dor de cabeça, mal, muito mal. Aí o PSF, eu fui bem atendida, foi através do PSF que me deu o contato do centro.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Esse processo de busca e acesso à informação antes de chegar ao CRMEB é fundamental para a tomada de decisão das mulheres no tocante ao ciclo de violência. Nota-se, a partir dos relatos, que várias pessoas acabam fazendo parte de suas histórias de luta e resistência para sair de uma situação de violência, contribuindo, direta ou indiretamente, para que elas deem o próximo passo rumo a dar um basta no fenômeno.

Yolanda Araújo, Andrew Finger e Marcos Prado (2024) frisam que a informação muda pessoas e contextos. Na medida em que satisfaz as necessidades informacionais das pessoas usuárias, tal elemento é capaz de gerar novos questionamentos e, assim, novas necessidades que, conseqüentemente, exigirá novas estratégias de busca e acesso às informações para gerar novos conhecimentos.

Gisele Côrtes (2014) realizou um estudo no Centro de Referência Fátima Lopes, no qual evidenciou a informação como insumo estratégico para o desenvolvimento econômico, tecnológico, científico, social, político e cultural das organizações. De acordo com a autora, os símbolos culturais, as práticas e as representações que perpetuam a naturalização dos comportamentos de homens e mulheres, atribuindo às mulheres um valor social inferior, podem ser reinterpretados e transformados por meio da disseminação de informações.

Se observarmos as falas das interlocutoras, expostas no Quadro 3, é notável o quanto o apoio, a orientação e o cuidado das pessoas que participam desse processo de busca das mulheres por informações é importante para o rompimento de um ciclo de violência. Gisele Côrtes (2012, 2014) destaca que os centros de referência têm

desempenhado um papel importante no atendimento às mulheres em situação de violência, contribuindo também para transformações nas dimensões simbólica e cultural. Isso ocorre porque tais serviços se posicionam como espaços privilegiados de produção e disseminação de informações, orientando ações que promovem a garantia dos direitos humanos das mulheres.

Nesse sentido, corroboramos com a visão de Yolanda Araújo, Andrew Finger e Marcos Prado (2024) ao afirmarem que a mediação da informação surge como uma alternativa para disseminar o conhecimento, proporcionando à sociedade o uso da informação de maneira articulada, capaz de interferir nas relações sociais, sobretudo nas culturais, objetivando despertar nas pessoas a aquisição do saber de forma coerente. Todo esse processo permitirá o desenvolvimento do pensamento crítico, que auxilia na formação de opinião e, conseqüentemente, de agentes com capacidade de transformar a sociedade.

A violência doméstica que atinge as mulheres, além de ser um grave problema social por violar seus direitos humanos, também é considerada um problema de saúde pública, pois além de afetar o físico, gera distúrbios emocionais e psicológicos (Araújo; Finger; Prado, 2024; Minayo, 1994), conforme mostrou os relatos de Camélia no Quadro 3.

De acordo com a pesquisa de Emanuele Marques et al. (2020), no Brasil, cerca de 36% das mulheres disseram ter sofrido algum tipo de violência em algum momento da sua vida. Tais atos de violência podem acarretar vários danos à saúde das mulheres, impactando diretamente na sua qualidade de vida. O medo, a insegurança e os traumas são alguns dos danos causados por esse grave problema que acaba se tornando constante na vida das mulheres, constituindo-se, pois, como problemas e danos psicológicos tão graves quanto às conseqüências físicas.

É durante a busca, enquanto movimento duplo e dinâmico de construção de sentidos e de significados, que as mulheres vão construindo o conhecimento a partir do contato com os dispositivos informacionais. Essa relação entre agentes sociais e o universo simbólico, permite a apropriação da informação - objetivo da ação mediadora - que influencia na mudança de mentalidades e de comportamentos (Pieruccini, 2007).

Yolanda Araújo, Andrew Finger e Marcos Prado (2024) destacam que as informações passam por interpretações e disseminam novas formulações, outros conceitos e reorganizam as relações na sociedade, reafirmando a ação de interferência, ocorrida no processo de mediação da informação, seja visando

diretamente o individual ou o coletivo, que impulsionam as possíveis mudanças na sociedade.

[...] percebe-se a importância do acolhimento para ser assimilado como característica essencial da mediação da informação. Assim, o ato de acolher deveria configurar um aspecto de importância fundamental na concepção da mediação da informação favorecendo um princípio elementar desse processo. É com este anseio que o presente artigo foi motivado e desenvolvido. (Prado, 2020, p.11)

Os relatos das mulheres deixam evidente o quanto o CRMEB foi fundamental para os próximos passos que seriam dados para o enfrentamento da violência vivenciada pelas interlocutoras deste estudo. Mostra o quão importante é uma mediação consciente da informação e a articulação da rede de atendimento, por meio da atuação de profissionais preparadas(os) para atender as mulheres em situação de violência, para que essas pessoas sejam encaminhadas para os serviços disponíveis e sejam atendidas conforme a realidade de cada uma delas.

Corroboramos com as enunciações de Gisele Côrtes (2012) ao frisar que os centros de referência de atendimento às mulheres não podem atuar de forma isolada. Faz-se necessária à sua articulação com diversas áreas, tais como educação, geração de trabalho e renda, segurança pública, inclusão social, justiça, cultura, saúde, dentre outras, para que o atendimento e o enfrentamento da violência doméstica sejam eficazes. Destacamos a relevância da ampliação de práticas informacionais sobre a existência e o tipo de serviço oferecido pelos centros, assim como maior articulação entre o conjunto de órgãos a serem acessados pelas mulheres em situação de violência para a ampliação do conhecimento do CRMEB e de seu fortalecimento como estratégia de política pública.

Esse fortalecimento das práticas informacionais e a articulação entre os órgãos de atendimento são fundamentais para ampliar o alcance dos serviços oferecidos pelos centros de referência. No entanto, embora tenhamos, no Quadro 3, relatos de uma dinâmica de busca e, conseqüentemente, de acesso à informação consideradas “eficientes”, ou seja, as mulheres foram nos serviços, contaram suas histórias de violência e foram sendo encaminhadas, posteriormente, para outros órgãos da rede conforme suas necessidades informacionais, resultando no acesso ao CRMEB, é pertinente abrir aqui uma ressalva para as experiências de duas dessas interlocutoras que não se depararam com flores nesse caminho e, mediante a isto, merece a nossa

sensibilidade para visibilizar suas experiências nesse processo, mais especificamente nas DEAMs, conforme mostra as falas no Quadro 4.

**Quadro 4 - Atendimento das mulheres nas DEAM's**

Interlocutora	Relatos
Dália	<p>Eu fui quatro vezes na delegacia, inclusive uma delegada muito mal educada. Eu cheguei lá, eu passando mal e ela [delegada da DEAM] disse assim: Eu não vou lhe atender agora não, se você quiser vim outro dia, você vem. Se você não quiser, eu não posso fazer nada. Aí eu peguei e fui, e no outro dia eu voltei de novo. Aí foi quando ela [delegada da DEAM] me atendeu, muito ignorante. Super arrogante a delegada. Ela olhou pra minha cara e disse assim: aí tem uma aí que já tá até louca, acho que ela quer voltar pra ele. Eu olhei pra cara dela assim e disse: oh minha filha, se eu quisesse voltar pra ele, há dez anos de inferno, eu tinha voltado. Não precisa da senhora dizer isso comigo, não. Eu não quero voltar pra ele. Se hoje estou aqui é porque eu não quero voltar pra ele. Então a senhora me respeite, porque a senhora não queira passar pelo que eu estou passando, e me chamar de louca, não. Aí pronto, continuei a vida e estou viva até hoje.</p>
Íris	<p>Eu não gostei. Meu primeiro atendimento foi à noite, eu fiquei lá até 3 da manhã. Cheguei lá às 11 da noite, foi péssimo. É tanto que eu refiz o meu depoimento aí foi totalmente diferente. Mas o meu primeiro [depoimento] foi horrível. É tanto que eu nem falei muita coisa porque eu fiquei muito constrangida. Já o segundo, quando eu fui lá refazer o depoimento, a outra delegada mandou eu ir fazer exame no corpo delito, que eu estava... ainda tô com umas marcas que até hoje não sai mais... É... eu fui para o IML. Já foi totalmente diferente. O meu depoimento deu três páginas, o outro tinha dado um parágrafo, foi totalmente diferente. Inclusive ele nem foi preso, porque quando eu saí, ela nem mandou, porque podia ter pego ele no dia, porque ele estava na casa, e quem saiu fui eu. Aí, ele já tinha fugido. A delegada já ficou conversando paralelo com uma policial dizendo: "como é que aguenta esse tempo todinho?", assim, conversando entre elas... uma olhou pra outra e disse assim: isso aqui é dependência emocional, aí olhou pro meu advogado e perguntou: isso é dependência emocional? ela parou várias vezes, sabe? Dizia: perai, rapidinho, e botava uma na minha frente, pegava o celular, atendia outra, aí puxava outra... Frustrante, porque ficou um homem na sala, e eu fiquei constrangida de falar as coisas, e tinha quatro homens na sala. Depois ficou assim... Acho que o pessoal da delegacia... as policiais entravam e ficavam tudo lá. E sinceramente, eu pensei em desistir. Eu só não desisti por causa do meu advogado. Ela ainda disse assim: É melhor você entrar com o civil, viu? porque se for esperar por aqui vai demorar uns 3 anos. Aí o meu advogado disse: ela vai entrar com civil, mas ela vai entrar com o criminal também. E eu fiquei super constrangida, assim.... Porque assim, que vinham, que vinham uma ocorrência e ficavam lá na sala... Inclusive eu tinha manchas que eu tinha que levantar a roupa pra mostrar, manchas roxas, que eu nem mostrei, é claro que eu não ia mostrar. Aí ela mandou eu me levantar, eu digo, por que eu tenho que levantar... Eu tinha que levantar a roupa toda, aí eu não mostrei. Na própria delegacia eu escutei assim: "tu viveu esse tempo todinho com esse homem? Porque não saiu antes?" Na própria delegacia da mulher.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Como se não bastasse a situação de violência vivenciada no âmbito doméstico, ou seja, no privado, cometido por seus companheiros, Dália e Íris, ao buscar ajuda nas DEAMs, se depararam com maus tratos e desrespeitos justamente nos órgãos que deveriam apoiá-las e punir os agressores. Magdala do Monte (2023) ressalta em sua pesquisa que as mulheres que procuram a delegacia como meio de proteção e

resolução do seu conflito, se deparam com mais uma forma de violência: a invisibilização da denúncia e a pormenorização da sua dor.

O preparo das (os) profissionais que atendem mulheres em situação de violência é um fator crucial no rompimento do ciclo vicioso da violência contra as mulheres, segundo Tânia Jardim e Isabel Paltrinieri (2018). Ter profissionais incapacitadas (os) e sem o perfil para atuar nos órgãos de atendimento a essas pessoas podem, na maioria das vezes, gerar a sua revitimização, que, em sentido amplo, significa toda nova violência decorrente de uma violência anterior. O termo revitimização está usualmente associada neste estudo “[...] à vitimização secundária, ou seja, ao fato de uma vítima de violência voltar a ter novas experiências de sofrimento psíquico na interação com as instituições que deveriam protegê-la, usualmente na forma de tratamento inadequado, insensível ou recriminatório [...]” (Ávila, 2017, p. 109).

Mediante tal contexto, nota-se, a partir dos relatos do Quadro 4, que Dália e Íris foram revitimizadas a partir do momento que não tiveram êxito em suas primeiras experiências na DEAM, precisando voltar ao órgão para efetivar a denúncia. Para além disso, a abordagem da delegada durante o atendimento delas também pode ser enquadrada como “violência institucional, entendida como a praticada por instituição pública ou conveniada, inclusive quando gerar revitimização”, segundo o Art. 4º, inciso IV, da Lei n. 13.431/2017.

De acordo com Wânia Pasinato (2015) e Thiago Ávila (2017), no contexto da violência doméstica contra as mulheres, um dos atos de revitimização mais usuais é a desvalorização da gravidade dos fatos no momento do atendimento. Ocorre quando policiais procuram induzir as mulheres vitimizadas a relevar os fatos, dissuadindo-a de registrar a ocorrência policial, de requerer medidas protetivas de urgência, ou ainda, adiante, estimulando-a a se retratar da representação, como foi o que aconteceu com Íris em seu primeiro atendimento na DEAM.

As autoras Tânia Jardim e Isabel Paltrinieri (2018) consideram que a revitimização ocorre sobremaneira nos casos de despreparo das(os) profissionais da área de segurança pública, num exemplo claro de violência institucional, que se dá pelo incentivo à desistência do processo pelos policiais, que de maneira recorrente questionam a veracidade das declarações das mulheres vitimizadas pelo fenômeno da violência doméstica.

Nesse sentido, corrobora-se com as enunciações de Aurekelly Silva (2020) ao considerar que a mediação consciente da informação passa a ser um ponto chave para definir as medidas a serem tomadas com relação às mulheres vitimizadas, e acrescenta-se que, é primordial, já nesse primeiro momento que elas buscam as DEAMs, incluir nesse processo de mediação da informação a lente da interseccionalidade para pensar nas estratégias para que as mulheres possam romper o ciclo da violência de acordo com a inserção das mesmas em marcadores sociais que as diferenciam.

É essencial considerar os marcadores sociais de gênero, classe social, raça/etnia e tantos outros que influenciam diretamente o acesso dessas mulheres às informações e aos serviços. A próxima seção abordará, de forma breve, a interseccionalidade desses fatores, destacando como eles moldam as experiências de busca e acesso às informações, revelando desigualdades estruturais que impactam o enfrentamento da violência doméstica.

#### **5.4.3 Reflexos da interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe e raça no processo de busca e acesso às informações**

A interseccionalidade é uma ferramenta analítica e metodológica pensada para contribuir com a solução de problemas existentes na sociedade que muitas vezes são invisibilizados (Kyrillos, 2018). O conceito foi sistematizado pela jurista afro-americana, Kimberlé Crenshaw, por meio de sua tese de doutorado<sup>32</sup>, defendida em 1989 (Akotirene, 2018; Ribeiro, 2016). A autora foi a primeira mulher a introduzir o conceito de interseccionalidade na academia, utilizando-o no contexto do feminismo negro. Kimberlé Crenshaw utiliza a interseccionalidade como ferramenta analítica capaz de compreender como marcadores sociais podem marginalizar as mulheres negras nos discursos sobre direitos (Rosa, 2018).

Apesar de cunhada por Kimberlé Crenshaw no final da década de 1980, a história da interseccionalidade é moldada por feministas negras desde a década de 1960, quando estas se utilizaram da abordagem. A abolicionista negra, Sojourner Truth, em 1851, na I Convenção dos Direitos das Mulheres em Ohio, no seu discurso

---

<sup>32</sup> Kimberlé Williams Crenshaw, "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory, and Antiracist Politics" (University of Chicago Legal Forum, 14, 1989).

intitulado “E eu não sou uma mulher?”, articulou, discursivamente, as estruturas do racismo, do cisheteropatriarcado, do capitalismo e do etarismo, evidenciando a sensibilidade analítica da interseccionalidade ao entendimento das experiências vivenciadas por mulheres negras cotidianamente. Sojourner Truth explicitou que a realidade das mulheres negras é diferente da realidade das mulheres brancas, tendo em vista a intersecção dos marcadores sociais de raça e gênero (Akotirene, 2018; Ribeiro, 2016).

Destarte, a interseccionalidade é fruto do Feminismo Negro [Black Feminism] - um movimento social protagonizado por mulheres negras que lutavam por visibilidade às suas pautas e reivindicação de seus direitos (Rosa, 2018) -, pensada por teóricas feministas negras estadunidenses (Henning, 2015) a partir da “[...] necessidade de elaborar um instrumento de análise que pudesse dar conta da complexidade resultante da imbricação dos principais sistemas de opressão – sexismo, racismo, capitalismo.” (Silva, 2019, p. 26).

As décadas de 1960 e 1970 foram fundamentais para a elaboração das ideias centrais da interseccionalidade, segundo Patrícia Collins e Sirma Bilge (2021). No final da década de 1960, ativistas negras estadunidenses se engajaram em vários movimentos sociais a fim de expor suas reivindicações enquanto agentes de direitos. No entanto, perceberam que suas experiências e reivindicações intelectuais eram inobservadas (Akotirene, 2018).

As ativistas negras viam que suas necessidades relativas à educação, acesso à saúde, trabalho, não eram prioridade nos movimentos sociais, pois cada um deles privilegiavam uma categoria de análise e ação em detrimento de outras. Os movimentos feministas abordavam questões de gênero; os movimentos em favor dos direitos civis consideravam apenas a raça; e os movimentos sindicais, a classe. As mulheres negras, na prática, não eram representadas de fato em nenhum dos movimentos, pois neles era utilizada uma lente monofocal para observar os problemas de cada grupo, não considerando que podem existir pessoas que se enquadram em mais de um movimento devido sua inserção em marcadores sociais diversos, como é o caso das mulheres negras, pobres, trabalhadoras (Collins; Bilge, 2021). Foi frente a invisibilidade das mulheres negras nos movimentos sociais e a busca por respostas aos inúmeros problemas sociais que lhes aflingiam que as mulheres negras passaram a enxergar a interseccionalidade como ferramenta analítica.

Mediante ao exposto e, enquanto categoria analítica e metodológica, o uso do conceito de interseccionalidade permite entender e explicar as complexidades existentes no mundo e vivenciadas pelas pessoas, uma vez que considera que categorias como gênero, raça/etnia, classe, orientação sexual, regionalidade, faixa etária, deficiência, dentre outras, se interrelacionam e se moldam de forma mútua (Collins; Bilge, 2021). Tomamos como base o conceito definido por Kimberlé Crenshaw (2002, p. 177) ao dizer que

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras.

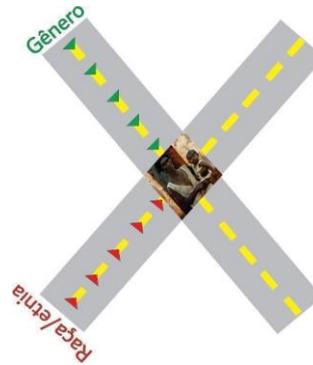
A interseccionalidade explicita que os marcadores sociais, tais como gênero, classe, raça/etnia, idade, regionalidade e tantos outros, produzem desigualdades e múltiplas discriminações a grupos específicos de mulheres (Crenshaw, 2002, 2004). É válido lembrar, conforme o autor Márcio Zamboni (2014), que os marcadores sociais se referem a sistemas de classificação que organizam a experiência das pessoas ao identificá-las com determinadas categorias sociais. Cláudia Cardoso (2017) considera que os marcadores sociais promovem opressões, exclusões, discriminações e violências, e são acionados pelas mulheres negras para mobilizar situações de agenciamento e empoderamento no questionamento das estruturas de opressão.

Gisele Côrtes (2012, 2014) afirma que a interseccionalidade traz contribuições para a reflexão sobre a forma como a imbricação dos marcadores sociais da diferença, tais como gênero, classe, raça/etnia, religião, idade, e tantos outros, potencializa as relações de poder, e também lança luz sobre as possibilidades de as mulheres resistirem e re(significarem) a situação de violência. A autora defende que é essencial atenção para a não linearidade das expressões de sistemas opressores como o racismo, o sexismo e da classe nas experiências das mulheres em situação de violência, considerando os aspectos culturais, históricos e subjetivos.

Para explicitar melhor o conceito de interseccionalidade, Kimberlé Crenshaw (2002, 2004) propõe a metáfora de pensar em diversas avenidas, na qual em cada uma delas circula um desses marcadores. Em certos lugares, essas avenidas se

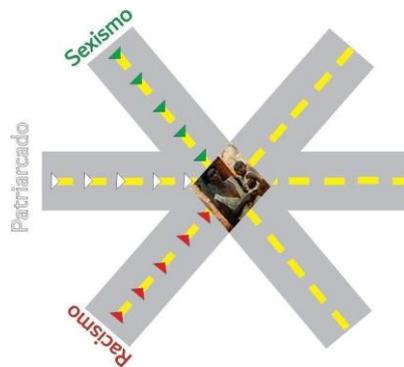
cruzam, causando “tombadas”, e a mulher que estiver em um desses cruzamentos, terá que enfrentar simultaneamente os sistemas de opressão decorrentes de cada marcador social, conforme mostra a Figura 36 e Figura 37, respectivamente.

**Figura 36 – Marcadores sociais**



Fonte: Adaptado de Crenshaw (2004).

**Figura 37 - Sistemas de opressão**



Fonte: Adaptado de Crenshaw (2004).

De acordo com Crenshaw (2002), todas as mulheres estão, de algum modo, submetidas ao peso da discriminação de gênero, mas existem fatores relacionados a suas identidades sociais como raça/etnia, gênero, classe, orientação sexual, nacionalidade, entre outras, que são ‘diferenças que fazem diferença’ e influenciam na forma como vários grupos de mulheres vivenciam a discriminação.

Seguindo a perspectiva da interseccionalidade, analisamos as falas das mulheres, interlocutoras deste estudo, observando se os marcadores sociais influenciaram no processo de busca e de acesso à informação protagonizados por elas até chegarem no CRMEB, conforme mostra o Quadro 5, nos relatos de Dália e Íris.

**Quadro 5 - Reflexos da interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe e raça no processo de busca e acesso às informações**

Interlocutora	Relato
Dália	<p>Eu me vejo que a situação não é fácil não, minha filha. É muito mais difícil. Muito mais difícil porque até então ela [a delegada da DEAM] atendeu 20 mulheres brancas lá pra me botar por último. Eu cheguei primeiro e ela botou umas 20 na minha frente. Uma mulher que tem sido espancada lá pras bandas do Bessa, outra num sei da onde. E eu fiquei lá e ela me botou por último. Aí eu disse assim: minha filha, eu cheguei aqui primeiro. Aí ela disse assim: não, mas tá chegando fulana de tal que ela conhece, não sei da onde, não sei da onde, só botando o povo na minha frente. E eu por último, aí eu entrei em desespero e comecei a chorar lá. Aí chegou uma agente e disse: você vai entrar, a senhora vai ser atendida agora, porque a senhora já... A senhora ainda tá aqui? Eu pensei que a senhora já tava em casa. Aí ele me botou lá pra dentro e ela me atendeu. Mas me atendeu da forma que ela quis, né? Dizendo coisas que eu não falei.”</p> <p>Ó, por conta dele [agressor] eu fiquei desempregada porque eu tive meu primeiro surto no trabalho e meu surto é problema de coluna, tem os bicos de papagaio na coluna, tem umas costelas quebradas, tenho escoliose na bacia, nas costelas, foi lá no meu trabalho, caiu um pedaço de coisa, só que não me deram assistência nenhuma. Quando o médico me afastou do trabalho, por 30 dias, me botaram para fora. Eu trabalhei lá de 2002 até 2018, não tive direito a nada. Ele me botou para fora, não me deu nada, nada, assistência nenhuma. Outro dia, eu tenho problema de diabetes, eu estava lá, ficou tudo escuro, fiquei 3 meses sem ver, cega. Minha patroa e ele dizia que era mentira, que eu não tinha idade de ter diabetes, não tinha horário de almoço, não tinha horário de descanso. Eu não tinha nada, não tinha direito a nada. O direito que eu tinha lá, era chegar de 5 horas da manhã e sair às 7 da noite. Somente, isso de segunda a sábado. Aí eles não me deram nada, ele passou ainda mais dois anos sem dar baixa na minha carteira. Me enganou, não me deu nada, eu também não fui atrás. Aí tudo isso por medo.</p>
Íris	<p>Quando eu fui para a [DEAM] do centro foi totalmente diferente. Inclusive, a delegada que eu tava [...] Depois do advogado questionar, assim que eu cheguei na delegacia novamente eu consegui o SOS, que é aquele aparelhinho. Eu consegui. Que eu acho que tem muita mulher que não consegue isso. Que eu acho que não consegue.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os relatos evidenciam o quanto a interseccionalidade dos marcadores sociais gênero, raça/etnia e classe social influenciam diretamente nas estratégias de busca e acesso à informação para o enfrentamento da violência doméstica por parte das mulheres atendidas no CRMEB. Dália foi discriminada por ser atravessada por sistemas opressores como o sexismo, racismo e capitalismo que atuam de forma simultânea sobre ela enquanto mulher negra, pobre e ainda mais, sem alfabetização. Tais sistemas foram vivenciados na pele por meio do tratamento recebido por ela dentro da própria DEAM. Já Íris, mesmo enfrentando dificuldades para conseguir fazer

a denúncia, conforme mostrou o Quadro 5, utilizou de recursos propiciados pela sua classe social, que facilitou o seu tratamento no serviço e a agilidade no encaminhamento das ações dentro da rede de enfrentamento à violência doméstica.

Ao considerarmos que a classe social é uma categoria histórica, existente num sistema capitalista que, amparado pelo Estado, mantém privilégios de alguma classe em relação às outras (Ferreira, 2014), corroboramos com as enunciações de Andréa Santos et al. (2023, p. 56) ao ressaltar que “[...] a classe social é um marcador que pode determinar as condições de busca, acesso, uso e apropriação da informação.”

Ao dialogar sobre a hipótese de considerar que há um grupo de mulheres que sofriam mais violência do que um outro, Dália disse: “É o grupo de mulher preta, acima do peso. Eu sei que a minha filha sofre 24 horas desde da época da escola. É um preconceito tão grande que você não quer nem imaginar. É muito difícil a vida para quem é preto, gordo, olhe, né fácil não... E as próprias mulheres têm preconceito com as próprias mulheres.” Íris, por sua vez, achava que a violência doméstica acometia apenas as pessoas de baixa renda.

Na minha cabeça. E eu fiquei muito surpresa quando eu fui receber o SOS, a quantidade de pessoas formadas, odontólogas, médicas e assim [...] a gente acha que a violência doméstica é na periferia. E hoje, eu achei que...uma coisa que eu achei que nunca iria acontecer comigo e olha onde eu tô. (Íris)

Diferentemente de Dália, Íris acha que em relação a violência doméstica, todas as mulheres podem ser acometidas pelo fenômeno independente da inserção delas nos marcadores sociais, como gênero, classe e raça. Daisy, por sua vez, considera que as mulheres negras sofrem mais com esse tipo de violência destacando que o racismo é um peso maior na vida das pessoas que contribui para que elas sejam mais marginalizadas. Ela ainda acrescenta que a idade é um marcador social que dificulta o acesso à informação para as mulheres que vivenciam tal fenômeno.

Eu acho que as mulheres que sofrem mais violência são as que têm menos acesso à informação, mulheres mais velhas, mulheres novas também, mas eu acho que a nova geração, a minha geração, tem mais acesso à informação. Eu acho que mulheres mais velhas têm menos acesso e que elas já foram criadas, tipo, nascidas, tipo, a mãe sendo agredida, a avó sendo agredida e achar isso, passar a ser normal, que tipo, que homem bate, abusa e essas coisas, e é algo normal, que é, tipo, da natureza, que todo homem é assim, que já é da natureza dele. Minha avó mesmo me fala isso, que é tipo da natureza do homem bater mulher. Por isso que eu acho isso (Daisy).

O relato evidencia como o acesso à informação desempenha um papel crucial na percepção e no enfrentamento da violência doméstica. A geração mais jovem, beneficiada pela ampliação das redes de informação e por mudanças culturais, tende

a identificar e problematizar situações de violência com maior facilidade. Em contrapartida, mulheres de gerações anteriores, criadas em contextos marcados pela naturalização da violência e pela ausência de acesso a informações sobre direitos e suporte, muitas vezes internalizam a ideia de que comportamentos abusivos fazem parte da "natureza masculina". Essa visão, passada de geração em geração, perpetua ciclos de submissão e silêncio. Destarte, o depoimento de Daisy reforça a importância de democratizar o acesso à informação, especialmente para mulheres mais velhas e em contextos de vulnerabilidade, como ferramenta fundamental para desconstruir essas crenças enraizadas e possibilitar o rompimento do ciclo de violência.

O relato também dialoga diretamente com a reflexão de Djamila Ribeiro (2016), que destaca a necessidade de discutir gênero considerando recortes de classe e raça, reconhecendo as especificidades que moldam as experiências das mulheres. A naturalização da violência descrita no depoimento está profundamente entrelaçada com fatores históricos, culturais e sociais que afetam mulheres de maneira diferente, dependendo de suas condições econômicas, raciais e geracionais. Mulheres em contextos de maior vulnerabilidade, com menos acesso à informação e recursos, enfrentam formas mais intensas de opressão, perpetuadas por sistemas que ignoram essas particularidades, tais como o racismo, sexismo, etarismo, capitalismo e tantos outros. Assim, é imprescindível que as estratégias de enfrentamento à violência doméstica levem em conta tais interseccionalidades, promovendo ações que atendam às demandas específicas de cada grupo, para que todas as mulheres possam exercer plenamente seus direitos e romper com ciclos de violência.

Se observarmos os dados da violência doméstica contra as mulheres no Brasil, é possível observar o quanto as mulheres negras são vitimizadas desse crime de forma mais potencializada por se encontrarem na “encruzilhada” de mais de um sistema opressor. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Igarapé (2022) constatou que sete em cada 10 feminicídios no Brasil são de mulheres negras. Os dados indicam um aumento significativo nos casos de homicídios de mulheres negras no país. Enquanto o índice de feminicídio entre mulheres brancas registrou uma redução de 33% no período de 2000 a 2020, os assassinatos de mulheres pretas e pardas aumentaram em 45%.

A Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher Negra, feita pelo instituto DataSenado e Nexus, em parceria com o Observatório da Mulher contra a Violência constatou que 85% das mulheres negras em situação de violência doméstica e familiar

moram com seus agressores e que a falta de renda vulnerabiliza ainda mais as pretas brasileiras. Os dados mostram que 1 em cada 3 mulheres negras sem renda no Brasil foram agredidas e que 7% delas não reconhecem alguns abusos como agressões (Agência Brasil, 2024, online).

De acordo com Maria Carmen Gomes e Alexandra Carvalho (2021), as mulheres negras e periféricas são os corpos mais vulneráveis à violência doméstica. Sueli Carneiro (2023) e bell Hooks (1995) destacam como as mulheres negras são frequentemente desumanizadas e submetidas a um processo de "menor valia social". Lélia Gonzalez (2020) afirma que as mulheres negras no Brasil são frequentemente vistas como um corpo destinado ao trabalho, sendo explorada economicamente e sexualmente, como um corpo objetificado para o prazer. Segundo a autora, as representações atribuídas às mulheres negras, simbolizadas pela figura da mulata e da empregada doméstica, derivam das imagens históricas da mucama e da mãe-preta que, no período escravocrata, desempenhavam tanto serviços domésticos quanto sexuais na casa-grande. Assim, é possível concluir que o olhar direcionado às mulheres negras é distinto daquele voltado às mulheres brancas, vinculando a primeira a uma imagem de sexualização, subalternidade e pobreza.

Ao discutir as experiências das mulheres negras, Sueli Carneiro (2023) salienta a importância de reconhecer as complexidades da interseccionalidade e ressaltar que a desumanização das mulheres negras é um fenômeno enraizado em profundas estruturas sociais racistas. Para a referida autora, ser mulher negra na sociedade brasileira se traduz na tríplice militância contra os processos de exclusão de correntes da condição de raça, sexo e classe (Carneiro, 2019). Ou seja, as mulheres negras são, por natureza, agentes sociais que resistem e lutam para serem reconhecidas como seres humanos e de direitos, sem violência e livres para viver juntas(os), com respeito às diferenças.

De acordo com a Norma Técnica (Brasil, 2006b), um dos princípios de intervenção que deve ser seguidos pelos Centros de Referência consiste no reconhecimento da diversidade das mulheres, nas quais as ações de intervenção realizadas nesses serviços devem considerar as necessidades de cada mulher em situação de violência de forma individualizada, avaliando o impacto de cada ação de acordo com as circunstâncias das mulheres atendidas e da(o) agressor(a), tais como: situação econômica, cultural, étnica, orientação sexual, dentre outras.

Nesse sentido, questionamos as profissionais do CRMEB se elas fazem o atendimento, ou seja, se a mediação da informação durante o processo de acolhimento e orientação das mulheres é considerado os marcadores sociais nos quais as mesmas se enquadram.

**Quadro 6 - Mediação da informação pelas profissionais do CRMEB e a lente da interseccionalidade**

Interlocutora	Relato
Assistente Social	Levo não. Nosso atendimento é único para todas as mulheres que procuram o nosso serviço. Nós aqui não vamos diferenciar atendimento pelo fato da mulher ser preta, pobre ou branca ou não. O nosso atendimento é único, a gente atende todas da mesma forma, mesmo porque o nosso papel aqui, como profissionais, a gente tem que fazer o atendimento, nós temos que ser parcial, temos que trabalhar de uma única forma para todas as mulheres que procuram o nosso serviço. Não distinguimos mulheres por serem pretas, por serem não. A mulher quando chega aqui, se é uma mulher branca, as demandas dela dependem da demanda que a mulher vai fazer aqui, mas a gente não vai diferenciar a mulher pela condição dela, por uma mulher estar desempregada, por uma mulher ter um emprego, por uma mulher ser branca, ser preta, ser pobre. Não é nosso papel aqui isso. Não é nosso papel aqui. Diferenciar a mulher pela condição social dela. Certo?
Psicóloga	Não há distinção, não. Não há essa diferenciação não, a única coisa mesmo, é quando a gente vai preencher o Sistema de Informação de Notificações e Agravos (SINAN) que pede lá, né. Que ela mesmo diz assim, ela mesma determina, obviamente a cor dela e a gente coloca lá no Sinan porque eles pedem, né? Pra descrever, mas a gente não tem não, essa diferenciação, a gente passa a informação da mesma forma.
Assistente Jurídica	Sim, levamos em todos esses sentidos, não só com relação à raça, a questão social. Existem outros inúmeros fatores também que a gente leva em consideração.
Psicóloga	Claro que a gente tem que levar em consideração. A gente quando atende, enquanto psicóloga, né? A gente não consegue desvincular a classe social, o indivíduo do social. Então a gente tem que atender sabendo todo contexto social, cultural, político que ela está inserida. Tem que considerar. Não dá para não considerar.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Nota-se, a partir dos dados do Quadro 6, que há desencontros na forma de atuar das profissionais que atuam no CRMEB, pois enquanto algumas (assistente social e uma das psicólogas) afirmam não considerarem a inserção das mulheres nos marcadores sociais, outras (Assistente jurídica e a outra psicóloga) foram enfáticas ao dizer que é preciso considerar tal questão. Mediante o contexto geral das falas das profissionais que disseram não considerarem os marcadores sociais no momento do atendimento, inferimos que elas querem enfatizar que no serviço não há diferenciação das mulheres justamente porque o foco de suas atuações, ou seja, a mediação da informação, é voltado unicamente para o rompimento do ciclo da violência, pautadas

no respeito às mulheres, sem discriminação alguma. Esta é uma visão válida, afinal, respeito deve ser a base da convivência na sociedade, porém, é pertinente abrir um parêntese nesta forma de pensar e agir.

[...] ao mesmo tempo que o corpo veicula uma série de significações calcadas na produção do imaginário social sobre o negro, ele também é negado. [...] A dificuldade de se reconhecer o(a) negro(a) no Brasil, estaria intimamente relacionada ao fato de que reconhecê-lo seria o mesmo que reconhecer as desigualdades que se plasmam assentadas na raça. Mais do que uma ferida não cicatrizada, trata-se de uma realidade não aceita, mas não no sentido do combate à sua persistência, mas no sentido de sua rejeição como real. Diante da aparente ausência de “distinções” de raça junto aos usuários(as), o trato étnico-racial de tais “diferenças” sempre passa a ser visto de forma negativa. Isto será justificado [...] pelo argumento da força e da legitimidade dos princípios da igualdade entre todos e todas. (Costa, 2017, p. 237-238)

A partir do exposto, consideramos essencial que as(os) profissionais que atuam nos serviços da rede de enfrentamento da violência contra as mulheres adotem a lente da interseccionalidade nas suas práticas informacionais, uma vez que ela ajuda a entender que a violência contra as mulheres não ocorre de forma isolada, mas é influenciada por múltiplos fatores, como raça/etnia, classe social, idade, orientação sexual, deficiência e outros, que se sobrepõem e podem intensificar situações de vulnerabilidade. Com essa perspectiva, tais agentes poderão ser capazes de reconhecer as especificidades e complexidades das experiências das mulheres, oferecendo um atendimento mais sensível, inclusivo e eficaz. O uso dessa abordagem também irá contribuir para combater desigualdades estruturais e evitar práticas que perpetuam preconceitos ou desconsideram particularidades importantes no apoio e proteção dessas mulheres.

Um estudo realizado por Gaby Santos e Tiago Freitas (2024) examina os entraves ao acesso à justiça enfrentados por mulheres negras e em situação de vulnerabilidade socioeconômica. A autora e o autor fazem uma análise destacando como as interseções entre raça, gênero e classe perpetuam desigualdades estruturais que dificultam a garantia de direitos.

[...] a combinação de racismo estrutural, machismo e desigualdade econômica tem um impacto devastador sobre as mulheres negras, especialmente as que pertencem à classe baixa. Essas mulheres enfrentam múltiplas formas de opressão e marginalização, tornando o acesso à justiça um desafio ainda maior. A invisibilidade de suas demandas, o racismo institucional, o medo de represálias, a falta de recursos financeiros e a escassez de políticas públicas específicas são fatores que agravam a situação (Santos; Freitas, 2024, p. 4).

Para combater as desigualdades enfrentadas pelas mulheres negras e em situação de vulnerabilidade, é imprescindível que haja o fortalecimento de políticas públicas que favoreçam a equidade racial e de gênero, assegurando suporte integral às mulheres negras e garantam, pois, o acolhimento nos atendimentos por parte do sistema de justiça (Santos; Freitas, 2024, p. 13)

A pesquisadora Carla Akotirene (2023) destacou em uma entrevista concedida na Bienal de Alagoas que é preciso lutar contra todo tipo de opressão e isso requer um esforço coletivo. Para ela, não precisamos de um grupo que reivindica apenas raça, um outro que reivindica gênero, e mais outro que reivindica classe. É necessário ter um olhar multifacetado, a partir da interseccionalidade, que possibilitará lutar pelo fim da exploração capitalista, pelo fim da violência contra as mulheres, pelo fim do racismo, e tantas outras formas de opressão, pois essas estruturas existem juntas, e se retroalimentam. Segundo a autora, a nossa identidade é interceptada por várias marcações e não há como separar uma pessoa da situação de classe trabalhadora da situação de alguém que mora em um território vulnerabilizado, da situação de alguém que é mulher, que é cis (Akotirene, 2023, online).

Segundo Avta Brah (2006), a 'mulher' não é uma categoria unitária, pois existem categorias de mulheres dentro dos processos estruturais e ideológicos mais amplos. Assim, não se pode considerar uma identidade universal de 'mulher'. É preciso visibilizar as diversas manifestações das assimetrias de gênero, nos diferentes contextos culturais, no tocante às formas de dominação, assim como as expressões de resistência das mulheres (Soares, 2016).

Carla Akotirene (2023, online) afirma que "Não dá para hierarquizar a raça em primeiro ou o gênero em primeiro, ou a classe vem primeiro. Quando a gente faz isso, a gente acaba deixando que uma categoria seja super incluída e as outras opressões, dentro daquela categoria, não sejam percebidas."

Djamila Ribeiro (2016) corrobora com tal premissa e destaca que pensar a interseccionalidade é compreender que não deve haver superioridade de uma opressão sobre as outras e que, sendo estas estruturantes, é necessário romper com a estrutura. É considerar que gênero, raça e classe são categorias que devem ser pensadas como indissociáveis e não de forma isolada. Nesse sentido, devemos pensar em estratégias de combate às opressões, utilizando a informação como elemento de alta potencialidade, capaz de contribuir na mudança de mentalidades e

no combate a esses sistemas que atingem, de forma interseccionada, grupos de pessoas vulnerabilizadas socialmente, a exemplo das mulheres negras.

Gisele Côrtes e Aurekelly Silva (2024) apresentam uma discussão acerca da interseccionalidade em interface com a mediação da informação, fazendo apontamentos e provocações que possibilitam o exercício da crítica em torno das discriminações sobrepostas que atingem as mulheres negras. Defendem que ambos conceitos - interseccionalidade e mediação da informação - fornecem subsídios para o fortalecimento das resistências às desigualdades no campo informacional. Para elas, o caráter social dos estudos delineados na perspectiva da mediação da informação, em que as ações de interferência delineadas por profissionais da informação, com vista à apropriação da informação, apresentam como fim dirimir desigualdades, ampliar leituras de mundo numa perspectiva crítica, dialógica e transformadora.

Pesquisadoras (es), integrantes do Grupo de Estudos e Pesquisas em Mediação e Representação da Informação e os Marcadores Sociais da Diferença (GeMinas), têm se dedicado na produção de pesquisas atinentes às temáticas da Mediação, Organização e Representação da Informação sob a ótica da interseccionalidade, algo que mostra uma postura protagonistas dessas(es) agentes por realizarem uma mediação consciente de pesquisas, agindo e atuando em prol da visibilidade das problemáticas enfrentadas pelas mulheres nas esferas sociais, antagonizando e ressignificando os esquemas hegemônicos de gênero.

Baseadas no conceito de Oswaldo Almeida Júnior (2015), exposto neste estudo, Gisele Côrtes e Aurekelly Silva (2024) frisam que a mediação da informação não é neutra, pelo contrário, esta possui uma intencionalidade e constitui um dispositivo de poder com potencial para elaborar (novos) sentidos acerca das pessoas inseridas nas matrizes de opressões. Tais agentes, em diferentes esferas sociais, enunciam linguagens, percepções e representações sobre os fenômenos sociais, em um processo dialético de internalização e exteriorização da realidade (Côrtes; Silva, 2024).

O pesquisador Marcos Prado (2020) postula que o acolhimento é um atributo natural e automaticamente conexo com o processo de mediação da informação. O autor considera que esta ação deve ser orientada por princípios de acolhimento às pessoas, considerando o respeito às diferenças como valor fundamental. Partindo desta perspectiva, para o enfrentamento da violência doméstica, consideramos que a

interseccionalidade promove o acolhimento na mediação da informação ao reconhecer e abordar as múltiplas dimensões de identidades que influenciam a experiência das mulheres acometidas por tal fenômeno.

Ao considerar os marcadores sociais de gênero, classe, raça, regionalidade, entre outros, a interseccionalidade permite uma compreensão mais completa das desigualdades e opressões enfrentadas pelas mulheres negras na sociedade. Esse entendimento mais amplo e inclusivo possibilita a criação de um ambiente de mediação consciente da informação que é sensível às diversas necessidades e perspectivas das(os) agentes sociais, garantindo que ninguém seja invisibilizada(o) ou marginalizada(o). Na prática, isso significa que as ações de mediação da informação devem ser desenhadas para serem acessíveis e relevantes para todos os grupos de mulheres, especialmente aquelas historicamente desfavorecidas, como é o caso das mulheres negras.

Nos diversos dispositivos informacionais, tais como os órgãos da rede de atendimento à violência doméstica, é fundamental adicionar a lente da interseccionalidade, é possível pensar em estratégias informacionais eficazes, que contemplem as diversas dimensões de identidades das mulheres negras e as formas interligadas de opressão que afetam essas agentes, impactando diretamente no rompimento do ciclo da violência.

Nesse sentido, destacamos como práticas de mediação consciente da informação, a partir de uma perspectiva interseccional, o desenvolvimento de campanhas que abordem a violência doméstica considerando os marcadores sociais de gênero, raça/etnia, classe, orientação sexual, deficiência, dentre outros. É importante utilizar uma linguagem inclusiva e representar nessas campanhas as diversas experiências e identidades para garantir que todas as mulheres, sobretudo as mulheres negras, se sintam vistas e compreendidas; implementar programas educativos em escolas, comunidades e locais de trabalho que incluam discussões sobre interseccionalidade e como diferentes formas de opressão se sobrepõem. Investir em treinamentos específicos para as(os) profissionais das diversas áreas pode aumentar a sensibilidade e a eficácia no atendimento às mulheres em situação de violência doméstica; produzir materiais educativos em vários formatos e utilizar uma linguagem acessível às pessoas com diferentes habilidades e origens culturais. Isso pode incluir vídeos com legendas e folhetos em braile, por exemplo; Incluir nas grades curriculares dos cursos de biblioteconomia, arquivologia, museologia e tantos

outros, disciplinas que contemplem as temáticas de gênero e as interseccionalidades, possibilitando um espaço crítico, de debate em torno dos eixos de subordinação que aloca às mulheres negras, usuárias da informação, o sentimento de menos valia social que as deixam ainda mais vulneráveis à violência doméstica; Investir no desenvolvimento de pesquisas que colem e analisem dados sobre violência doméstica de maneira que reflitam as intersecções de raça, gênero, classe, entre outros marcadores sociais, pois isso ajudará a identificar padrões específicos e a desenvolver políticas e programas mais eficazes.

Luciane Cavalcante (2022) considera que a mediação da informação é uma ação primordial no enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres, capaz de contribuir para a sua desnaturalização, por meio da geração de sentidos pautados na ressignificação de relações de poder de gênero. Além de corroborar com tal pensamento, defendemos a potencialidade da mediação da informação, que se torna ainda maior quando adicionada a perspectiva interseccional para analisar e pensar em estratégias de enfrentamento do fenômeno.

Em suma, a interseccionalidade deve assegurar que as informações sejam mediadas de maneira que respeitem e valorizem as experiências únicas das mulheres, promovendo a inclusão e a justiça social. Nesse viés, destacamos a atuação das/os profissionais da informação, enquanto agentes mediadoras(es) que, segundo Henriette Ferreira Gomes e Gisele Côrtes (2020), são protagonistas ao realizar a mediação da informação de forma consciente, ao proporcionar um ambiente acolhedor, de escuta, cuidado, e de respeito às diferenças, de modo a favorecer o protagonismo social após a apropriação das informações mediadas.

João Arlindo dos Santos Neto (2023) escreveu um artigo que teve como objetivo discutir o protagonismo da pessoa mediadora e as questões éticas refletidas na mediação implícita da informação, mais especificamente, no âmbito da Organização e Representação da Informação e do Conhecimento (ORIC), quando buscam representar e organizar conceitos levando em consideração, também, os Marcadores Sociais da Diferença (MSD). Para o autor, o alcance do protagonismo pela(o) mediadora(r) da informação nos processos de ORIC acontece no momento em que, consciente dos seus atos e, a partir de uma ação intencional, busca representar e organizar a informação fundamentando-se numa conduta ética e humana.

Destarte, a postura protagonista das(os) agentes mediadoras(es) é imprescindível para que esquemas hegemônicos de gênero, que subordinam as mulheres negras, sejam repensados e desnaturalizados (Côrtes; Alves; Silva, 2015), evitando, pois, que essas pessoas sejam os principais alvos da violência doméstica e os maiores casos de feminicídios. Ingrid Jesus (2021) evidencia que nas ações da(o) profissional da informação novos conhecimentos são construídos a partir de um processo de reflexão e desenvolvimento de pensamentos críticos e coletivos.

Consideramos que o enfoque acolhedor da mediação consciente da informação em interface com a interseccionalidade facilita o engajamento e a participação ativa de todas(os) envolvidas(os) nesta ação, fortalecendo o protagonismo social e a capacidade de ação das pessoas na luta por uma sociedade mais justa, equânime e igualitária.

Para tanto, reforçamos a necessidade de capacitações contínuas das(os) profissionais que atuam nos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência, atendendo, pois, as premissas da própria LMP que, em seu Art. 8, inciso VII, dispõe como medida integrada de prevenção, a capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos por meio da integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação, quanto às questões de gênero e de raça ou etnia (Brasil, 2006). Corroboramos com as enunciações de Marília Melo e Adriana Rodrigues (2017) ao frisarem que, os marcadores de raça/etnia, classe social, orientação sexual ou idade potencializam a vulnerabilidade das mulheres em situação de violência, e por isso, torna-se necessário a implementação das políticas públicas de gênero que contemplem medidas e mecanismos a partir de uma perspectiva interseccional.

Dando prosseguimento aos resultados deste estudo, verificamos como se deu o processo de acesso às informações pelas mulheres ao serem atendidas no CRMEB, no qual se destaca o acolhimento, presente na ação mediadora, como mostra os dados no quadro a seguir.

**Quadro 7 - Acolhimento pelas profissionais do CRMEB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Eu me senti acolhida pelas meninas daqui, né? Eu tive atendimento aqui de psicóloga, advogada, assistente social, de... até acompanhamento para delegacia, eu precisei ir no carro da prefeitura, daqui, né? aí ela me deu até um papel que era para me fazer, porque eu estou com encaminhamento daqui que é para eu fazer um tratamento no CAPES. As informações que eu tive foi a melhor possível. De tudo, do acolhimento, dos atendimentos, da assistência... Até coisas que, eu acho que... coisas que elas não tinham direito de fazer por mim, e fizeram... como às vezes pagar passagem pra mim, me dar dinheiro da passagem, como me dar cesta básica, que eu não tinha condição. Tudo isso pra mim foi... não tenho o que dizer, não.
Íris	Aqui eu fui muito bem acolhida, né? Eu tô adorando aqui. Desde o atendimento na recepção, quando eu cheguei porque, eu cheguei muito envergonhada, constrangida... eu não sabia como ia ser, mas fui muito bem acolhida, desde a entrada. Ela [recepcionista] me explicou, começou a conversar, me relaxou, aí vinha uma, se apresentava, falava. E a psicóloga nem se fala, né? Porque eu tinha uma psicóloga particular, mas detestei, aí não fui mais. Eu assim, desde a entrada, eu já senti o acolhimento, já foi diferente. A psicóloga é excelente e ela tá me ajudando muito. Mas a gente fica meio envergonhada, né, pra vir. Aí as meninas, elas me explicaram tudo que elas... a função de cada uma, o papel de cada uma, como ia ser esse atendimento, o que elas podiam fazer por mim. Falaram a questão da violência contra as mulheres, o que as mulheres passam, o medo de denunciar, daquela questão de a gente sempre achar que a culpa é nossa. A advogada, ela perguntou se eu tive alguma violência patrimonial, ela perguntou tudo.
Daisy	Eu fui recebida muito bem. Eu fui recebida por advogada, assistente social, psicóloga. Por várias mulheres. Só tem mulher aqui, foi muito bom na verdade. E todas elas ficaram. Eu cheguei lá na sala, elas se apresentaram, falaram o nome. Aí mandou contar minha história. Aí eu contei, eu chorei, né? Aí elas me ajudaram. Falaram dos direitos que eu tinha. Me aconselharam e falaram que eu não era obrigada a denunciar. Me explicaram tudo, na verdade. Tipo, sobre minha cabeça também, me ajudaram, elas me deram apoio em tudo. Passaram sobre a violência que eu tinha passado, sobre outras violências de outras mulheres. Sobre tudo, na verdade.
Camélia	Chegando no centro eu fui ouvida pela advogada, uma assistente social e mais duas pessoas psicólogas, aí elas me deram toda a coordenada, desde ir na delegacia, abrir o boletim, desde ir na Defensoria e dar entrada no divórcio. Aí eu fui para a delegacia da mulher, prestei ocorrência, falei tudo, fui atendida pela delegada, ela fez o histórico todinho.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os dados apresentados no Quadro 7 mostram o quanto a informação é decisiva para a transformação de vidas. No caso das interlocutoras deste estudo, a informação torna-se elemento condicionante no processo de rompimento de um ciclo de violência e, para tanto, esta deve ser mediada conscientemente, conforme preconiza os estudos de Henriette Ferreira Gomes (2016, 2017, 2019, 2020).

De acordo com Orledys Caldera (2021), a informação, por si só, não provoca mudanças sociais ou políticas, porém, permite às pessoas conhecerem as realidades

que as(os) rodeiam, questioná-las através do processo de problematização e, depois, de acordo com a sua consideração, assumir uma posição para a tomada de decisões, podendo, pois, ser capaz de atuar pela transformação das realidades em prol, por exemplo, de seus direitos humanos. Henriette Ferreira Gomes (2020) postula que a informação é estabelecida e construída nas relações sociais, caracterizando-se como resultante do compartilhamento do conhecimento e saberes das pessoas. Oswaldo Almeida Júnior (2015), baseado na visão freiriana, destaca que nosso conhecimento se constrói mediado e, da mesma forma, somos mediadoras(es) na construção de conhecimento das outras pessoas.

Nesse viés, nota-se, a partir das falas das mulheres, expostas no Quadro 7, que no CRMEB acontece uma mediação consciente da informação com foco no cuidado e no acolhimento mediante a situação de violência doméstica vivenciada pelas mulheres que buscaram apoio no serviço. Desde a recepção até o atendimento inicial e sistemático, percebe-se o protagonismo social das profissionais do CRMEB ao possibilitarem um espaço de diálogo, de conforto e acolhimento na ação mediadora, com respeito às diferenças, sem julgamentos, proporcionando um ambiente informacional que permite a liberdade das mulheres falarem, chorarem e exporem suas experiências de vida. Tais fatores nos permite enxergar, claramente, o alcance das dimensões dialógica, estética, formativa, ética e, conseqüentemente, da dimensão política da mediação da informação (Gomes, 2019) que caminha para sua efetividade com foco no desenvolvimento do protagonismo social de todas as pessoas envolvidas nesta ação consciente, como é o caso, também, das mulheres acolhidas no CRMEB.

Se observarmos as falas das interlocutoras focando no alcance das dimensões, vê-se que a dimensão dialógica está presente em toda o processo de atendimento e acolhimento no Centro, isso porque é esta dimensão que sustenta a ação mediadora, segundo Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2017, 2019, 2020), uma vez que ela se dá por meio do diálogo, do compartilhamento de pensamentos e experiências entre as pessoas presentes nesse espaço crítico que é o CRMEB. De acordo com a autora, é impossível realizar a mediação da informação sem dialogia, pois é por meio dela, no exercício da crítica, que as pessoas poderão, a partir do contato com o outro, no encontro com a informação e na troca de conhecimentos, desvelar-se mutuamente e desenvolver o autoconhecimento. E isso foi o que aconteceu com as quatro mulheres entrevistadas neste estudo, nas quais elas puderam, a partir do contato com as

profissionais do Centro, com as informações conscientemente mediadas por elas, iniciar o processo de problematização, de autoconhecimento, de enxergar novas perspectivas de vida, livre de violência.

A dimensão estética da mediação da informação é detectada nesse movimento de resistência e luta das mulheres para romper o ciclo de violência buscando apoio no CRMEB e se deleitando nas informações conscientemente mediadas pela equipe de profissionais que atuam no órgão.

O conforto emocional e físico observado nos relatos das mulheres atendidas no CRMEB mostra que a mediação da informação dinamizada no serviço gerou condições favoráveis ao alcance da dimensão estética. Esse alcance da dimensão estética, segundo Henriette Ferreira Gomes (2020), é sinalizado por manifestações indicativas da experiência do prazer estético da expressão, da interpelação, do questionamento, da interpretação e criatividade.

Esse conforto é possível quando as pessoas têm acesso às informações e passam a gerar conhecimentos novos. O espaço de partilha, criado nas relações estabelecidas no centro permite que as mulheres se sintam à vontade, contribuindo para a criatividade, como foi o caso de Íris, e consigam contar suas histórias sem o medo de julgamento, como foi o caso de Daisy que chorou ao expor sua experiência de vida junto ao fenômeno da violência. O fato de serem todas mulheres as profissionais que atendem no Centro foi um ponto positivo destacado por Daisy, na qual inferimos que isso a deixou mais à vontade para se abrir e falar sobre sua vida, sem restrições.

A dimensão formativa é caracterizada pelo redimensionamento do conhecimento nas pessoas que estão presentes na ação de mediação, após elas terem contato com as informações, permitindo, através da geração de conflitos e o atendimento das necessidades informacionais iniciais, a sua apropriação (Gomes, 2020). Quando Íris relata que as profissionais do CRMEB “falaram a questão da violência contra as mulheres, o que as mulheres passam, o medo de denunciar, daquela questão de a gente sempre achar que a culpa é nossa.”; e Daisy expõe que elas “passaram sobre a violência que eu tinha passado, sobre outras violências de outras mulheres.”, mostra que elas se apropriaram das informações mediadas no centro, modificando seu estado de conhecimento, pois favoreceu nelas a aprendizagem sobre as questões que envolvem a violência vivenciada, sanando umas necessidades e gerando outras. Percebe-se o caráter pedagógico da mediação da

informação, fortemente arraigada na valorização do outro e no respeito, através da dialogia que acontece no processo comunicacional entre as profissionais e as mulheres (Jesus; Gomes, 2021).

A dimensão ética da mediação da informação é observada na maioria dos relatos das mulheres, pois elas fazem questão de evidenciar o cuidado que as profissionais tiveram com elas, por meio do acolhimento, do processo de escuta e da abertura do espaço para o livre pensar. Essa capacidade de escuta e a observação sensível ao contexto social das mulheres mostra o caráter alteritário da informação, conforme enuncia Henriette Ferreira Gomes (2019). É a *práxis* realizada pelas profissionais do CRMEB que mostra a ação mediadora em postura de abertura e acolhimento ao diferente, quando elas agem considerando e preservando o respeito à alteridade, respeito às diferenças. É esse comportamento que faz com que a dimensão ética seja alcançada e caminhe mais um passo em direção do desenvolvimento do protagonismo social das pessoas envolvidas na ação mediadora a partir da apropriação das informações.

A dimensão política, última elencada por Henriette Ferreira Gomes (2019; 2020), é alcançada quando as demais dimensões também são e quando isso ocorre de forma articulada. Nas falas expostas no Quadro 7, nota-se que as profissionais do CRMEB se posicionam como agentes políticos, conscientes de sua *práxis* em prol do enfrentamento da violência contra as mulheres, por meio da mediação da informação realizada conscientemente no âmbito do órgão. Quando Dália relata “Até coisas que, eu acho que... coisas que elas não tinham direito de fazer por mim, e fizeram... como às vezes pagar passagem pra mim, me dar dinheiro da passagem, como me dar cesta básica, que eu não tinha condição. Tudo isso pra mim foi... não tenho o que dizer, não.”, mostra o protagonismo social das profissionais que atuam no Centro, que lutam em favor da justiça social, do fim das opressões, discriminações vivenciadas pelas mulheres que, muitas vezes, passam fome, não tem condições para se locomover, ou dormem fora de suas casas, como foi o caso também de Dália citado anteriormente. Tais posturas das mulheres evidenciam as resistências, os antagonismos que elas precisam encarar para tentar romper um ciclo de violência que perdura por anos, permeado pelo medo, vergonha e tantos outros fatores que as impedem de denunciar os agressores. Tais posicionamentos das profissionais do CRMEB deixam claros que, assim como fez Antígona de Sófocles frente ao rei Creonte para combater a injustiça realizada por ele (Gomes, 2017; 2019), é necessário que todas as pessoas na

sociedade do mundo todo reconheçam o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres como uma causa comum, em favor da coletividade para resolver um problema com raízes históricas, políticas e sociais.

A mediação consciente da informação proporciona as melhores condições para o alcance das cinco dimensões - dialógica, estética, formativa, ética e política - defendidas por Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2017, 2019, 2020). Tal ação possibilita uma tomada de consciência e posição das pessoas sobre o mundo, em prol da coletividade e do desejo de participar ativamente da (re)construção da realidade social das agentes, que não abarca apenas a conquista de direitos, mas também a construção do espaço e das condições para que todas(os) existam como agentes políticos (Santos; Sousa; Gomes, 2022).

Por fim, destacamos que a satisfação das mulheres ao acessar o CRMEB evidencia o caráter informacional deste dispositivo que, por meio dos atendimentos/acolhimento, passa a intervir no processo de transformação de vida das mulheres a partir do processo dialógico que possibilita a troca de saberes e ressignificação da violência doméstica.

#### **5.4.4 Vivências no ciclo da violência**

Conforme já mencionado neste estudo, o ciclo da violência, modelo desenvolvido por Lenore Walker e conceito amplamente utilizado para compreender as dinâmicas da violência doméstica, é composto por três fases recorrentes: a tensão, a explosão da violência e a lua de mel. Na fase de tensão, ocorrem conflitos crescentes, acompanhados de comportamentos controladores e intimidações, que criam um ambiente de medo. A fase da explosão da violência é caracterizada por atos físicos, psicológicos ou sexuais que expõem as mulheres a situações extremas de vulnerabilidade e que, muitas vezes, é quando as mulheres decidem buscar ajuda para romper o ciclo. Após a explosão, surge a fase da lua de mel, em que o agressor demonstra arrependimento, faz promessas de mudança e oferece gestos de carinho, levando às mulheres vitimizadas a acreditar que o ciclo chegou ao fim. A partir de tal entendimento, buscamos identificar, durante as entrevistas, as vivências das interlocutoras no ciclo de violência, conforme mostram os dados do Quadro 8.

**Quadro 8 – Ciclo da violência vivenciado pelas mulheres atendidas no CREMB**

Interlocutora	Relatos
Dália	<p>Quando cheguei na casa de uma pessoa da família, me deparei com ele de joelho, me perdoe, que eu lhe amo, que não sei o quê. Quando eu saio da casa de uma parente pensando que ele já tava bem longe, que ele tava em um veículo, quando eu chego bem na esquina, já pra pegar o ônibus, aí ele foi e puxou meus cabelos. Puxou meus cabelos e disse assim: é, você se liga que você anda muito por aí, mas que você pode ser encontrada com a boca cheia de formiga.</p>
Íris	<p>No primeiro momento foi uma coisa muito sutil, que a gente achava que era um momento de estresse, que era por ciúmes, mas que ele iria mudar. E depois a violência começou, tortura psicológica. Muita tortura psicológica, ameaça de morte e agressão física. Então ele me trancava no quarto, liga o som alto, e se eu falasse ele dizia que ia mandar matar alguém da família. E foi acontecendo. Eu achava sempre que ele ia mudar. No outro dia ele chorava, pedia perdão. Dizia que foi porque eu fiz alguma coisa que deixou ele estressado. E eu achava que ia mudar até que... E foi quando eu realmente eu quis sair, pedir socorro... e ele começou a me monitorar, ele não deixava eu sair pra canto nenhum só ele monitorava meu celular, e tal então ele começou a me isolar todo mundo, então eu não conseguia falar com ninguém. Ele não deixava eu sair, nada, eu não fazia nada só, tudo era com ele. Ele não deixava... se eu saísse, se eu fosse no banheiro ele me acompanhava, se sentasse alguém na mesa, ele ficava prestando atenção na conversa que era para eu não dizer a ninguém do que estava acontecendo. Até que eu consegui pedir socorro.</p> <p>Antes daqui só em propaganda, né? Que a gente ver muito esses casos que tem... Começa com essa fase do amor, elas explicam muito a mim. E eu assim me vi nisso, realmente... Começa com poucas coisas, depois vai aumentando, aquela violência discreta, e vai aumentando e depois vem aquela fase do amor de novo. Era o que acontecia, a lua de mel. No outro dia pedia perdão, todo dia chorava e dizia "você é a mulher da minha vida." Dois dias depois, faz de novo, outra agressão e aí vai piorando.</p>
Camélia	<p>Depois de pouco tempo de relacionamento eu já comecei a perceber: controle. Controle de tudo, celular, se vestir, pra onde vai, com quem fala, essas coisas assim que já me senti muito bloqueada. Gritar comigo, às vezes falar coisas que afetam, humilhação [...] no momento da raiva, muito agressivo. Foi agravando a ponto dele chegar a dar um soco em mim no meu ouvido. Até que um dia ele me expulsou de casa. Revoltado lá. Fui embora. Depois que viu que eu saí, aí ficou meio assim, aí depois começou a mandar mensagem dizendo: isso é jeito de Dona de casa, fora de casa, desse jeito, como se nada tivesse acontecido com ele. Isso é papel de dona de casa ficar na casa dos outros, você é casada. Você tem que estar em casa. Aí eu falei: Você esqueceu que você me mandou embora? Aí ele mandou um áudio dizendo não, e começou a mudar a conversa. Eu digo, olha, dessa vez eu vou embora pra Paraíba. Ele veio também. E aí que não mudou nada... Fica um tempo, um tempo aquela promessa, aquela coisa, beleza. Depois começa tudo de novo, os controle, e xingamento, agressão, escândalo, falar alto... Cobrar, me exigir as coisas.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os dados do Quadro 8 mostram a dinâmica do ciclo da violência vivenciado pelas mulheres atendidas no CRMEB, no qual opera nesse movimento cíclico que dificulta a percepção clara das mulheres e, sobretudo, o seu rompimento. A fala de

Dália mostra, de forma bem resumida, a sua vivência no ciclo, expondo, por exemplo, um caminho reverso, que parte da lua de mel para a explosão da violência e depois se encaminha para o momento da tensão que é quando o agressor faz a ameaça. Embora Dália não tenha exposto na entrevista as suas experiências vivenciadas em cada fase do ciclo de violência, infere-se, a partir dos seus relatos, que a interlocutora sofreu de inúmeras maneiras os danos do fenômeno da violência, sobretudo por ela se encontrar na encruzilhada de vários sistemas opressores, conforme já exposto neste estudo. Tudo isso evidencia a sua luta e resistência para sobreviver em meio a tantas opressões e desigualdades no âmbito privado e também no público.

Estudos revelam que o ciúme é uma das variáveis relacionadas à violência contra as mulheres, apresentado como desencadeador de conflitos em relacionamentos amorosos e utilizado como justificativa para agressão (Romeiro; Silva; Brisola, 2018; Oliveira et al., 2017; Ferreira et al., 2017; Porto; Buchermaluschk, 2014; Silva; Coelho; Njaine, 2014; Canto et al., 2017; Caicedo-Roa et al., 2019; Paixão et al., 2014).

A pesquisa de Ferreira et al. (2017), ao analisar os prontuários de mulheres em situação de violência doméstica, apontou o ciúme como um dos principais fatores de agressão por força física pelos parceiros (20,3%). Vasconcelos e Soutto Mayor (2015) constataram em seu estudo que a cada dez crimes de natureza passional, em média, sete são cometidos contra mulheres, e tal fato está relacionado à posição inferiorizada em que as mulheres ainda são colocadas na sociedade. Caicedo-Roa et al. (2019), analisou informações das declarações de óbitos por feminicídio, descrevendo casos, aqui exemplificados: coletora de material reciclável de 28 anos foi asfixiada, estuprada e empalada pela vagina pelo companheiro, motivação do crime: ciúmes porque ela saiu com amigos. Cozinheira, 32 anos, esfaqueada pelo marido, motivação: ciúmes porque ela saiu com uma amiga.

Maria Beatriz Devides (2020) frisa que o ciúme é um fator que geralmente traz graves consequências para as mulheres, como é o caso da violência doméstica causada pelos homens e isto é respaldado pelos padrões e costumes socioculturais de controle da sexualidade das mulheres. Gilvânia Paixão et al. (2014) explicita que uma forma de modificar e prevenir o quadro da violência doméstica contra as mulheres é o empoderamento feminino, pois a partir disso será possível desconstruir a ideia naturalizada da soberania masculina como única maneira de viver. Destarte, para

as(os) autoras(es), aumenta-se a igualdade entre os gêneros e diminui a noção da virilidade e honra como valores fundamentais masculinos.

A fala do agressor de Camélia, ao dizer: “Isso é papel de dona de casa ficar na casa dos outros? você é casada. Você tem que estar em casa”, reflete estereótipos de gênero profundamente arraigados e reforça a divisão sexual do trabalho. Essa perspectiva associa as mulheres exclusivamente ao espaço doméstico, perpetuando a ideia de que seu papel principal é cuidar do lar e da família, enquanto os homens são destinados às atividades públicas e produtivas. Essa visão limita a autonomia feminina, desvaloriza o trabalho doméstico como algo secundário ou “natural” às mulheres e ignora a multiplicidade de escolhas e possibilidades que podem compor as identidades femininas (Saffioti, 1987). Na visão de Guacira Louro (1997, p. 24), “Através do aprendizado de papéis, cada uma(um) deveria conhecer o que é considerado adequado (e inadequado) para um homem ou para uma mulher numa determinada sociedade, e responder a essas expectativas”.

A divisão sexual do trabalho molda as posições e ocupações secundárias atribuídas às mulheres tanto no espaço privado quanto no mercado de trabalho. Isso ocorre porque as mulheres são historicamente vistas com status inferior aos homens. Como consequência, as mulheres enfrentam falta de reconhecimento em ambas as esferas, sofrendo com desigualdades salariais, tratamentos discriminatórios, assédio no ambiente de trabalho e sobrecarga de responsabilidades no âmbito familiar, entre outros desafios. Em contraste, os homens, favorecidos pelo sistema patriarcal, ocupam posições de maior prestígio e recebem maior reconhecimento social (Duarte; Spinelli, 2020). Nesse sentido, questionar essa narrativa é essencial para desconstruir papéis rígidos, binários de gênero e promover uma divisão do trabalho mais equitativa, baseada em habilidades, interesses e acordos, em vez de normas sociais opressivas.

Nas falas das interlocutoras expostas no Quadro 7 é possível observar a questão das masculinidades fortemente representada nos comportamentos de seus agressores. É importante destacar que a construção social das masculinidades tradicionais desempenha um papel central na perpetuação da violência de gênero. Essas masculinidades são frequentemente associadas a comportamentos de controle, domínio e agressividade, que alimentam as dinâmicas de poder desiguais entre homens e mulheres, frequentemente presentes nos contextos de violência doméstica.

De acordo com Jorge Lyra e Benedito Medrado (2011, p. 4), “[...] investigar sobre masculinidades significa não apenas apreender e analisar os signos e significados culturais disponíveis sobre o masculino, mas também discutir preconceitos e estereótipos e repensar a possibilidade de construir outras versões e sentidos.”

O ambiente doméstico que deveria representar uma perspectiva de abrigo, refúgio e segurança contrapondo ao público, para muitas pessoas, sobretudo as mulheres, tal espaço pode ser perigoso, angustiante e, possivelmente, também configurado como espaço de exploração do trabalho e da perda de autoridade sobre seu corpo (Gontarek; Silva, 2020).

Essa realidade evidencia como as dinâmicas de poder desiguais e os estereótipos de gênero, muitas vezes naturalizados no ambiente doméstico, são determinantes para a perpetuação da violência doméstica contra as mulheres. Nesse contexto, discutir sobre masculinidades torna-se essencial para compreender e transformar as raízes desses comportamentos violentos. Ao problematizar as construções sociais que vinculam os homens à ideia de autoridade, controle e dominação no espaço doméstico, é possível promover mudanças culturais que desconstruam essas mentalidades. Dessa forma, abordar as masculinidades não apenas amplia a análise sobre as causas da violência, mas também aponta caminhos para a construção de relações mais equitativas e respeitadas dentro do lar.

Incluir essa perspectiva também é importante para evitar que o debate sobre violência doméstica recaia exclusivamente sobre as mulheres como "responsáveis" por romper o ciclo de violência. Focar nas masculinidades amplia a compreensão do fenômeno e enfatiza o papel dos homens enquanto parte essencial da solução, promovendo mudanças culturais e sociais que previnam a violência de forma mais efetiva.

Destacamos que não foi possível recuperar as falas de Daisy sobre o ciclo da violência por ela ter vivenciado a violência doméstica por seu padrasto e ter ido morar junto com seus avós paternos, algo que evitou essa experiência, felizmente.

Dando continuidade à análise do Quadro 8, nas falas de Íris e Camélia é possível visualizar todas as fases do ciclo da violência, as estratégias de silenciamento das mulheres por parte dos agressores, e as artimanhas das relações desiguais de poder em que os homens, amparados em sistemas socialmente construídos tais como

o patriarcado, encontram na violência a forma de exercer o domínio sobre as mulheres.

Os agressores utilizam a desigualdade de gênero para subjugar as mulheres, limitando sua autonomia, influenciando suas decisões e mantendo-a em uma posição de dependência. Essa relação de poder desigual é frequentemente sustentada por normas culturais que reforçam a submissão feminina, e desigualdades econômicas, que tornam mais difícil para as mulheres se libertarem dessas situações. bell Hooks (2021) considera que a violência doméstica contra as mulheres, perpetrada no âmbito privado, é baseada na crença que um indivíduo (homens) é mais poderoso que outro (mulheres), e por conseguinte, se utiliza da força bruta a fins de dominação e sujeição. Uma violência ligada ao sexismo e a dominação masculina, segundo a autora.

De acordo com Leônidas de Albuquerque Netto e colaboradoras (2017), quaisquer comportamentos do homem sobre a mulher com o propósito de controlar suas ações são as primeiras atitudes que culminam para que a mulher permaneça em sua individualidade, isolando-se e não compartilhando seus problemas e demandas com as pessoas de seu convívio familiar ou não, que poderiam vir a ajudá-las, eventualmente. Nas falas de Íris e Camélia tal comportamento ficou evidente, pois ambas viviam praticamente isoladas de suas redes sociais, algo que facilita o controle e dificulta a saída do ciclo, pois as mulheres ficam sem comunicação com outras pessoas. “O isolamento é uma forma de violência em que o parceiro íntimo busca enfraquecer a rede de apoio da mulher, afastando-a do convívio social, proibindo-a de relacionar-se com familiares e amigos.” (Albuquerque Netto et al., 2017, p. 1)

Heleieth Saffioti (2015) afirma que os efeitos do isolamento na vida das mulheres podem ser trágicos, pois, embora possa não se tratar de efeitos tangíveis, são passíveis de mensuração. Para a autora, as mulheres vitimizadas pela violência doméstica podem vir, por exemplo, a cometer suicídio ou a praticar atos violentos contra outrem. Pesquisas como as de Scheila Krenkel, Carmen Moré e Cibele Motta (2015) e de Clenilda Santos et al. (2022) evidenciam que o isolamento social, quando associado às condições de vulnerabilidade social e à falta de redes de apoio, impacta diretamente o desenvolvimento social das mulheres e pode fortalecer o sentimento de culpa e vergonha, levando a uma baixa estima e pouca capacidade de lidar com as situações de crise.

A desigualdade de poder presente nas relações de gênero se manifesta em comportamentos controladores, intimidação, ameaças e isolamento social, que enfraquecem ainda mais a capacidade das mulheres de reagirem ou buscar ajuda. Essa dinâmica é central no ciclo da violência, pois permite que os agressores mantenham o controle ao alternar entre a fase de tensão, a explosão da violência e a aparente reconciliação durante a "lua de mel".

A pesquisa de Fernanda de Sousa e Gabriel Schutz (2023) mostra que as mulheres em situação de violência doméstica fazem a denúncia motivadas não pelo último episódio de violência sofrido, mas como desfecho de experiências vivenciadas ao longo de sua vida, que impactam diretamente no seu processo de decisão. Para a autora e o autor, ser agredida fisicamente é uma experiência desgastante para as mulheres, vivenciada de maneira traumática, decorrente das múltiplas desigualdades culturais e socioeconômicas que as vulneram.

Heleieth Saffioti (2015) destaca que o contexto de violência doméstica e intrafamiliar está intimamente ligado a questões sociais que intensificam os episódios de agressão, como a cultura machista e patriarcal. Essa cultura estabelece papéis sociais que legitimam atitudes autoritárias por parte do homem, relegando a mulher a uma posição de subordinação e inferioridade.

A luta para modificar tal cenário coloca a informação como forte elemento para mudança de mentalidades, uma vez que, quando mediada conscientemente, pode atuar na desconstrução de normas culturais que sustentam a desigualdade de gênero. Por meio do processo de problematização das relações de gênero, resultante da ação mediadora, e da apropriação da informação como consequência desta ação, é possível questionar os "papéis" sociais impostos, promover a equidade e deslegitimar condutas autoritárias e opressivas. Além disso, a informação pode contribuir para empoderar as mulheres, ampliando sua consciência sobre seus direitos e suas possibilidades de ações, individuais e coletivas, enquanto sensibiliza a sociedade para a importância de combater as raízes estruturais da violência contra as mulheres.

Nesse viés, destacamos a relevância da mediação cultural, defendida por Luciane Cavalcante (2022), para o enfrentamento da violência contra as mulheres. As bibliotecas constituem um espaço importante para a democratização do conhecimento, na qual podem colaborar com a luta feminista em busca de autonomia, empoderamento e combate ao machismo e à misoginia por meio da mediação da informação (Colono; Cavalcante, 2020).

Nos arquivos, Ana Flávia Zammataro e Luciane Cavalcante (2020) ressaltam que as práticas de mediação de mediação cultural são primordiais e devem fazer parte das funções arquivísticas, garantindo, pois, o acesso e a assimilação das informações de arquivo por parte das pessoas usuárias, em seu pleno exercício de cidadania e de democracia.

Segundo a autora, a mediação cultural da informação pode contribuir para o entendimento da estruturação da ordem simbólica na construção social da violência contra as mulheres, uma vez que, romper com o ciclo da violência é algo extremamente difícil para muitas mulheres devido a combinação de fatores emocionais, sociais, econômicos e estruturais, conforme mostra os relatos expostos no Quadro 9 a seguir.

**Quadro 9 - Não é fácil romper o ciclo da violência**

Interlocutora	Relatos
Dália	Já faz dez anos. Eu já luto há dez anos com isso aí. Eu arrumei um namorado, ele foi botar fogo no carro dele. Ele [o último agressor] disse: Se você ficar com ele, eu mato você e mato ele. E assim eu vivo, minha fia... Melhorou mais depois que eu fui para o interior. Porque aqui, minha fia, eu tava em tempo de morrer. [...] Minha sorte é que eu não tive filho com ele.
Íris	Eu ainda estou nesse processo ainda, né? de ver que realmente, assim, eu consegui sair. Porque é tudo muito difícil... Pra mim é muito recente. Primeiro eu tinha muito medo do que poderia acontecer no outro dia. O que ele poderia fazer. Eu tinha muito medo disso. E vergonha também. Porque eu jurava que as pessoas, né?... Eu já escutei: ela é tão safada quanto ele... viveu esse tempo todinho... Na própria delegacia eu escutei assim: tu viveu esse tempo todinho com esse homem? Porque não saiu antes? Na própria delegacia da mulher.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

As falas das mulheres evidenciam o quanto é complexo sair de um ciclo de violência. De acordo com Leônidas de Albuquerque Netto e colaboradoras (2017), mesmo após o término do relacionamento violento, muitas mulheres continuam a receber ameaças ou até mesmo agressões físicas dos ex-parceiros íntimos, como foi o caso de Dália, algo que propicia o recolhimento à situação de isolamento.

O tempo necessário para que uma mulher consiga sair de uma situação de violência varia de acordo com diversos fatores individuais e contextuais (Saffioti, 2001, 2004). Cada mulher enfrenta desafios únicos, como a dependência emocional, financeira, o medo de represálias, a ausência de redes de apoio ou até a dificuldade de reconhecer que está em uma relação abusiva. Respeitar esse tempo é fundamental, pois o processo de rompimento é complexo e exige coragem, suporte

adequado e acesso à informação para que as mulheres se sintam seguras e fortalecidas para tomar essa decisão (Côrtes, 2012).

As pessoas que compõem as redes primárias, tais como familiares, amigas(os) e vizinhas(os) podem fazer toda a diferença na vida das mulheres que se encontram em situação de violência doméstica. O suporte das redes primárias foi apontado como importante para que as mulheres continuassem a viver e ter forças para reestruturar, além de si mesmas, também a sua família (Mafioletti et al., 2018; Clenilda Santos et al., 2022).

É notável que muitas mulheres desconhecem os serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e isso influencia diretamente nas estratégias de busca e de acesso às informações para romper o ciclo de violência. Assim como as interlocutoras deste estudo, as mulheres entrevistadas no estudo de Clenilda Santos et al. (2022) relataram desconhecer os serviços de referência que poderiam apoiá-las na situação de violência.

[...] descobri que vivia uma relação abusiva, violência doméstica, emocional muito forte, mas não conseguia me livrar. Eu ouvindo aqui no evento alusivo ao Dia Internacional da Mulher, a delegada falou sobre o apoio no CREAS-Mulher. Não sabia que existia, foi quando eu decidi registrar a ocorrência. (E17)

[...] eu não sabia que existia esse serviço de atendimento à mulher em situação de violência, se soubesse, já teria procurado e hoje estaria com meus filhos [a mulher foi abandonada na BR onde o marido levou seus filhos em destino ignorado]. (E18)

Os relatos mostram que muitas mulheres em situação de violência não têm conhecimento sobre os serviços disponíveis na rede de atendimento, o que agrava ainda mais seu sofrimento e perpetua o ciclo de abuso. Muitas vezes, a falta de informação sobre os direitos e os recursos existentes as impede de buscar ajuda ou se proteger adequadamente. Nesse sentido, a disseminação ampla e acessível dessas informações é essencial para reduzir o impacto da violência, oferecendo alternativas reais e seguras para as mulheres. Ao saberem onde procurar apoio, elas podem encontrar orientação jurídica, assistência psicológica e proteção, o que contribui significativamente para aliviar o sofrimento e fortalecer sua capacidade de romper o ciclo da violência.

Corroboramos com Heleieth Saffioti (1994) ao destacar que as mulheres, ao sair do estado de não conhecimento para o de conhecimento, consegue problematizar

e ressignificar as relações de poder. Isso se dá após o processo de apropriação da informação que faz com que elas passem a ter a visão de conjunto das relações de gênero, saindo, pois da posição de dominada.

Gisele Côrtes (2012) destaca que as mulheres se mantêm nessas relações abusivas por vários fatores, dentre os quais se destacam, principalmente, o medo do agressor, a preocupação com a criação das(os) filhas(os), a dependência financeira, a vergonha, a crença na impunidade do parceiro, e ainda, a esperança de uma mudança comportamental do mesmo, conforme foi possível perceber nas falas de Íris e Camélia.

Diversas pesquisas (Callou et al., 2023; Silva; Silva; Hanna, 2023; Marques et al., 2020) elencam o medo e a vergonha como fatores que impedem que as mulheres rompam os ciclos de violência. Um artigo de autoria de Maria Fernanda Terra, Ana Flávia d'Oliveira e Lilia Schraiber (2015), realizado com 40 mulheres que foram acometidas pela violência doméstica, em seus resultados mostra que o medo e a vergonha são barreiras que as mulheres precisam enfrentar para superar o fenômeno. As autoras acrescentam que apesar de tais sentimentos se apresentarem como um problema individual de cada mulher, o fenômeno da violência doméstica é um problema coletivo, ou seja, público.

Sua banalização [violência doméstica contra as mulheres] como problema menor ou trivial na sociedade, articulada à invisibilidade nos serviços de saúde e assistência social, ou sua valoração como tema de menor importância nos serviços especializados que deveriam protegê-la, perpetua a sua alta magnitude e dificulta a garantia concreta dos direitos humanos das mulheres conquistados a partir de muita luta das mulheres organizadas. (Terra; d'Oliveira; Schraiber, 2015, p. 111)

O sentimento de vergonha torna mais difícil o diálogo, intensifica o isolamento e a sensação de culpa em mulheres que se percebem como julgadas ou consideradas “culpadas” pelo sofrimento vivido. Isso as leva a sentir-se obrigadas a suportar tais situações ou a enfrentá-las sozinhas. A vergonha também contribui para o silêncio em torno da violência (Terra; d'Oliveira; Schraiber, 2015, p. 111).

O sentimento de culpa, de vergonha, de isolamento e, principalmente, do estigma, são os grandes obstáculos, especialmente, à denúncia da violência dos parceiros íntimos contra as mulheres. Essa experiência estigmatizada resulta da vergonha de serem reconhecidas pela sociedade como mulheres espancadas e maltratadas pelos parceiros e, portanto, encontram-se em situação de inferioridade e desvantagem social (Albuquerque Netto et al., 2017, p. 5).

Na fala das interlocutoras da pesquisa, Maria Fernanda Terra, Ana Flávia d'Oliveira e Lilia Schraiber (2015) destacam que, segundo elas, estar em situação de

violência atestaria também a sua própria falta de vergonha, já que os vizinhos e a própria família diziam que sofrer violência só acontece com as mulheres “sem vergonha”, “[...] eles (vizinhos) acham que eu sou uma tremenda sem vergonha” (Entrevistada 7, entrevista pessoal, 28 de março de 2000). Tal relato vai de encontro com as falas de Íris que se mostra envergonhada ao buscar ajuda e reconhecer que estava em um ciclo de violência, pois, segundo ela, as próprias mulheres são as que mais a julgam.

Mediante tal contexto, evidenciamos mais uma vez a importância da mediação consciente da informação por parte das(os) profissionais da informação que se encontram nos diversos dispositivos informacionais que compõem as redes de atendimento às mulheres em situação de violência e vulnerabilidade a fim de que, através da geração de conflitos proporcionada pela ação mediadora, possa ajudar as mulheres a superar os obstáculos impostos pela vergonha, pelo medo, pelo silêncio e pela falta de suporte adequado, passando a agirem como protagonistas da sua própria história para ter seus direitos garantidos, como é o caso de uma vida livre de violência.

#### **5.4.5 Danos da violência doméstica na vida das mulheres acolhidas no CREMB**

Todas as violências sofridas pelas quatro mulheres refletem em suas vidas, pois causam danos, muitas vezes irreparáveis, conforme mostram os dados do Quadro 10. O Instituto Maria da Penha mostra que a violência doméstica, em suas variadas formas, é complexa e não ocorre de maneira isoladas, causando graves consequências para as mulheres, uma vez que constituem uma grave violação dos direitos humanos dessas pessoas e por isso, devem ser denunciadas (Instituto Maria da Penha, 2024, online).

**Quadro 10 - Danos da violência doméstica na vida das mulheres acolhidas no CREMB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Até hoje eu tomo remédio controlado. Eu tomo diazepam pra poder dormir de 10mg e tomo sertralina. Tomo um monte de medicação e às vezes eu perco o sono. Eu tentei o suicídio, eu não vou mentir, minha salvação foi Lila [coordenadora do CRMEB], foi as menina daqui se não eu tinha tirado a minha vida. Eu não sei como é que eu estou aqui conseguindo falar com você, porque eu não consigo conversar assim com ninguém, me dá logo um tremor, uma vontade de chorar, eu entro em desespero. Eu tô em casa as vezes e do nada eu começo a chorar, escuto voz, como se algo dissesse assim pra mim, pedisse para eu não sobreviver mais. Aí eu vim aí no mercado Central, comprei um frasco de chumbinho, botei no copo com suco e tomei. Aí antes de eu tomar eu vou falar com Lila, aí foi quando eu comecei a conversar com ela. Aí ela perguntou se eu podia vir aqui [CRMEB] imediatamente. Aí eu, transtornada, sem poder vir. Uma mulher da minha família foi que me trouxe. E eu fiquei aqui. E ela conversou comigo, foi quase o dia todo. Mas foi um desespero tão grande pra mim que você nem imagina. Tudo isso causado por ele. Que é até que passou.
Íris	O psicológico da gente fica muito, muito abalado... eu tava muito deprimida, tava o pensamento suicida. A tendência é de você se isolar... eu estava com o pensamento suicida. Eu nunca fui uma pessoa depressiva, nunca. Era super querida e hoje eu me vi nisso. Eu não estava dormindo mais, estava tendo síndrome do pânico, crise de ansiedade muito forte... A última crise que eu tive eu tentei me matar. Eu já estava achando que eu estava ficando louca. Os pesadelos eram muitos. Eu ficava vendo a imagem dele. Você fica achando que está enlouquecendo. Eu tinha emagrecido muito.
Daisy	Eu me sentia muito culpada. Ele batia em mim mesmo, tipo, eu tinha que me proteger, porque se não ele desfigurava o meu rosto, minha coluna. E eu tinha vários surtos psicóticos por causa disso. Eu chorando no quarto, eu tentei suicídio. Aí uma mulher da minha família viu, quando eu estava passando nos pulsos, aí me levou pro hospital. Nem vou casar, nunca mais eu quero saber de homem na minha vida, [...] eu criei um trauma realmente de homem. Eu tenho um trauma muito grande, tipo de me tocar. Eu não consigo ter relação sexual com o homem mais, depois do que aconteceu comigo, sabe? Eu gostava muito de um menino, eu fiquei com um menino, mas eu não consegui. Eu não consegui namorar com ele, eu não consegui nada. Porque esse lado eu não consigo ter relações sexuais com um homem nenhum. Nem que me toque, nem que me abrace, nem que fique muito perto de mim. Eu não consigo. Eu não consigo confiar. Me causa muitos traumas isso.
Camélia	Eu pegava infecção urinária a cada dois meses... eu tomava o antibiótico, quando sarava, rapidinho, outra infecção. Uma infecção atrás da outra, infecção urinária, porque eu não estava reagindo. Ele me adoecia e haja infecção e haja infecção, a ponto da médica falar: eu não tenho nenhuma criatura mais pra passar pra você. Eu vivia doente. Ele me deixava doente. Nunca passei por isso. Eu comecei a perceber que era a forma que ele me tratava. Eu ficava com medo, ficava retraída, aí eu adoecia. Eu tô tratando. tratando gastrite, tratando dor de cabeça, essas coisas, e psicológico.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os dados do Quadro 10 mostram, de forma explícita, o quanto a violência causa danos extremos na vida das mulheres que vivenciam o ciclo da violência. Tais relatos vão de encontro com os resultados de várias pesquisas (Albuquerque Netto, 2017;

Saffiotti, 2015; Côrtes, 2015; Andrade; Lima; Côrtes, 2020; Silva, 2020a) que evidenciam que a violência doméstica, em suas variadas tipificações, provoca efeitos graves na saúde mental e física das mulheres, vislumbrados por meio da depressão, síndrome do pânico, ansiedade, distúrbios gastrointestinais, gravidez indesejada, dentre outros.

Conforme Saffiotti (2015, p. 18), a violência é concebida de forma mais amplificada, como “[...] ruptura de qualquer forma de integridade da vítima: integridade física, integridade psíquica, integridade sexual, integridade moral.” Kaliandra Andrade (2022), a respeito disso, acrescenta que, tais rupturas, quebras ou violações, quando não levam à morte imediata, podem causar sequelas ou traumas psicológicos que culminarão em automutilações e/ou suicídios, como foi evidenciado nos dados do Quadro 10, de forma mais evidente nas experiências de Daisy que, além de se automutilar, tentou suicídio. Íris também relata ter pensamentos suicidas durante o período da violência e Dália, quase realizou o ato, porém, foi a partir de uma mediação consciente da informação, por parte da coordenadora do CRMEB, que a ação foi impedida. Isso mostra o caráter de cuidado presente na mediação da informação, sobretudo num contexto delicado como é o das mulheres que estão no ciclo da violência.

Sobre os danos da violência doméstica, Heleieth Saffiotti (2015) frisa que, as feridas no corpo podem ser tratadas com êxito num grande número de casos. Feridas da alma podem, igualmente, ser tratadas. Todavia, as probabilidades de sucesso, em termos de cura, são muito reduzidas e, em grande parte dos casos, não se obtém nenhum êxito. Neste ínterim, a autora destaca a importância da compreensão de uma das características particulares da violência doméstica, que é

[...] a sua rotinização, o que contribui, tremendamente, para a co-dependência e o estabelecimento da relação fixada. Rigorosamente, a relação violenta se constitui em verdadeira prisão. Neste sentido, o próprio gênero acaba por se revelar uma camisa de força: o homem deve agredir, porque macho deve dominar a qualquer custo; e mulher deve suportar agressões de toda ordem, porque seu “destino assim determina.” (Saffiotti, 1999, p. 88).

Os efeitos da violência na saúde das mulheres são severos e em casos de múltiplas violências e/ou por tempo prolongado, os danos podem ser cumulativos (Rivara et al., 2019). A pesquisa Visível e Invisível (2021) destaca que a violência doméstica exerce consequências biológicas às mulheres, como danos aos

sistemas neuroendócrino e imunológico, conforme foi evidenciado na fala de Camélia que frequentemente adoecia devido aos episódios de violência vivenciado por ela no ambiente doméstico por seu agressor. A pesquisa ainda ressalta que, do ponto de vista psicológico, esse tipo de violência produz efeitos como depressão, ansiedade, estresse pós-traumático, suicídio, risco cardiovascular e morte prematura.

Segundo a American Psychological Association, sobreviventes de violência doméstica têm duas vezes mais chances de tentar suicídio várias vezes (Clay, 2014). A violência doméstica como um gatilho para tentativa de suicídio em mulheres ganhou recentemente atenção significativa entre pesquisadores e ativistas de direitos humanos (Walby, 2004).

A Índia engloba o ranking dos países com maior índice de suicídio no mundo, sendo a violência doméstica um fator determinante para os altos índices entre as mulheres. Enquanto os homens indianos representam um quarto dos suicídios globais, as mulheres do país correspondem a 36% de todos os suicídios femininos no mundo na faixa etária de 15 a 39 anos, com um caso registrado a cada 25 minutos. Esse fenômeno não ocorre de forma isolada, mas reflete a realidade de um problema estrutural amplificado pela violência doméstica. Especialistas em saúde mental apontam que os dados oficiais subestimam gravemente a dimensão desse cenário. Além disso, fatores como enforcamento, consumo de pesticidas, overdose de medicamentos e autoimolação, associados ao fácil acesso a esses métodos letais, agravam ainda mais a situação, especialmente em um país marcado por profundas variações socioculturais (Garcia et al., 2022).

Desse modo, evidencia-se aqui a importância da intervenção externa para que as mulheres consigam romper com o ciclo da violência. De acordo com Heleieth Saffioti (1999), é raro as mulheres em situação de violência conseguirem se desvincular do agressor sem auxílio externo. É uma trajetória oscilante até que isso ocorra, com idas e vindas da relação. Todavia, a autora ressalta que mesmo permanecendo em tais relações, as mulheres reagem à violência, não sendo, pois, totalmente passivas, variando assim as estratégias.

Apesar das agressões de tudo, eu tava seguindo. Eu tava me acostumando com a situação, só um detalhe: Eu não tava mais me acovardando de aguentar calada as agressões. Eu rebatia! Só que quando eu comecei a me defender, aí ele não gostou. Aí a discussão chegou, sabe, no nível máximo, e daí eu pensei: encerra, não quero mais desse jeito. Encerra aqui, não quero mais e essas coisas... O pior, o pior de tudo... Ele disse: vá lá e me obrigou a

ir lá, no fórum, pedir o divórcio. E eu dizendo eu não vou não, eu não tô me separando não, eu não concordo com separação não. Tem como a gente conversar, tem como resolver, porque eu prefiro isso. Eu sempre falei pra ele, vamos procurar um tratamento porque ele é muito ansioso (Camélia).

Na fala de Camélia é possível identificar que ela naturaliza a violência sofrida, porém, é na fase de explosão da violência, que ela decide dar um basta na situação e mostra a sua ação de resistência frente ao fenômeno ao dizer que não se acovarda e rebate as agressões. Tal relato vai de encontro com a afirmativa de Heleieth Saffioti (1999) ao destacar que, as mulheres não sofrem a violência passivamente, pois, de uma forma ou de outra, elas sempre reagem.

Apesar da resistência no sentido de embate, é visível que há, também, a resistência em um fim no relacionamento, ou seja, de sair do ciclo de violência, mesmo o agressor insistindo para que Camélia se divorcie do mesmo e isso decorre de uma combinação de fatores culturais, sociais, psicológicos e estruturais. Geralmente, as relações de poder perpetuam a ideia de que a submissão feminina e o controle masculino são comportamentos aceitáveis ou normais em uma relação. Desde cedo, as mulheres são ensinadas a tolerar agressões ou minimizar sua gravidade, reforçando a ideia de que a violência é parte do cotidiano ou de um relacionamento conjugal.

[...] a naturalização da violência contra a mulher está apoiada a diversas construções históricas, como o patriarcado, o sexismo, o machismo, a misoginia e a cultura do estupro, esses aspectos da cultura perpetuam e/ou validam essa violência, tomando como naturais situações de desigualdade de poder (Fernandes; Natividade, 2018, p. 7).

O processo de manipulação emocional, como as promessas de mudança na fase da "lua de mel" do ciclo da violência, pode confundir as mulheres vitimizadas, levando-as a justificar ou relativizar os abusos. A baixa autoestima, muitas vezes resultado da violência psicológica, também contribui para essa naturalização, fazendo com que as mulheres se sintam culpadas ou responsáveis pelo comportamento do agressor. Outro fator importante é a falta de informação ou conhecimento sobre os próprios direitos e sobre o que constitui violência. A ausência de redes de apoio ou de exemplos de mulheres que romperam com o ciclo também reforça essa normalização, criando um senso de isolamento. Esses fatores evidenciam a importância de iniciativas que eduquem e empoderem as mulheres, desafiando normas culturais e

oferecendo apoio para que reconheçam e rejeitem a violência em todas as suas formas.

A dinâmica do ciclo tende sempre a se repetir, tornando-se um padrão difícil de romper sem apoio adequado, o que evidencia a importância da mediação consciente da informação nos serviços da rede de proteção para o empoderamento das mulheres em situação de violência. Kaliandra Andrade (2016) destaca que a falta de informação sobre estruturas de apoio, às questões culturais, as ideologias sexistas são empecilhos que dificultam o rompimento do ciclo de violência. Nesse viés, é importante uma atuação de forma colaborativa, em busca do “viver juntos”, sem violência, sem desigualdade de gênero, com respeito e união. Essa é a essência do agir como protagonista social, conforme Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2018, 2019).

Maria Carolina Ferracini, gerente de Projetos para Prevenção e Eliminação da Violência contra as Mulheres, da ONU Mulheres Brasil, destaca que “Não podemos esperar que a mulher, vítima de violência doméstica, vá se levantar sozinha e se empoderar do dia para a noite. Ela vai precisar de ajuda, inclusive para ter força para denunciar. Por isso, é importante uma rede de apoio mais diversa possível” (Carvalho, 2020b, Online).

Terlúcia Silva (2013) enuncia que, além do Estado, via políticas públicas, as mulheres em situação de violência, para romper o ciclo, precisam do apoio e colaboração da sociedade, destacando a importância dos familiares, vizinhas(os), amigas(os), colegas de trabalho, entre outras(os) pessoas.

A violência contra as mulheres está fortemente arraigada em um substrato sociocultural que é reforçado em processos variados de mediação cultural da informação no seio da sociedade, conforme Luciane Cavalcante (2022). Para a pesquisadora, a mediação cultural da informação é uma ação capaz de propiciar a compreensão da estruturação da ordem simbólica na construção da violência contra as mulheres, bem como fornecer elementos que possibilitem a estruturação de ações culturais e informativas de natureza variada voltadas ao enfrentamento da violência contra as mulheres e o seu protagonismo social.

Natália Romeiro, Franciéle Silva e Anna Cristina Brisola (2018), a partir dos resultados obtidos em seu estudo, refletem e desejam que a dominação patriarcal seja desconstruída, e seus danos na vida das mulheres erradicados à medida que o protagonismo, de todos os gêneros, sejam cada vez mais representados, em todos os

campos científicos, seja na política, na educação e em diferentes contextos socioeconômicos e culturais.

Nesse sentido, consideramos que uma mediação consciente da informação, seja ela implícita ou explícita, por parte das (os) agentes que atuam nas redes de apoio, é primordial e influencia na tomada de decisão por parte das mulheres que podem se empoderar e pôr um fim em relacionamentos abusivos no qual a violência doméstica se faz presente diariamente. A informação é um elemento de transformação e pode contribuir no processo de rompimento do ciclo de violência e deve ser mediada por agentes protagonistas, que saibam/reconheçam a capacidade que ela possui de mudar mentalidades e, num contexto de violência doméstica, mudar a vida de mulheres a partir de sua utilização de forma consciente.

Mediante o exposto, constatou-se que, a mediação da informação, no contexto da violência doméstica, é considerada uma ação para além do cuidado, do acolhimento e do respeito às diferenças. Para as mulheres em situação de violência, neste caso, as mulheres atendidas no CRMEB, esta ação pode ser/foi responsável por salvar suas vidas, transformando suas realidades a partir do acesso às informações nos serviços de atendimento, que as impediram de cometer suicídios, permanecendo, pois, no processo de luta e resistência contra esse fenômeno letal na sociedade. Seguindo essa linha de pensamento, verificamos no próximo subcapítulo sobre os impactos da mediação da informação na percepção das mulheres sobre a violência doméstica.

## 5.5 IMPACTOS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PERCEPÇÃO DAS MULHERES SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Nesta etapa da pesquisa, focaremos na ação de mediação da informação realizada no CRMEB em prol da mudança de mentalidades das mulheres atendidas no serviço. Buscaremos responder ao terceiro e último objetivo da pesquisa que consiste em verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência doméstica e o rompimento com o ciclo de violência.

É importante retomar aqui o conceito de mediação da informação utilizado neste estudo, baseado, claro, nos ensinamentos de Oswaldo Almeida Júnior (2015) e da professora Henriette Ferreira Gomes (2019), na qual consideramos esta como

ação de interferência, realizada a partir de uma relação dialógica contínua, que envolve a(o) profissional da informação, as(os) agentes sociais (que é singular e é inserido em um contexto social) e a informação, a fim de satisfazer suas necessidades informacionais momentâneas e alterar o conhecimento já existente, de modo a possibilitar a construção de novos sentidos na medida em que as pessoas se apropriam das informações mediadas.

Mediante a isto, questionamos às interlocutoras como foi a experiência delas no CRMEB para compreender o papel da mediação da informação no processo de transformação do conhecimento delas, na qual percebe-se o impacto positivo do centro, enquanto dispositivo informacional, em suas vidas, sobretudo para aquelas que pensaram em cometer suicídio mediante a situação de violência vivenciada, como foi o caso de Dália, Íris e Daisy.

**Quadro 11 - Experiência das mulheres após serem acolhidas no CREMB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Acho que eu ainda tô viva por conta dessa casa aqui. Aqui foi ótimo! <b>Ninguém teve preconceito porque eu sou preta, porque eu sou acima do peso, porque eu não sei ler.</b> Pra mim eu só tenho que dizer: nota 10 para cada uma.
Íris	Pra mim foi de extrema importância estar aqui hoje, sendo acompanhada com a psicologia. Pra mim, assim, mudou o pensamento meu, porque eu tava muito deprimida, tava o pensamento suicida. E assim, mudou muito... É uma ajuda que eu tô tendo. Eu fico assim, já esperando o dia de vim, pra conversar, pra desabafar... porque <b>nem todo mundo acolhe, nem todo mundo escuta...</b> O pessoal julga muito, né? Aponta muito o dedo e <b>aqui eu sei que eu posso conversar</b> , coisas que eu não contei na delegacia... por vergonha também...
Daisy	Eu acho que <b>se não fosse o Centro eu nem estaria aqui, viva mais, eu não teria aguentado.</b> Eu me senti bem, porque eu tive um apoio, porque eu achava que eu tava sozinha. E quando eu procurei, <b>eu acabei descobrindo um mundo que eu nem sabia que existia, na verdade. E que tinha mulheres pra me apoiar e me ajudar, mesmo não me conhecendo.</b>
Camélia	Eu estou bem melhor.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

As falas mostram o caráter acolhedor da mediação da informação, a partir de uma postura protagonista das agentes que atuam no CRMEB que permite, através da dialogia, do cuidado e do respeito, o processo de escuta, que possibilita a sensação de pertencimento ao ambiente informacional possibilitando às mulheres exporem suas vivências sem o peso de julgamentos, conforme ficou evidente na fala de Dália ao

dizer que não sofre preconceito no serviço; na de Íris que se sente feliz ao ser ouvida e ao poder conversar; e na de Daisy que externa satisfação ao perceber que não estava sozinha nesse processo de busca por ajuda. Camélia tem uma fala bem resumida nesse aspecto, pois, apesar de reconhecer a importância do apoio do CRMEB em sua vida, sobretudo dos atendimentos psicológicos, a mesma ainda estava no processo de superação do abandono por parte do companheiro, seu agressor, que a deixou e foi embora morar em outro Estado.

Se nos atermos à fala de Dália, nota-se que ela sofreu preconceito em outros espaços por ser mulher, acima do peso e preta. Nesse sentido, evidencia-se, novamente, a importância da interseccionalidade como ferramenta analítica fundamental para pensarmos em estratégias de combate às opressões, utilizando a informação como elemento de alta potencialidade, capaz de contribuir na mudança de mentalidades e no combate aos sistemas opressores, tais como o racismo, sexismo, a gordofobia, e tantos outros, que atingem, de forma interseccionada, grupos de pessoas vulnerabilizadas socialmente, a exemplo de Dália.

Conforme argumenta Maria Lugones (2008), a interseccionalidade evidencia aspectos que permanecem invisíveis quando categorias como gênero e raça são analisadas de forma isolada. Amanda Castro, Naira Gomes e Allana Trajano (2023) destacam que essa abordagem propõe que raça, classe e gênero devem ser tratados de maneira integrada no mesmo nível analítico, oferecendo uma base para compreender melhor os problemas que afetam as mulheres. Além disso, ela expõe a matriz de opressão colonial que estrutura as desigualdades enfrentadas pelos grupos marginalizados. Sob essa ótica, não há uma hierarquia de opressões, mas uma interconexão entre diferentes categorias sociais. As mulheres negras, em particular, vivem em uma identidade social moldada simultaneamente por raça, gênero e classe, fatores que, combinados, as colocam em uma condição de maior vulnerabilidade social. Nesse sentido, corroboramos com as enunciações das autoras que afirmam que a violência de gênero é interseccionada pelos marcadores sociais de gênero, classe e raça, e seu enfrentamento deve estar interligado à supressão das desigualdades estruturais que dão margem para sua ocorrência: o racismo, o sexismo e o capitalismo.

Voltando os olhares para a ação mediadora da informação no CRMEB, nota-se que os sentimentos expostos pelas mulheres são vislumbrados nas suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, abordadas por Henriette Ferreira Gomes

(2017, 2019, 2020) em seus estudos, fato que demonstra resquícios de um protagonismo social no CRMEB por parte da equipe de profissionais que atuam no serviço, pois elas realizam ações diárias para enfrentar o fenômeno da violência doméstica que atinge tantas mulheres na sociedade, na qual seu foco é para as pessoenses.

Quanto às mulheres atendidas no Centro, ficou nítida a postura protagonista dessas agentes ao antagonizar os companheiros e o sistema, resistindo à violência doméstica e as dinâmicas de poder associadas às masculinidades no espaço doméstico e social. Conforme Edmir Perrotti (2017, p. 5), a postura protagonista envolve “[...] uma dimensão existencial inextricável. Significa resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afeta a todos”.

O estudo de Dimas Diego Gontarek e Joseli Maria Silva (2020) revela como o espaço doméstico se torna um cenário onde as masculinidades são performadas de maneira específica, muitas vezes sustentando práticas violentas. Essa interação ressalta que o enfrentamento da violência doméstica envolve, além da resistência das mulheres, a desconstrução das masculinidades opressoras que se manifestam no ambiente doméstico, exigindo transformações profundas nas relações de gênero e na organização do espaço privado. De acordo com o autor e a autora, “[...] o poder masculino no espaço doméstico se estabelece de uma forma não regulada pelas instituições de segurança e justiça, mas fortemente sustentado pelos valores culturais da sociedade patriarcal.” (Gontarek; Silva, 2020, p. 194).

A imposição de normas sobre os corpos masculinos cria uma hegemonia em torno do modelo de masculinidade construído socialmente. Essa masculinidade é elaborada de forma diversa, influenciada por fatores econômicos, culturais e espaciais, que moldam como os homens vivenciam e expressam sua identidade no mundo (Gontarek; Silva, 2020). Assim, segundo a perspectiva de Judith Butler (2003), masculinidade não é algo intrínseco, mas algo continuamente performado.

Para compreender a violência dos homens contra as mulheres sob a ótica de gênero Benedito Medrado e Jorge Lyra (2003) destacam que é preciso a inclusão de análises que explorem os processos de socialização masculina e os significados atribuídos ao que é ser homem em nossa sociedade. Nesse contexto, os homens são educados a reprimir suas emoções, enquanto a agressividade, incluindo a violência

física, é frequentemente vista como uma característica aceitável e até mesmo como um símbolo ou prova de masculinidade.

Para promover a mudança de mentalidades masculinas é necessário questionar esses padrões e incentivar a construção de masculinidades saudáveis, que valorizem o respeito, a empatia, a igualdade e o diálogo. Profissionais da informação – pessoas museólogas, bibliotecárias e arquivistas - desempenham um papel estratégico na transformação de mentalidades e comportamentos, incluindo a desconstrução de masculinidades violentas. Por meio de suas práticas informacionais, as (os) profissionais podem promover, através da mediação consciente da informação, o acesso à conteúdos que questionem normas culturais tóxicas, incentivem reflexões sobre igualdade de gênero e estimulem a construção de masculinidades saudáveis e respeitadas. A curadoria de acervos, a organização de campanhas educativas e a realização de eventos que abordem o tema da violência de gênero são estratégias que permitem criar espaços críticos, promotores de debates e conscientizar tanto homens quanto mulheres sobre a importância de transformar atitudes e valores para prevenir a perpetuação da violência.

Conforme já foi discutido neste estudo, romper com o ciclo da violência não é algo fácil para as mulheres, uma vez que requer, na maioria das vezes, ajuda externa. Todavia, achamos pertinente retomar, aqui novamente, esse assunto, para evidenciar a práxis social das profissionais do Centro enquanto agentes mediadoras que, conscientes de suas ações, realizam uma mediação da informação atrelada a um olhar e a uma escuta sensíveis, à abertura do espaço de fala e ao acolhimento ao outro, o que resulta em um agir humanizador, conforme Raquel dos Santos, Ana Cláudia Sousa e Oswaldo Almeida Júnior (2021), e é evidenciado na fala de Daisy abaixo.

Quando eu vim pra cá, elas não falaram: ah, você tem que sair desse ciclo. Elas me deram alternativas, várias formas de sair. Tipo, que eu poderia ter, tipo, poderia, se eu quisesse, denunciar, eu poderia ir para o abrigo, eu teria outras formas de ajuda. Se eu não quisesse, eu também teria sim ainda ajuda. Teria o auxílio moradia que era pra quem sofre violência. Eu teria várias coisas, tipo, elas me mostraram várias opções de como sair e de como eu ia conseguir sair. Não disseram: ah, você consegue sair. Mas elas me ajudaram a sair, entendeu? Tipo, pegar minha mão e me ajudando aos poucos e no meu tempo. Não foi nada forçado. (Daisy)

Para Daisy, a não imposição, o respeito, e as possibilidades apresentadas a ela no momento de angústia, de anseios decorrente da violência doméstica, foi algo que a surpreendeu, pois, assim como foi exposto no Quadro (anterior), a falta de conhecimento sobre os caminhos possíveis para romper o ciclo de violência e, após o contato com a equipe do Centro, nota-se que ela, ao ter acesso às informações mediadas neste dispositivo informacional, ampliou seu estado cognitivo, possibilitando uma nova visão sobre a problemática da violência. O apoio recebido por ela no Centro foi algo que a marcou bastante, sobretudo no tocante ao respeito ao seu tempo. Tais fatos evidenciam as dimensões dialógica, estética e formativa, alcançadas no processo de mediação consciente realizada no CRMEB (Gomes, 2016, 2017, 2019, 2020).

Nesse aspecto, Kaliandra Andrade, Izabel Lima e Gisele Côrtes (2020) frisam que os Centros de Referência são extremamente relevantes no que tange ao fortalecimento e ao empoderamento das mulheres, visto que proporcionam um acolhimento/atendimento multiprofissional, especializado e humanizado, com o principal objetivo de cessar a situação de violência vivenciada pelas mulheres, balizado pelo respeito às suas decisões e respeitando o tempo de cada uma delas (Andrade; Lima; Côrtes, 2020).

Para além disso, nota-se, a partir dos relatos já expostos neste estudo, que as mulheres que buscaram apoio no CRMEB se apropriaram das informações mediadas conscientemente no âmbito deste dispositivo informacional. Isto foi evidenciado, por exemplo, na fala de Daisy quando ela diz que **acabou descobrindo um mundo que não sabia que existia**, mostrando, pois, que houve uma mudança na sua mentalidade no tocante ao fenômeno da violência vivenciada por ela e sobre o apoio que as mulheres possuem para romper o ciclo da violência. Tal alteração no seu estado cognitivo, provavelmente, impactará diretamente em suas ações e comportamentos na sociedade de modo que, inferimos que haverá, a partir de então, no mínimo, uma postura protagonista por parte dessas agentes frente aos antagonismos que continuarão tendo que enfrentar para tentar diminuir o quantitativo de mulheres sendo vitimizadas por esse tipo de crime que é fruto de uma cultura machista, misógina e que mata as mulheres constantemente na sociedade do mundo inteiro.

Nesse aspecto, corroboramos com a visão de Maria Socorro Oliveira et al. (2023, p. 99) ao argumentar que “a informação é a mola propulsora que instiga e potencializa a elaboração do conhecimento, abrindo caminhos para possíveis

interdisciplinaridades numa participação ativa na evolução da sociedade. Ela preenche lacunas outrora desconhecidas.” Laizlla Ferreira e Gisele Côrtes (2017) frisam que a mediação da informação, em seu caráter dialético, permite que as pessoas se apropriem das informações, de modo que podem (re) construir significados, conhecimentos e visões sobre os fenômenos sociais, como foi o caso das mulheres interlocutoras deste estudo no tocante a violência doméstica.

Marília Melo e Adriana Rodrigues (2017) destacam que os princípios e diretrizes norteadores dos serviços prestados nos CRAMs são o de intervir para fazer cessar a situação de violência, sem ferir o direito de autodeterminação das mulheres, oferecendo meios para que elas fortaleçam sua autoestima e decidam sobre os encaminhamentos posteriores à situação de violência vivenciada. As autoras acrescentam que as intervenções realizadas nestes mecanismos, devem estar pautadas no respeito às escolhas das mulheres e na defesa dos seus direitos, assegurando o atendimento integral das suas necessidades (serviços de saúde, abrigo, creche, trabalho etc.), a partir da articulação do centro de referência com os equipamentos e serviços da rede de atendimento local e do fomento de ações intersetoriais. Também devem focar na responsabilização do agressor, através do encaminhamento dos casos para o sistema de segurança pública e de justiça, dentre outros.

A forma de atuação das profissionais dos Centros para com as mulheres atendidas está preconizada na Norma Técnica (Brasil, 2006b) que orienta as profissionais a estabelecerem uma relação de confiança e credibilidade das mulheres em situação de violência com o serviço, ouvindo seus relatos de forma qualificada, respeitosa e não julgadora.

Buscamos verificar a percepção das mulheres sobre os aspectos da violência doméstica em suas vidas e como esse processo de mediação consciente da informação realizada no CRMEB contribuiu para elas ressignificarem o fenômeno, conforme mostra os dados do Quadro 12 abaixo.

**Quadro 12 - Percepção das mulheres ao serem atendidas no CREMB**

Interlocutora	Relatos
Dália	Eu acho ótimo. Mudou muita coisa na minha vida. <b>Foram tudo informação boa.</b> Eu lembro de uma frase que a coordenadora do centro falou pra mim: “Dália, você não tem que ser submissa a ninguém não, porque você é uma mulher, você é uma mulher livre. Então você não admita que ninguém lhe maltrate, que ninguém queira fazer algo de errado com você.” Isso são coisas que eu vou levar pro resto da minha

	<p>vida. Então assim, <b>eram informações que contribuíram pra eu tá viva até hoje, né?</b></p> <p>Estou tratando uma depressão muito forte, e através do atendimento daqui é que eu estou conseguindo a minha libertação.</p>
Íris	<p>Na minha cabeça, antes, eu achava que a violência doméstica era com as pessoas de baixa renda. E eu fiquei muito surpresa quando eu vi lá pessoas formadas, odontólogas, médicas e assim... Eu tinha uma ideia que... a gente acha que a violência doméstica é na periferia. E hoje, eu achei que...uma coisa que eu achei que nunca iria acontecer comigo e olha onde eu tô. É que elas mostram... é como eu disse... é eu reconhecer que eu vivi, eu estava no ciclo de violência, reconhecer que a culpa não foi minha, ver que eu consegui sair desse ciclo e que muitas mulheres não conseguem sair... olhar pra mim e ver que eu não sou culpada, não escolhi tá ali, não foi uma coisa que eu quis, e tudo o que eu estou aprendendo com a Dra. Patrícia é tentar resgatar e resgatar. <b>É muito importante esse contato com elas.</b> É diferente de você conversar com uma amiga, com um parente... é diferente.</p>
Daisy	<p>Então, eu acho que a minha experiência aqui é muito boa. Porque tipo, elas tão dando atenção pra uma coisa, mas não só ficam naquilo. Elas sempre me ajudam. E elas sempre fala que quando eu precisar de ajuda ou de alguma coisa.. eu venho aqui pedir.</p> <p>Elas me informaram. E elas falaram que eu também estava num ciclo de violência. Que já era... tipo... que eu não percebia, por isso era um ciclo que eu já tava vivendo aquilo há tanto tempo que eu não sabia mais o que era e o que não era.</p>
Camélia	<p>Estou me sentindo melhor, bem melhor do que eu cheguei, eu estava até conversando com ela [psicóloga]. Estou me sentindo mais segura para continuar, né? Mudou, porque eu me considero uma pessoa violentada e estou sendo atendida para tratar esse trauma. <b>E eu estou sentindo diferença depois que eu cheguei aqui e estou sendo tratada.</b></p> <p>Faz com que a gente se sinta valorizada, não se sinta apenas uma mulher que não tem valor nenhum não. Faz com que a gente se sinta valorizada e dê um basta, dê um PARA! Um PARA que eu digo quer dizer: é enfrentar isso, é um BO, é uma medida, é ter coragem de encarar, de iniciar um divórcio mais seguro porque a gente tá tendo um apoio de todas elas. Se eu tivesse sozinha eu não estaria com essa coragem jamais. Talvez tivesse em casa depressiva, de atestado, afastado ou alguma coisa desse tipo. Porque era assim que eu tava: doente. Eu tô tratando gastrite, tratando dor de cabeça, essas coisas, e psicológico.</p> <p>Hoje eu já estou me sentindo bem melhor porque eu cheguei mal. Eu me sentia a pior das pessoas. Hoje eu já estou mais confiante que eu vou conseguir sair e encarar.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os dados do Quadro 12 mostram a potencialidade da informação enquanto elemento de resistência e de transformação na vida das mulheres. Ao ser mediada conscientemente pelas profissionais do CRMEB, possibilitou, através do acesso, a sua apropriação, que fez com que novos saberes fossem construídos e novos comportamentos dinamizados. De acordo com Henriette Ferreira Gomes (2014, p. 50), “[...] o encontro promissor com a informação é aquele capaz de gerar o terreno propício para o desenvolvimento intelectual e a construção do conhecimento.”

A pesquisadora Marcela Ribeiro e o pesquisador Oswaldo Almeida Júnior (2022) consideram que a relação da pessoa usuária com a informação está profundamente conectada à sua experiência de vida, que desempenha um papel central no processo de apropriação e ressignificação da informação. Consideram que, diante da complexidade envolvida na atribuição de novos significados, é essencial considerar como a pessoa usuária compreende a materialidade da informação. Nesse contexto, a interação entre a(o) agente e a informação potencial ocorre de maneira significativa, influenciada diretamente por suas vivências, que ajudam a dar sentido e significado à informação recebida.

A apropriação da informação imersa na abordagem das relações socioculturais, com suas particularidades, envolta em contextos específicos e trazendo a possibilidade de reconstrução das informações que delineiam as relações na sociedade; compreende-se que, na apropriação da informação, por parte do sujeito social, tem-se o fortalecimento ou a desconstrução de comportamentos, símbolos, significados, ideias, bem como das formas de comportamentos e posicionamento do sujeito na sociedade. (Ribeiro; Almeida Júnior, 2022, p. 7-8)

A interação da equipe de profissionais com as mulheres atendidas no centro evidencia uma mediação consciente da informação alcançando suas cinco dimensões, conforme já mencionado anteriormente, nas quais observa-se que, nesse processo interativo e dialógico presente nesta ação, as mulheres passam a ressignificar seus pensamentos, a partir do processo de problematização e ampliação do seu repertório informacional que possibilitou a elas ter novos posicionamentos frente a violência doméstica após a apropriação da informação.

Maria das Graças Targino, em seu artigo intitulado *Informação em saúde: potencialidades e limitações*, destaca que a informação se apresenta como um elemento crucial na história da humanidade. No entanto, assim como a globalização, possui um caráter ambivalente. Por um lado, fortalece a democracia ao facilitar o exercício da cidadania, garantindo acesso à informação necessária para a realização de deveres e a reivindicação de direitos. Por outro lado, atua como um instrumento de neocolonização, promovendo diversas formas de dominação, sejam elas econômicas, políticas ou culturais (Targino, 2009).

A informação em saúde desempenha um papel essencial na promoção da qualidade de vida, especialmente no caso de mulheres em situação de violência doméstica. Assim como o acesso a dados sobre morbidade, mortalidade, fatores de

risco e determinantes sociais é fundamental para o planejamento e a implementação de políticas públicas de saúde, informações direcionadas às mulheres vitimizadas por esse tipo de violência são imprescindíveis para que elas possam tomar decisões informadas sobre sua segurança e bem-estar (Targino, 2009).

Conforme Martha Narvaz e Silvia Koller (2006), é necessário investir no apoio e na compreensão da vivência das mulheres que sofrem com a violência doméstica para favorecer uma mediação consciente da informação (Gomes, 2019; 2020), valorizar e incentivar a iniciativa a resistências e denúncia dos abusos sofridos. O conhecimento sobre os serviços de acolhimento, direitos garantidos, e redes de apoio pode capacitá-las a buscar ajuda e acessar recursos disponíveis, contribuindo para a construção de estratégias eficazes de enfrentamento à violência e à preservação de sua saúde física e mental (Targino, 2009).

Tayssa Lobo et al. (2023) enuncia que a desigualdade socioeconômica assim como os estereótipos de gênero influencia diretamente na saúde das mulheres, assim como na maneira que estas se apropriam das informações visando o próprio bem-estar.

Quando Camélia relata: “Hoje eu já estou me sentindo bem melhor porque eu cheguei mal. Eu me sentia a pior das pessoas. Hoje eu já estou mais confiante que eu vou conseguir sair e encarar.”, é possível ver, nitidamente, a potencialidade da mediação consciente da informação para a transformação de mentalidades e, mais do que isso, de vidas. Isso acontece porque, segundo Henriette Ferreira Gomes (2010), a mediação é uma ação que se associa à vida, à dinâmica processual de construção, negociação e disputa de sentidos, possibilitando, pois, que as pessoas ultrapassem esses sentidos, gerando significações novas.

A fala da coordenadora do centro à Dália também evidencia esse aspecto rico da mediação da informação e mostra, ainda, o protagonismo social desta agente mediadora na luta pela igualdade de gênero, pelo respeito e pela cidadania das mulheres em um mundo livre de violência, que possibilita o viver juntos, livre de preconceitos e antagonismos.

Verificamos que, após o acesso às informações mediadas no CRMEB, as mulheres conseguiram transformar seus conhecimentos sobre a violência doméstica de modo que, a partir de um processo de problematização e, conseqüentemente, do autoconhecimento, se sentem empoderadas ao ponto de se posicionarem frente ao

fenômeno caso o presencie, algo que mostra, também, a sua postura protagonista. Nesse viés, expõe-se no Quadro 13 as falas das mulheres nesse sentido.

**Quadro 13 - Mediação da informação para a transformação do conhecimento**

Interlocutora	Relatos
Dália	<p>Eu achava que ele podia, a qualquer momento, chegar na minha casa e me matar, fazer isso comigo. Que eu era que tinha que me manter distante dele, não ele de mim. No meu caso eu pensava assim, que se eu chegasse num canto, e ele estava, e eu que tinha que sair. E no meu ponto de vista, eu achava que... <b>depois que eu vim descobrir que [...] não era eu que tinha que estar a 500m de distância dele, era ele que tinha que ter de mim.</b> Então muitas vezes eu chegava no canto que eu via ele, podia ser onde fosse, eu corria. E hoje não, <b>eu já me sinto mais, mais forte</b> para dizer assim, que... quando eu vejo o meu eu tenho medo? Tenho, mas como antes, mais não.</p>
Íris	<p>Eu achava que a violência era só a física. Eu achava que a psicológica não era tão grave, e é tão grave quanto a física, né? Eu achava que... aliás, muitas pessoas acham que a violência doméstica é a pessoa chegar com a cara inchada, o olho roxo, acha que a pessoa fez. E elas [profissionais do Centro] falaram todas as violências, e eu me encaixei em todas. Como a gente acha que... Pronto, eu não levei um murro na cara, mas eu levei um empurrão, puxão de cabelo. Então isso é uma violência... um murro na mesa, um murro na parede, as ameaças... Então aí <b>eu fui vendo que eu estava me encaixando em cada violência.</b> Então... a violência sexual que a gente acha é o pegar a força. Não é... só o fato de você dizer que não quer, por tá numa situação... a pessoa lhe esculhambando, brigando e querer... e você se cala, porque tem medo de naquela hora ele vai fazer algo contra você. Então de todo jeito foi um caso de violência sexual. <b>Elas estão me ajudando a me encontrar. E elas ensinam a gente se resgatar.</b></p>
Daisy	<p>Mudou tudo na minha vida. Eu consegui ser mais independente. Eu consegui sair desse ciclo que eu tinha com a minha mãe, que era também abusivo, né? Porque ela dizia que toda coisa ruim que aconteceu era normal. Então eu consegui. Bianca, a psicóloga daqui, me fez ver que não era normal, que eu tinha que sair dessa dependência, desse ciclo que aos poucos eu consegui sair. <b>E eu também tive independência financeira, eu voltei para a escola</b> porque na minha cabeça eu já tava muito velha e tipo, eu não tinha mais força para ir para a escola, para estudar, para nada e ela [a psicóloga] fez eu perceber que não era bem assim, ela me ajudou também a me inscrever no Enem. <b>Então eu acho que mudou muito a minha vida, mudou tudo.</b> Eu voltei a sair com meus amigos, a participar de círculos sociais. <b>Eu consegui gostar de mim de novo</b> e ver que eu não era quebrada, que a culpa não era minha. Tipo, ser vaidosa de novo, tipo, eu consegui me maquiar, arrumar meu cabelo, sair, usar roupas que eu gostava de usar, porque eu sentia que quanto mais eu cobrisse meu corpo, menos assédio ou algo de ruim aconteceria comigo, eu comecei a culpar meu corpo por tudo que acontecia. <b>E elas me fizeram ver que eu não tinha culpa de nada</b> e que não tinha a ver comigo, que eu não podia deixar de ser eu mesma. <b>Foi muito legal, tipo, me reencontrei aqui de novo, tipo, eu consegui ver quem eu era.</b></p> <p>A minha mentalidade mudou porque <b>eu pude reconhecer o que eu tava passando e que não era algo normal.</b> Elas foram me auxiliando e eu pude me reencontrar e sair daquilo também, tipo, ter forças.</p> <p>Falando sobre o centro. Tipo, eu acho que eu não consigo tirar uma mulher de um ciclo de violência, mas eu consigo trazer ela aqui. Se ela quiser. tipo convencer. Pra o pessoal daqui conseguir tirar ela... Mas eu consigo ajudar dessa forma.</p> <p>Eu mesma achava, que tipo, se eu não denunciasse eu não teria ajuda. Porque lá na patrulha você só tem ajuda se você denunciar, aí eu pensei meu Deus eu não</p>

	vou denunciar eu vou ficar desamparada, sozinha no mundo. Aí elas falaram que não, que tinha aqui também. Foi aí que eu percebi, entendeu? Mas na televisão eles não falam isso, falam só que você tem que denunciar, denunciar, denunciar, tipo, denunciar é importante. Eu entendo que é muito importante, mas tipo no meu caso, eu não tive forças pra denunciar e eu tenho mais acesso à informação e essas coisas assim. Imagina mulheres tipo mais velhas, sabe, que não tem, então acho que deveria ter mais destaque.
Camélia	<p>Muda e tanto. Porque é como eu falei, a gente chega aqui no chão, parece que o mundo abriu um buraco assim e por algum motivo você não desceu, ficou alí entalada, doida para descer, porque a sensação que dar é que nada mais tem sentido. <b>A gente chega aqui e é acolhida. Primeira coisa, escuta, senta aí, converse, fale!</b> Pelo quê? pela advogada, psicóloga, assistente social, todo o tempo que você quiser. <b>Pode dizer, pode falar. E Isso é tudo!</b> Se tá morta e chega alguém, que pelo menos escute. E diga, não é normal, não é culpa sua. Isso faz toda a diferença. Não é culpa sua. Nossa! Não é. Não, não é. Não se sinta culpada. A primeira coisa que passa é que a gente olha que fez alguma coisa ou não fez E que, meu Deus, onde foi que eu errei? Fica se sacrificando, se martirizando, opa, opa, opa... Isso já ressuscita, já ressuscita.</p> <p><b>Me sentir mais livre,</b> aceitar convite. Não ficar assim, não ficar em casa depressiva, achar que o mundo acabou, que nada... <b>Reagir, reagir, reagir.</b> Se eu não tivesse vindo pra cá, eu ia estar, como eu falei, em casa achando que fui eu. Foi porque eu não limpei a casa naquele dia. Não, Não foi! Não é nada disso. É porque realmente, ou ele tem algum problema, ou não valorizou, não sei. Só que só não sou eu!</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os dados expostos no Quadro 13 mostram que a mediação da informação dinamizada no CRMEB pelas agentes mediadoras conseguiu impactar as percepções das mulheres sobre a violência doméstica, pois, em suas falas é perceptível que houve a transformação de seus conhecimentos sobre o fenômeno e isso está diretamente associado ao fato delas terem se apropriado das informações conscientemente mediadas no serviço. Esse processo de transformação, de alteração de suas estruturas cognitivas influenciaram, também, para que elas rompessem o ciclo de violência, pois, ao serem questionadas sobre isso, todas foram unânimes em dizer que “sim”, que romperam o ciclo que se encontravam antes de buscar apoio no CRMEB e isso se deve ao fato de que, a informação é capaz de mudar mentalidades e, também, salvar vidas, pois, no contexto da violência doméstica, constitui fator decisivo para as mulheres, sobretudo aquelas que pertencem a grupos vulnerabilizados socialmente, como é o caso das mulheres negras, pobres e de classes sociais desfavorecidas.

Ao se apropriar das informações, as pessoas passam a ter uma nova visão sobre determinados fenômenos devido à alteração ocorrida no conhecimento (Costa; Farias, 2017). Dália, por exemplo, problematizou o fato de ela se afastar do seu

agressor quando ele se aproximava, e, após se apropriar das informações mediadas no Centro, passou a ter outro posicionamento frente a essa questão, por reconhecer seu direito enquanto mulher vitimizada, detentora de uma medida protetiva que deveria ser cumprida por ele, e não por ela. Íris conseguiu descrever todos os aspectos das cinco formas de violência elencadas na LMP, percebendo que ela se enquadra em todas. Daisy relatou um processo de transformação incrível em sua vida após o acesso à informação que se estende da ressignificação da violência, do rompimento de um ciclo, e da mudança de comportamento. Ela destacou a sua independência financeira, a volta à escola, a construção das relações sociais com as(os) amigas(os), e o seu reencontro consigo mesma. Já Camélia enfatizou a relevância do processo de escuta, de acolhimento e de abertura para a fala, proporcionada pela equipe do Centro que, segundo ela, fez toda a diferença nesse processo de superação da violência. Ela atribuiu esse cuidado, ou seja, esse posicionamento, como algo que “ressuscita”, pois, ao chegar no serviço, ela sentia como se estivesse morta.

Tais apontamentos nos levam a corroborar com o pensamento de Tânia Brito, Regina Belluzzo e Oswaldo Almeida Júnior (2021) ao frisarem que a mediação da informação tem uma capacidade transformadora, criadora do incentivo ou mesmo efetivação do resgate do eu, aquela que pode gerar o prazer pelo conhecimento, atrelada à busca pela informação e à conquista e/ou resgate da autonomia e da cidadania de pessoas, que nesse caso, podemos enquadrar as mulheres em situação de violência doméstica.

Essa capacidade transformadora da mediação da informação, supracitada pelas referidas autoras e pelo autor, só se dá devido ao fato de ela possuir, em seu cerne, uma intencionalidade que está por trás do fazer, do labor da agente mediadora, possibilitando a apropriação da informação pelas pessoas envolvidas. No entanto, há que se destacar, baseada em Henriette Ferreira Gomes (2019, 2020, 2021) que para se tornar efetiva, a mediação precisa alcançar suas cinco dimensões que, articuladas, contribuem para o desenvolvimento do protagonismo social.

Nesse sentido e, considerando as falas das mulheres expostas nos quadros anteriores, percebe-se que a **dimensão dialógica** da mediação é alcançada durante todo o processo de comunicação realizado no CRMEB entre as profissionais e as mulheres, na qual a informação é compartilhada e o seu caráter social é evidenciado, tornando-a capaz de permitir a [re]construção do conhecimento das mulheres. O

espaço crítico, de voz, de debate, de criatividade proporcionando no ambiente informacional também permite que esta dimensão estética seja alcançada. A **dimensão estética** é nítida nos relatos das mulheres, pois, elas deixam claro o conforto e o prazer que sentem em todo o processo de escuta, de atendimento, na qual há o acolhimento e o cuidado por parte das profissionais que, por sua vez, age com respeito à alteridade, à violência vivenciada por cada mulher. Quanto à **dimensão formativa**, esta é evidenciada quando as mulheres demonstram que houve mudança, ou seja, desestabilizado de seu status do conhecimento a partir da ação de interferência proporcionada pela mediação da informação. Suas falas mostram um redimensionamento dos saberes dessas pessoas, seja no âmbito pessoal, social, cultural e profissional. A **dimensão ética**, por sua vez, é alcançada a partir do momento que se percebe o respeito ao outro, às suas diferenças, as suas subjetividades, pois é isso que torna cada pessoa um ser singular, mas que, acima de tudo, merece respeito. Isso ocorre muito no CRMEB por parte das profissionais, uma vez que estas atuam respeitando os limites de tempo, e de espaço das mulheres, e também são conscientes do seu fazer para a oferta de um serviço humanizado. Por fim, encontra-se a **dimensão política**, uma dimensão que é alcançada quando todas as pessoas envolvidas na ação mediadora estão conscientes do quanto tal ação é primordial para erradicar a violência contra as mulheres no bairro onde mora, na cidade, no estado, no país e em todo o mundo. Tal dimensão é primordial para a efetividade da mediação da informação (Gomes, 2014; 2016; 2017; 2019; 2020).

Apesar de tais apontamentos, problematizamos a questão de a equipe do CRMEB não organizar atendimentos coletivos que permitam às mulheres o encontro com o outro, ou seja, o compartilhamento de suas vivências com outras mulheres, construindo para além do que foi citado no parágrafo anterior, o espaço de criatividade, para que elas se tornem agentes mediadoras também, reconhecendo o caráter político desta ação, assim como mostrou os dados da dissertação de mestrado da pesquisadora deste estudo que evidenciou o quanto as ações coletivas são construtivas e influenciam positivamente na superação da violência e no empoderamento das mulheres.

Dália ao dizer que está mais forte; Íris ao enfatizar que está tentando se encontrar e se resgatar; Daisy ao frisar também que pôde se reencontrar e ter forças; e Camélia ao relatar que está se sentindo mais livre, todas essas falas evidenciam o caráter transformador que a informação possui quando mediada conscientemente,

que possibilita, por exemplo, o empoderamento das mulheres. Na visão de Aurekelly Silva (2020a), o acesso à informação pode promover a equidade de gênero e o empoderamento individual e coletivo das mulheres, colaborando para diminuir os índices de violência, mudar mentalidades e possibilitar o conhecimento das diversas formas de enfrentamento e acesso aos canais de atendimentos disponíveis às mulheres.

Ao considerarmos o empoderamento na perspectiva de comprometimento com a luta pela equidade, que ultrapassa as causas de uma pessoa de forma isolada, estando, pois, relacionado à ações coletivas em busca de fortalecer outras mulheres para o alcance de uma sociedade mais justa (Ribeiro, 2015, online), observamos que a ideia está diretamente vinculada ao conceito de protagonismo social elencado por Gomes (2019) como ação de resistência, a favor do coletivo, em busca do viver juntos, com respeito à alteridade. Nessa perspectiva, identificou-se nas falas das mulheres atendidas no CRMEB indícios do protagonismo dessas agentes frente ao enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres após acesso às informações mediadas no órgão.

**Quadro 14 - Postura protagonista das mulheres atendidas no CRMEB frente à violência doméstica após o acesso às informações mediadas**

Interlocutora	Relatos
Dália	Eu consigo fazer alguma coisa, eu consigo dar o número e dar inclusive, Lila como referência. Outro dia uma lá, de perto de mim, o marido bateu nela e saiu arrastando de caminho afora, né? Aí eu fui escondido da família dela, de tudo, e dei o número da delegacia pra ela ligar. E ela foi, ligou, e o cabra foi preso e até hoje ainda continua. Então o que eu achei de bom eu repasso pra outra pessoa. Agora eu tô assim... quando um homem vem falar comigo, aí começa a falar mal da mulher, eu digo logo: já sei que quem não presta é você, eu digo logo. Se você vem falar mal da própria mulher que convive com você, então quem não presta é você.
Íris	Sim, falando, dizer o que aconteceu. Falar e denunciar. E fazer com que elas saiam, denunciem. Encorajar outras mulheres a fazer a mesma coisa, porque não é fácil a gente ir na delegacia, porque a gente tem vergonha, a gente tem medo.
Daisy	Se eu ver outra mulher sofrendo agressão eu consigo identificar. Tipo assim, ah, eu já sofri agressão antes, mas agora, agora mudou, já tá tudo bem. Aí eu já consigo ver que ela tá no ciclo de violência e que ela não consegue sair. Que começa com uma coisa pequena e depois vai aumentando e vai à morte também, né? Que vai mudar, que vai ser uma nova pessoa, aí passa um tempinho e depois volta tudo de novo e sempre fica se repetindo. Só que, às vezes, a pessoa morre. Eu acho que eu não consigo tirar uma mulher de um ciclo de violência, mas eu consigo trazer ela aqui. Se ela quiser, tipo convencer, pra o pessoal daqui conseguir tirar ela. Mas eu consigo ajudar dessa forma.

Camélia	Eu falo na hora: não aceito isso. Isso não é normal, isso pode ficar mais sério. Eu falo, eu falo na hora. Ah, ele controle. Ai, eu digo também: não faz isso. Eu sou... por experiência própria disso não é uma experiência disso, não é uma boa experiência e que vai se agravar. Eu digo na hora. Não precisa disso. Não precisa.
---------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

As falas mostram, explicitamente, que as mulheres atendidas no CRMEB se tornaram pessoas críticas, nas quais conseguiram se apropriar das informações mediadas no serviço a tal ponto que se sentem capazes de ajudar outras mulheres, atuando, pois, como agentes mediadoras, conscientes do quanto a informação pode contribuir para que as mulheres em situação de violência rompam um ciclo de violência que pode, em última instância, levá-las à morte, conforme destacou Daisy em sua fala. Nota-se uma postura protagonista, de ação e reação, de embate contra os sistemas opressores que condicionam a realização das diversas formas de violência e, além disso, influencia nas estratégias de busca e de acesso à informação pelas mulheres para saírem das relações de gênero que são desiguais e frequentemente machucam-nas e silenciam-nas.

De acordo com Marcela Ribeiro e Beatriz Benedito (2023), o acesso à informação é um item que ocupa um lugar de destaque no combate e enfrentamento das desigualdades de gênero. Para as autoras “[...] a informação é um instrumento capaz de alterar realidades, romper com os obstáculos socioculturais e institucionais, para sensibilizar e conscientizar as mulheres de seus direitos básicos e humanos [...]” (Ribeiro; Benedito, 2023, p. 6), haja vista que, ao longo da história, as mulheres foram posicionadas socialmente como seres subalternizados, sob a subjugação do domínio patriarcal, conforme já descrito no capítulo dois deste estudo.

Bárbara Paes (2016, p. 6) pontua que “O acesso à informação é um direito instrumental para combater a desigualdade de gênero, especialmente no que tange à promoção de uma vida livre de violência e de discriminação.” Corroboramos com tal enunciação da autora e ressaltamos que o acesso à informação possibilita o empoderamento e autonomia das mulheres, permitindo-lhes conhecer os seus direitos, e, assim, permiti-las exercitá-los amplamente.

Os estudos de Henriette Ferreira Gomes (2019, 2020) enunciam que o protagonismo social é favorecido por meio de ações de mediação da informação que visem o coletivo, ou seja, ações de interferência que ultrapassem o âmbito privado, realizadas na esfera pública, que possam ir além dos interesses próprios. Maria Giovanna Farias e Daysene Costa (2017) ressaltam que o protagonismo social

posiciona as pessoas como atores principais, responsáveis pela transformação da realidade do outro e consequentemente da sua também. Desse modo, as (os) agentes protagonistas são, na sua essência, agentes de transformação.

Mediante ao exposto, questionamos as interlocutoras deste estudo se elas desenvolviam alguma ação em favor do enfrentamento da violência doméstica após todo o processo de transformação do conhecimento que possibilitou o rompimento do ciclo da violência que vivenciavam. Tal questão objetivou identificar se, para além da postura protagonista delas, ora apontadas neste estudo, seria possível identificar uma ampliação desta atuação que nos levasse a perceber o desenvolvimento do protagonismo social pelas mulheres atendidas no CRMEB.

Não, ainda não. Mas pretendo ainda, assim... Eu queria, depois, fazer... participar de algo assim, como voluntária, eu queria... (Íris)

Não visse, mas eu queria fazer, só não sei como. Mas, tipo, assim, se eu ver alguma mulher passando por alguma coisa, eu sempre tento falar do centro que me ajudou e que pode ajudar outras pessoas. Mas tipo, de fazer ação comunitária, não. Mas eu queria fazer. Se tivesse, eu faria. (Daisy)

As falas de Íris e de Daisy mostram que elas ainda não estão atuando como protagonistas sociais, como agentes de transformação, na luta para enfrentar a violência doméstica, embora inferimos que, elas são pessoas conscientes do caráter social da informação, que é capaz de transformar realidades, e da potencialidade que a mediação consciente da informação possui no contexto da violência contra as mulheres, afinal, elas são prova viva disso. O interesse demonstrado por elas em participar de ações em favor do combate à esse fenômeno começa a caminhar em direção para o desenvolvimento do protagonismo social, uma vez que, esse posicionamento, se de fato for efetivado, ou seja, se elas começarem a participar de ações sociais, mediando informações que contribuam para que outras mulheres busquem ajuda para sair de relações abusivas e de ciclos de violência, isso fará com que elas, num ato de resistência frente à esse grave problema social, assim como fez Antígona, lutem a favor da coletividade, do viver juntos, cerne do conceito de protagonismo social defendido por Henriette Ferreira Gomes (2014, 2016, 2017, 2019, 2020).

Por fim, destacamos uma fala de Camélia que, no fim de sua entrevista, sugeriu que as escolas desenvolvam projetos relacionados à problemática da violência contra as mulheres, frisando que, “[...] geralmente a criança vai para escola e é onde aprende

mais, e um projeto de escola seria uma ótima!” O apontamento da interlocutora é muito válido e de suma importância, pois, de fato, as escolas desempenham um importante papel na vida das pessoas atuando no processo de [trans]formação de cidadãos(ões). Tal sugestão vai de encontro com o que preconiza a LMP.

Art. 8º A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais, tendo por diretrizes:

[...] V - a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos direitos humanos das mulheres;

[...] VIII - a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia;

IX - o destaque, nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, para os conteúdos relativos aos direitos humanos, à equidade de gênero e de raça ou etnia e ao problema da violência doméstica e familiar contra a mulher (Brasil, 2006).

Regina Silva et al. (2021) destaca que a legislação penal que trata da violência doméstica e familiar contra as mulheres não foca apenas na punição do agressor pela prática do crime, mas, busca, principalmente, coibir essa conduta por meio de políticas públicas de conscientização da população, podendo, inclusive, ser implementada no âmbito escolar para conscientizar as crianças e adolescentes sobre a problemática. Tal possibilidade encontra respaldo nos fundamentos na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), que reconhece o papel formador da Escola e a possibilidade de políticas públicas de conscientização de estudantes do ensino básico.

Nesse viés, consideramos primordial que as escolas, enquanto dispositivos informacionais, abordem sobre a violência doméstica contra as mulheres numa perspectiva de educar para prevenir. Para tanto, é importante que as unidades de ensino fechem parcerias com os órgãos da rede de atendimento, tal como o CRMEB, para que as(os) profissionais enquanto agentes mediadoras(es) possam atuar também nesses espaços, assim como já o fazem em outros, a fim de ensinar sobre a violência de gênero desde cedo às(aos) alunas(os) para que estas/es aprendam a reconhecer comportamentos abusivos e a importância do respeito e da igualdade. Isso ajuda a prevenir futuros casos de violência, promovendo uma cultura de não-

tolerância ao abuso. Sabemos que a violência contra as mulheres, muitas vezes, está enraizada em estereótipos e desigualdades de gênero e, trabalhar essas questões nas escolas ajuda a desafiar essas ideias prejudiciais e a construir uma visão mais equitativa de papéis e relações existentes na sociedade. Desse modo, a mediação consciente da informação atuará, mais uma vez, como elemento de transformação.

Destacamos ainda a relevância de os cursos de graduação em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia serem espaços críticos, de debates acerca das temáticas de gênero, de modo que possam problematizar, dentre tantos problemas existentes na sociedade, a violência doméstica contra as mulheres a fim de ressignificar pensamentos e alterar percepções assentadas na naturalização desse tipo de violência, consequência de fatores históricos, culturais e sociais profundamente enraizados, como o machismo, a desigualdade de gênero e a perpetuação de padrões patriarcais. Tal *práxis* nessas áreas contribui para ampliar a compreensão sobre as desigualdades sociais e históricas que afetam as mulheres, além de incentivar a criação de acervos, políticas e projetos que promovam a equidade de gênero e a conscientização social. Essa integração acadêmica não apenas enriquece a formação das(os) estudantes e docentes, mas também fortalece o compromisso dessas profissões com a justiça social e os direitos humanos das mulheres.

Corroboramos com as enunciações de Gisele Côrtes (2024) ao considerar que o caráter social dos estudos delineados na perspectiva de gênero no âmbito da CI pode ser fortalecido, com vistas a dirimir desigualdades e ampliar leituras de mundo críticas numa perspectiva dialógica e transformadora no campo. Para ela, esse caminho pode ser consubstanciado com uma série de práticas informacionais para visibilizar e reconhecer as produções, acervos, arquivos e memória das mulheres no campo da Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação, assim como estabelecer reflexões sobre como os aportes teóricos e metodológicos da CI podem contribuir para o alargamento das narrativas e concepções contra hegemônicas de gênero, pautadas na naturalização de hierarquias.

Evidenciamos a relevância da implantação de uma política de gestão informacional no âmbito dos Centros de Referências, nesse caso especificamente, do CRMEB, assim como foi o Sistema Acolher, ora já citado neste estudo, de modo que passe a funcionar um sistema de informação, de automação dos dados de atendimento do CRMEB, com o objetivo de aperfeiçoar o fluxo de informação

relevante no âmbito da instituição, desencadeando um processo de conhecimento e de tomada de decisão e intervenção perante a violência de gênero (Côrtes; Araújo; Silva, 2014).

Finalizamos aqui a apresentação dos resultados da pesquisa evidenciando a importância da mediação da informação para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres na sociedade, e apresentamos, a seguir, as considerações finais deste estudo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegar às considerações finais de uma pesquisa como esta representa muito mais que a finalização de um trabalho acadêmico. É um sentimento de dever cumprido mesmo diante dos percalços enfrentados (descritos na seção quatro) e de algumas expectativas não alcançadas, mas que também se tornam resultados da pesquisa.

Para que tenhamos uma melhor compreensão das considerações expostas a seguir, relembramos aqui o nosso objetivo geral que consistiu em: analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

Inicialmente, é válido ressaltar também que, desde o início da coleta de dados da pesquisa, em 2021, durante as entrevistas com as profissionais que atuam no CRMEB foi relatado por elas que a sede onde estava localizado o serviço não se encontrava com condições favoráveis para exercer todas as suas atividades da forma como deveria devido a problemas estruturais do prédio, dentre os quais foi destacado a parte elétrica, hidráulica, a organização dos arquivos, além da ausência de algumas profissionais. Desde a época, as profissionais aguardavam a reforma do Centro para poderem atuar de forma mais completa e direcionada, segundo elas. Em 2024, a referida reforma iniciou-se e o serviço do CRMEB foi transferido para a SEPPM, sendo, pois esta, também, a justificativa de algumas limitações por parte da equipe. Tais condições influenciaram, direta ou indiretamente, nos resultados da pesquisa, conforme foi evidenciado no decorrer da seção cinco e serão retomadas ainda aqui.

Seguindo uma lógica temporal mediante os objetivos específicos elencados neste estudo, verificamos que o CRMEB é um dispositivo informacional primordial para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres residentes no município de João Pessoa, por este ser palco de ações de mediação consciente da informação, de forma implícita ou explícita, que favorecem o processo de problematização do fenômeno às pessoas envolvidas nesta ação, fato que possibilita o pensamento crítico, o autoconhecimento e, conseqüentemente, a construção de novos significados que podem contribuir para a transformação de vidas.

Apesar de um rol bastante amplo de ações de mediação implícita e explícita da informação dinamizadas no Centro, constatamos algumas lacunas existentes nesse

questo que precisam ser evidenciadas, tais como o fato de as profissionais que compõem o quadro da equipe do CRMEB não passarem por capacitações para atuar no serviço, sendo apenas orientadas pela coordenadora. Esta é uma necessidade que, além de ser recomendada na LPM, também está disposta na Norma Técnica que rege as ações dinamizadas no órgão.

Constatamos que as reuniões entre a equipe do Centro acontecem de forma esporádica, sem planejamento de datas e pautas. A elaboração de relatórios também não está acontecendo, e foi justificado a ausência dessa prática, assim como a relacionada às reuniões, devido a dinâmica da reforma e atuação da equipe fora do seu habitual espaço. Entendemos que todo o processo de mudança de ambiente, de divisão de espaço com outras pessoas de outros setores influencia, direta e indiretamente, nos processos de atuação da equipe, no entanto, evidenciamos a necessidade de realizar as práticas citadas, pois estas são fundamentais para estabelecer um espaço crítico, de debate e de criatividade entre as profissionais, interferindo nos conhecimentos existentes e gerando novos significados que impactarão nas suas práticas informacionais enquanto agentes mediadoras no âmbito deste serviço.

Verificamos que não há gestão documental nos arquivos do CRMEB e que isso compromete diretamente na recuperação das informações, dificultando, pois, a atuação das profissionais do órgão que, muitas vezes, devido a demora em localizar os processos das mulheres, acabam abrindo outras pastas e produzindo mais documentos, requerendo, assim, mais espaço físico para o seu armazenamento. Nesse sentido, apontamos a necessidade de uma pessoa Arquivista para atuar no CRMEB, haja vista que o mesmo é, para além de um dispositivo informacional, detentor de memória que pode, através dos arquivos, contar histórias de resistência e superação de mulheres atendidas nesse espaço crítico e dialógico.

Considerando o impacto positivo que o Sistema Acolher teve na gestão documental do Centro na época quando estava ativo, conforme, inclusive, destacado pela coordenadora do serviço, sugerimos a realização de parcerias com os cursos de Arquivologia, juntamente ao Departamento de Ciência da Informação da UFPB para reativá-lo ou criar um outro sistema de gestão documental que facilite a recuperação das informações das mulheres, a fim de produzir informações estatísticas de forma rápida e eficiente, contribuindo, pois, para produzir dados oficiais sobre o fenômeno

da violência doméstica no estado da Paraíba e fortalecer a rede de enfrentamento e atendimento ao fenômeno.

Destacamos a ausência da arte educadora e da terapeuta holística que ainda não fazem parte da equipe de profissionais do CRMEB e que são peças fundamentais no processo de apoio às mulheres que buscam o serviço, pois a primeira é responsável por acompanhar as crianças enquanto as mães estão sendo atendidas pela equipe do centro e a segunda realiza ações que influenciam no processo de relaxamento das mulheres e diminuição da tensão através das práticas integrativas que a profissional executa, sendo, pois, de suma importância para as mulheres. Nesse viés, destacamos a necessidade de reintegrar tais profissionais na equipe, conforme indica a Norma Técnica, a fim de oferecer um serviço completo, que contribua para que as mulheres consigam, da forma mais breve possível, ter sua vida restituída, isenta de violência.

Destacamos a necessidade de que o CRMEB seja contemplado com maiores recursos públicos, de forma a garantir a ampliação e a qualificação dos serviços oferecidos. Esse espaço crítico, dialógico e de respeito à alteridade desempenha um papel essencial no acolhimento e no suporte às mulheres em situação de violência, e o compromisso demonstrado pela equipe no enfrentamento desse problema é notável. No entanto, a escassez de recursos muitas vezes limita o alcance e a eficácia das ações realizadas. Investir neste mecanismo é investir na proteção, na dignidade e nos direitos das mulheres, assegurando que recebam o apoio necessário para romperem com o ciclo de violência e reconstruírem suas vidas com autonomia e segurança.

É fundamental investir também em educação e conscientização, desde a infância, para desconstruir estereótipos de gênero e estimular práticas de convivência baseadas na cooperação e no reconhecimento mútuo. Espaços de reflexão, como rodas de conversa e campanhas educativas, também são ferramentas eficazes para envolver os homens em debates sobre suas responsabilidades no combate à violência de gênero. Ao reconhecerem o impacto de seus comportamentos e atitudes, os homens podem tornar-se agentes ativos na construção de uma sociedade mais justa e equitativa, em que a violência contra as mulheres seja inaceitável em qualquer circunstância.

Identificamos neste estudo que no CRMEB as pessoas mediadoras são todas aquelas que fazem parte da equipe, desde a coordenadora, até as pessoas que compõem a equipe de apoio e a equipe de técnicas, pois as mulheres que buscam

ajuda no serviço para romper com o ciclo de violência vem sedenta de informações oriundas de suas necessidades informacionais e, desde o momento que adentram no órgão elas já iniciam um processo de comunicação que exige que todas as pessoas atuem como agentes mediadoras(es), oferecendo apoio, acolhimento, assistência e orientação. Nesse sentido, evidenciamos a necessidade de todas as(os) profissionais serem conscientes de suas falas, suas ações e seus posicionamentos diante das mulheres, pois isso interfere e influencia no processo de permanência das mesmas no serviço.

Quanto aos dispositivos informacionais utilizados na ação mediadora do CRMEB, verificamos que todas os mecanismos desenvolvidos ou dispostos no Centro são considerados dispositivos informacionais, sejam eles de cunho técnico ou simbólico, pois direta ou indiretamente, objetivam, através da relação da informação com as pessoas (sejam elas as mulheres usuárias do centro ou até mesmo as próprias profissionais), alterar as suas estruturas cognitivas, de modo que elas podem (re)produzir novos significados sobre suas vidas a partir de um processo de problematização da violência contra as mulheres. Desse modo, evidenciamos a *práxis* fundamental dos dispositivos informacionais no processo de mediação e apropriação da informação, uma vez que tais ações podem promover o empoderamento e a transformação das pessoas e, conseqüentemente, contribuir para o desenvolvimento do protagonismo social como resultado das mesmas.

Sugerimos, todavia, que tais dispositivos utilizem uma linguagem acessível e inclusiva para garantir que a informação mediada alcance o maior número possível de pessoas, promovendo conscientização, empatia e acesso a recursos disponíveis. Sabemos que a violência doméstica é um problema que afeta mulheres de diversas idades, níveis de escolaridade, origens culturais e condições socioeconômicas. Uma linguagem simples e clara assegura que todas possam compreender a informação, independentemente de seu nível de alfabetização ou familiaridade com termos técnicos. Para tanto, é importante considerar as necessidades de mulheres de diferentes identidades, ou seja, sua inserção nos diversos marcadores sociais, pois muitas delas são pessoas com deficiência (auditiva, visual ou intelectual), mulheres trans, imigrantes ou pertencentes a grupos étnicos e linguísticos variados.

Nesse sentido, destacamos a importância de produzir tais dispositivos com uma linguagem acessível e inclusiva com formatos adaptados, como braile, pictogramas ou traduções; incluir imagens explicativas ou infográficos; garantir formatos

alternativos, como vídeos com Libras, legendas ou áudio; usar linguagem neutra e respeitosa para abranger diferentes identidades de gênero. Tudo isso contribui para ampliar o impacto do material, reduzindo as barreiras informacionais e possibilitando o acesso às informações, fazendo com que as mulheres se sintam mais confiantes para identificar situações de violência e agir.

O estudo mostrou que as ações de mediação da informação de caráter preventivo realizadas pelas profissionais do CRMEB nos diversos espaços, seja por meio de palestras, rodas de conversas, eventos e outros são fundamentais para combater a violência doméstica e de gênero em sua raiz, contribuindo para a conscientização e o fortalecimento social. Essas iniciativas vão além do atendimento às mulheres e atuam diretamente na transformação cultural, promovendo valores de respeito, igualdade e justiça social, fundamentos de uma mediação da informação em prol do protagonismo social.

Evidenciamos que o processo transformador da mediação da informação ocorre não somente na vida das mulheres atendidas no centro, mas também na das profissionais que, conscientes do caráter político de sua atuação e, buscando sanar as necessidades informacionais das mulheres, exercitam a crítica que possibilita nelas o autoconhecimento e a [re]construção de significados, fortalecendo assim o seu papel protagonista. Trata-se de um processo dialético, ou seja, todas as pessoas são impactadas pelo caráter transformador da mediação da informação, inclusive a pesquisadora desta pesquisa, após ter o contato com as experiências das usuárias, seus relatos, e suas resistências, promovendo aprendizados e gerando novos conhecimentos.

Os resultados revelaram que a mediação da informação, através dos diversos dispositivos informacionais e a atuação consciente das agentes do Centro contribuíram para o empoderamento das mulheres atendidas no serviço possibilitando a elas a desconstrução de estereótipos de gênero que solidificam as relações desiguais de poder na qual a violência doméstica acontece e muitas vezes as matam.

No tocante às estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB, constatamos que, até chegar ao serviço, elas atravessam um caminho de luta e resistência que só uma protagonista é capaz. O estudo mostrou que as mulheres acessaram outros serviços da rede de atendimento que mediaram informações que possibilitou a elas conhecer e serem atendidas e acompanhadas pela equipe do Centro. Percebemos que a informação nesse processo

foi fundamental, pois a sua mediação consciente facilitou o processo de rompimento do ciclo da violência e a transformação de suas vidas.

Constatamos que as quatro mulheres atendidas no órgão, que foram as interlocutoras deste estudo, sofreram com o fenômeno da violência doméstica nas suas mais variadas formas, refletindo negativamente em suas vidas, deixando sequelas não apenas no físico, mas, sobretudo, na alma. Além disso, foi constatado que duas delas não tiveram uma boa experiência ao buscar ajuda na DEAM devido ao mau atendimento que tiveram no serviço que, por pouco, não as fizeram desistir de denunciar o agressor.

A pesquisa mostrou ainda que a interseccionalidade dos marcadores sociais de gênero, classe social e raça/etnia influenciam no processo de busca e acesso à informação protagonizado pelas mulheres, uma vez que, tais marcadores, assim como muitos outros, colocam as mulheres em encruzilhadas que fazem com que os sistemas opressores atravessem-nas de forma simultânea, causando impactos negativos em suas vidas, como é o caso da violência doméstica que atinge, de forma muito mais intensa, as mulheres negras e pobres no Brasil, conforme evidenciou os dados de pesquisas nacionais ora exposto neste estudo.

Ainda nesse viés da interseccionalidade, os resultados mostraram que nem todas as profissionais que atuam no CRMEB mediam informações considerando as singularidades das mulheres. Nesse sentido, consideramos primordial que as agentes mediadoras adotem a lente da interseccionalidade em todas as ações realizadas no serviço, sobretudo as informacionais, a fim de conseguir atender as mulheres de forma mais humanizada, acolhedora, permitindo, pois, que as mulheres problematizem o fenômeno da violência conscientes dos sistemas opressores que precisam resistir e enfrentar.

O acesso à informação e as estruturas de apoio aos serviços de atendimento, por exemplo, são influenciados pelo entrecruzamento das mulheres em marcadores sociais, assim, é importante considerar tais marcadores sociais nas ações de prevenção e disseminação da informação. Portanto, consideramos que a mediação da informação, sob a perspectiva interseccional, pode colaborar no sentido de coibir e prevenir a violência doméstica contra as mulheres, por meio do delineamento de ações de interferência por parte de arquivistas, bibliotecárias, museólogas, e demais agentes mediadoras(es) - nas atividades práticas e de pesquisa - em diferentes ambiências informacionais. Para tanto, deve considerar a imbricação dos marcadores

sociais e as especificidades das mulheres em situação de violência, favorecendo a disseminação e a apropriação da informação por parte delas, promovendo acolhimento e respeito à alteridade.

Nesse sentido, destacamos como práticas de mediação consciente da informação, implícita e explícita, a partir de uma perspectiva interseccional, em arquivos, bibliotecas, museus e demais dispositivos informacionais: ações culturais, mediação da leitura, planejamento e realização de campanhas e visibilização de acervos que abordem a desnaturalização das relações de poder e a construção de masculinidades não violentas. Salientamos, nesta perspectiva, a necessidade de produção de dispositivos informacionais com linguagem inclusiva e acessível às pessoas, criando um ambiente acolhedor, de escuta, de cuidado e de respeito às diferenças, de modo a favorecer o protagonismo social após a apropriação das informações mediadas, com base nos diferentes marcadores sociais.

Consideramos crucial a inclusão dessas abordagens teóricas e práticas em disciplinas nos cursos de graduação e pós-graduação em Ciência da Informação. Nesse sentido, devemos pensar em estratégias de enfrentamento às opressões, dentre as quais destacamos a potência da mediação da informação, capaz de contribuir com a mudança de mentalidades para combater relações de poder, que atingem, de forma interseccionada, grupos de pessoas vulnerabilizadas socialmente, a exemplo das mulheres em situação de violência. Torna-se fundamental o delineamento de ações de interferência, tanto da mediação implícita quanto da mediação explícita, para que as mulheres negras, mais atingidas pelos feminicídios, acessem e tenham subsídios para se apropriar de informações sobre órgãos de apoio, direitos e estratégias para romper com o ciclo da violência.

Os dados do estudo mostraram que o acolhimento e o cuidado são fatores determinantes na atuação das profissionais do CRMEB, e isso é refletido nos relatos das mulheres, na satisfação das mesmas ao ter acesso às informações e no contato direto com tais pessoas. Ao serem atendidas no Centro e, após a mediação da informação dinamizada no serviço, as mulheres reconheceram que estavam vivenciando um ciclo de violência, composto por fases, evidenciando em suas falas que não é fácil rompê-lo sem ajuda externa. Além disso, constatamos que tal experiência causa danos na vida das mulheres, com sequelas que podem não ser superadas.

A pesquisa evidenciou que a mediação consciente da informação é ação determinante para que as mulheres em situação de violência alterem seus conhecimentos e conseqüentemente transformem suas vidas. A informação constitui elemento de resistência e transformação e isso foi provado quando as mulheres entrevistadas no presente estudo revelaram ter tentado ou pensado em cometer o suicídio e após o cuidado e o acolhimento presente na ação mediadora realizada pela equipe do CRMEB alterou sua percepção e as fizeram mudar seus pensamentos e a reagir frente a violência.

Buscamos verificar nas falas de todas as nove entrevistadas - profissionais do centro e as mulheres atendidas no mesmo - a efetividade da mediação da informação em prol do desenvolvimento do protagonismo social por meio do alcance de suas cinco dimensões. Os resultados mostraram que apenas as profissionais podem ser consideradas protagonistas sociais por elas desenvolverem ações de mediação consciente da informação em favor da coletividade, ou seja, das mulheres em situação de violência doméstica na cidade de João Pessoa, reconhecendo-se como agentes políticas(os), criando espaços críticos em ambientes que ultrapassam as paredes do Centro, mediando informações através dos diversos dispositivos informacionais, se colocando frente ao fenômeno da violência, combatendo, ajudando as mulheres de várias maneiras, sentindo prazer em contribuir para que as necessidades informacionais delas sejam alcançadas, transformando e se transformando a partir do processo dialógico presente na ação mediadora. Tudo isso nos fazem constatar que as profissionais do CRMEB são protagonistas sociais no enfrentamento da violência contra as mulheres.

Quanto às mulheres atendidas no CRMEB, não foi possível identificar, por meio de suas falas, o alcance das cinco dimensões da mediação da informação em prol do protagonismo social, pois o serviço enfrenta algumas lacunas a serem preenchidas como é o caso da realização de eventos em grupo, atendimentos coletivos, que reúna as mulheres e possibilite um espaço de debate e de criatividade mais amplo, na qual elas possam expor suas experiências de vida e possam, a partir do contato com as outras mulheres e com as agentes mediadoras, pensar em ações em favor do coletivo.

A partir de tais apontamentos, consideramos que as mulheres atendidas no CRMEB são protagonistas, protagonistas de sua história, por agirem e reagirem com ações de resistência a fim de romperem com um ciclo de violência que as aprisionam e lhes ferem. Verificamos que tais agentes são atendidas no CRMEB de forma

individual, geralmente em encontros de aproximadamente uma hora com uma profissional do Centro que, na maioria das vezes, é a psicóloga. Tais encontros consistem em espaços críticos, dialógicos, de respeito à alteridade, de conforto e prazer no encontro com as informações conscientemente mediadas, que possibilitam o autoconhecimento, a problematização da situação de violência e, a partir da interferência, sanar momentaneamente uma necessidade informacional e gerar novos questionamentos. A apropriação da informação acontece e novos conhecimentos são construídos e novos posicionamentos são dinamizados pelas mulheres que ao se empoderar e reconhecer seus direitos e suas potencialidades.

Após a mediação da informação dinamizada no centro e a mudança de mentalidades sobre o fenômeno da violência, as mulheres se tornaram pessoas críticas, se apropriando das informações mediadas ao ponto de se sentirem encorajadas e empoderadas para ajudar outras mulheres em situação de violência caso presencie. Isso mostra o caráter social e transformador da mediação da informação em suas vidas.

Além disso, o estudo constatou que tais mulheres entrevistadas sinalizaram o desejo de participar de ações mais amplas, que tenham a potencialidade de alcançar mais mulheres ajudando-as e combatendo esse grave problema social que consiste na violência contra as mulheres. Nesta perspectiva, sugerimos que as profissionais do Centro convidem elas a desenvolver alguma atividade junto a equipe, tais como participar das visitas externas às comunidades, expondo suas experiências de vida e como a mediação consciente da informação dinamizada no CRMEB contribuiu para o rompimento do ciclo de violência e a transformação de suas vidas. Tal iniciativa pode estimular outras mulheres a procurarem ajuda nos serviços da rede de atendimento, ampliando, dessa forma, o alcance da informação para o enfrentamento do fenômeno.

Identificamos, a partir das falas das próprias profissionais do Centro, que o mesmo requer um olhar mais cuidadoso para algumas questões que podem influenciar diretamente numa oferta mais ampla e efetiva do serviço, como é o caso, por exemplo, de estratégias de divulgação do serviço para além das que já são feitas, tais como utilizar as redes sociais como canal de informação para tal objetivo, ampliando, pois o acesso às informações sobre os atendimentos e serviços ofertados neste mecanismo.

Defendemos a necessidade de uma equipe de profissionais atuando nos serviços da rede de atendimento e enfrentamento da violência contra as mulheres,

tais como o CRMEB, conscientes de seu papel, enquanto mediadoras(es) da informação, que sejam capazes de reconhecer que a intersecção das diversas formas de opressão é essencial para compreender as nuances e desafios específicos enfrentados por diferentes grupos de mulheres, promovendo intervenções mais eficazes e sensíveis.

Para tanto, reforçamos a importância da capacitação constante das profissionais que atuam nos órgãos de atendimento às mulheres em situação de violência para que venham a realizar atendimentos humanizados, de forma respeitosa e que consiga empoderar as mulheres. Reiteramos a necessidade de ampliação de cursos de especialização sobre a violência contra as mulheres e a inclusão das temáticas como tema transversal nas grades curriculares dos cursos de graduação, conforme preconiza a Lei Maria da Penha que destaca, “nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, para os conteúdos relativos aos direitos humanos, à equidade de gênero e de raça ou etnia e ao problema da violência doméstica e familiar contra a mulher”. Além disso, é de grande valia que pesquisadoras(es) abordem sobre a problemática da violência contra as mulheres em suas produções acadêmicas, ampliando o rol de estudos que problematizem o fenômeno, possibilitando o debate em todas as áreas do conhecimento, pois, a mediação da informação de forma consciente é um caminho para desconstruir pensamentos misóginos que alimentam as relações desiguais de poder aonde esse tipo de violência opera e muitas vezes mata as mulheres de toda a sociedade, não só brasileira, mas mundial.

É importante que não apenas as mulheres, mas todas as pessoas que conheçam ou presenciem casos de violência doméstica estejam atentas para combater e lutar contra esse fenômeno, agindo e reagindo como protagonistas sociais em prol da coletividade. Para tanto, é primordial que haja uma mediação consciente da informação com o objetivo de disseminar e possibilitar o acesso a informações sobre os projetos, ações e mecanismos de combate à violência doméstica, para que todas as mulheres, sobretudo as que fazem parte de grupos vulnerabilizados, possam buscar ajuda e sair das relações de poder que as oprimem e as silenciam. É necessário considerar que as experiências de cada mulher são diferenciadas, pois a inserção das mesmas em vários marcadores sociais, tais como gênero, classe social, raça/etnia, idade e tantos outros, atingem de forma simultânea essas agentes, fato que dificulta e interfere no acesso à informação e nas formas de enfrentamento da violência doméstica.

Apesar dos avanços alcançados, especialmente no âmbito da legislação específica, ainda há muitos desafios a serem superados e um longo percurso para garantir a efetiva implementação das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres. Nesse contexto, destacamos ser crucial investir em ações de capacitação profissional, que promovam o uso adequado de técnicas e instrumentos de intervenção, com o objetivo de fortalecer as estratégias e alcançar a garantia de direitos, além de assegurar um atendimento mais humanizado às mulheres em situação de violência doméstica.

O trabalho realizado pelas profissionais que atuam no Centro de Referência de Atendimento às Mulheres Ednalva Bezerra (CRMEB) merece profundo reconhecimento e valorização. Com dedicação, competência e postura acolhedora, elas acolhem e apoiam as mulheres em situações de vulnerabilidade, oferecendo não apenas serviços, mas também esperança e caminhos para a superação do ciclo de violência. A atuação comprometida da equipe do CRMEB demonstra um verdadeiro compromisso com a promoção da igualdade de gênero e com a garantia dos direitos das mulheres, criando um ambiente de acolhimento e fortalecimento para aquelas que conseguiram acessar a unidade informacional. O impacto positivo do trabalho realizado é inestimável, transformando vidas e contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária.

Diante do exposto, concluímos este estudo comprovando a hipótese levantada e apresentada na introdução da pesquisa de que as ações de mediação da informação dinamizadas no Centro de Referência Ednalva Bezerra contribuem para o enfrentamento da violência doméstica vivenciada pelas mulheres, haja vista que, enquanto dispositivo informacional, promove o espaço crítico que possibilita o processo de problematização do fenômeno, tornando-se possível a tomada de consciência e a geração de sentidos que favorece a apropriação da informação e a transformação da vida das mulheres atendidas no Órgão.

Espera-se que a pesquisa contribua para a interface entre a Ciência da Informação e a problemática da violência contra as mulheres, além de aprimorar a mediação da informação no CRMEB, de acordo com as necessidades informacionais das mulheres. Reitera-se a relevância da informação como elemento de resistência e transformação social, essencial para a subversão das desiguais relações de gênero, que subjagam as mulheres a uma situação de desigualdade em diversos espaços sociais, inclusive na manutenção de suas vidas. Destaca-se, ainda, a importância dos

cursos de formação em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia pautarem e problematizarem a temática de gênero, com vistas a relações entre mulheres e homens pautadas no respeito e na autonomia das mulheres.

Torcemos para que esta pesquisa se torne fonte de novos estudos que problematizem a violência doméstica contra as mulheres, gerando o espaço crítico e de debate entre pesquisadoras (es) não só no âmbito da CI, mas em todos os campos de conhecimento, pois este é um grave problema social, que fere os direitos humanos não só das mulheres, mas de todas as pessoas que lutam pela justiça social.

Esperamos que, após o processo de reforma que está acontecendo no CRMEB, a equipe de profissionais possam desfrutar de um espaço com condições adequadas para atender, da melhor forma possível, as mulheres em situação de violência que buscarem o serviço oferecendo um espaço acolhedor, de cuidado, escuta, apoio e orientação para que elas rompam o ciclo de violência e possam se empoderar a partir da ação mediadora que, realizada conscientemente, possibilitará a apropriação e transformação do conhecimento e das relações de gênero.

Por fim, nossos agradecimentos às todas interlocutoras desta pesquisa, a equipe do Centro de Referência Ednalva Bezerra e da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres que propiciaram a concretização da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Violência: mulheres negras com pouca renda convivem com agressores. **Uol**, online, 20 nov. 2024. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2024/11/20/violencia-mulheres-negras-com-pouca-renda-convivem-com-agressores.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 10 dez. 2024.

AKOTIRENE, Carla. **O que é interseccionalidade?** *In*: RIBEIRO, Djamila (coord.). Belo Horizonte: Letramento/Justificando, 2018.

AKOTIRENE, Carla. “Tem que lutar contra toda opressão”. *In*: BIENAL INTERNACIONAL DO LIVRO DE ALAGOAS 2023. 10 ed., Alagoas, 28 ago. 2023. Disponível em: <https://bienal.ufal.br/2023/carla-akotirene-tem-que-lutar-contra-toda-opressao/>. Acesso em: 12 jan. 2024.

ALBUQUERQUE NETTO, Leônidas de *et al.* Isolamento de mulheres em situação de violência pelo parceiro íntimo: uma condição em redes sociais. **Escola Anna Nery**, v. 21, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/vmFS8554cXpP3NQKNyTkPPb/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 jun. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In*: Encuentro de Educadores e Investigadores en Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y de la Documentación de Iberoamérica y el Caribe (EDIBCIC), 7., 2006, Marília. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2006. Originalmente publicado em CD-ROM. Disponível em: [http://edific.org/data/documents/Actas\\_VII\\_EDIBCIC.pdf](http://edific.org/data/documents/Actas_VII_EDIBCIC.pdf). Acesso em: 05 dez. 2023.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília/DF, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA, Larisse Macêdo; FARIAS, Gabriela Belmont; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 11, n. 2, p. 431-448, 2018.

ALMEIDA, Marco Antônio de. A produção social do conhecimento na sociedade da informação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 11-18, 2009.

ALMEIDA, Sueli. **Femicídio: algemas** (in) visíveis do público-privado. São Paulo: Reivinter, 1998.

ALMEIDA, Suely Souza de. Essa violência mal-dita. *In*: ALMEIDA, S. S. de. (org.) **Violência de gênero e políticas públicas**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2007. p. 23-41.

ALVES, Andreia Duarte. **Mulheres que acolhem mulheres**: Orientações para os primeiros cuidados a vítimas de violência de gênero. Paco e Littera, 2023.

ALVES, Edvaldo Carvalho; AQUINO Mirian de Albuquerque. A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB - 2008 a 2012. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 22, n. esp., p. 79-100, 2012.

ANDRADE, Kaliandra de Oliveira. **A lei Maria da Penha e o regime de informação das delegacias especializadas de atendimento às mulheres na Paraíba**. 2022. Doutorado em Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/24017>. Acesso em: 15 nov. 2023.

ANDRADE, Kaliandra de O. **O Acesso e uso da informação como dispositivo de empoderamento das usuárias do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB)**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

ANDRADE, Kaliandra de O.; LIMA, Izabel França de. Memórias de enfrentamento à violência doméstica e familiar: acesso e uso da informação como dispositivo de empoderamento. *In*: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais Eletrônicos [...]**. Salvador: UFBA, 2016.

ANDRADE, Kaliandra Oliveira; LIMA, Izabel de França; CÔRTEZ, Gisele Rocha. A violência contra as mulheres: dói e não é direito. **Ponto de Acesso**, v. 14, n. 1, 2020. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/157137>. Acesso em: 30 abr. 2024.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2024. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, ano 18, 2024. ISSN 1983-7364.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. A ciência da informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ciência da informação**, v. 36, p. 9-16, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/6p7KdGL7FfB8CWsNYsdFkfg/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 22 jul. 2022.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. As contribuições da educação aos processos formativos na ciência da informação. **Transinformação**, v. 20, p. 59-71, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/LM53xhkmcFvch3rZnjZD4Vx/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 jul. 2022.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. Políticas de informação para inclusão de negros afrodescendentes a partir de uma nova compreensão da diversidade cultural. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 2, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. SISTEMATIZANDO A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: QUATRO, E NÃO TRÊS PARADIGMAS. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB. 23., Anais [...] Aracaju, 2023. Disponível em: <https://enancib.ancib.org/index.php/enancib/xxxiiienancib/paper/viewFile/1525/1007>. Acesso em: 2 jul. 2024.*

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de; RAMOS, Rubem Borges Teixeira. Do usuário da informação ao sujeito informacional: reflexões sobre pressupostos conceituais a partir de pesquisas brasileiras. **Encontros Bibli**, v. 28, p. e90127, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/90127/54147>. Acesso em: 18 mar. 2024.

ARAÚJO, Yolanda Kalline Ferro de; FINGER, Andrew Beheregarai; PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. A importância da mediação da informação para o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher. **Seminário Internacional de Informação, Tecnologia e Inovação**, v. 6, p. e205-e205, 2024.

ARENDDT, Hannah. Sobre a violência. 3. ed. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2001. p. 36.

AVELINO, Victor Pereira; BARBOSA, Ycarim Melgaço. Entraves à implementação da política de enfrentamento à violência contra mulheres: um problema de governança pública. **Oikos: Família e Sociedade em Debate**, v. 31, n. 1, p.57-75, 2020.

AVELINO, Victor P. **As políticas públicas de enfrentamento à violência doméstica contra mulheres no Brasil**: a atuação dos órgãos estaduais de segurança pública e os entraves à implementação do programa estatal. 2020. Dissertação (mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios, Goiânia, 2020. 143f.

ÁVILA, Thiago André Pierobom de. Violência contra a mulher: consequências da perspectiva de gênero para as políticas de segurança pública. **Revista da Faculdade de Direito UFPR**, Curitiba, PR, Brasil, v. 62, n. 3, p. 103-132, set./dez. 2017. ISSN 2236-7284. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/data/files/.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2024.

ÁVILA, Thiago André Pierobom. Articulação do trabalho em rede para a proteção à mulher em situação de violência doméstica e familiar. **Permitida a reprodução mediante citação da fonte Composição do CNMP**, p. 141, 2018. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/direitos-humanos/cnmp/feminicidio\\_web\\_1\\_1\\_0.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/direitos-humanos/cnmp/feminicidio_web_1_1_0.pdf). Acesso em: 12 jan. 2025.

BAKER, Charlene K. *et al.* Domestic violence, housing instability, and homelessness: A review of housing policies and program practices for meeting the needs of survivors. **Aggression and violent behavior**, v. 15, n. 6, p. 430-439, 2010.

BANDEIRA, Lourdes Maria. Violência de gênero: a construção de um campo teórico e de investigação. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 449-469, 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69922014000200008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922014000200008). Acesso em: 15 jan. 2023.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

BATLIWALA, Srilatha. The meaning of women's empowerment: New concepts from action. **Population policies reconsidered: Health, empowerment and rights**, v. 17, p. 127-138, 1994.

BERTH, Joice. **Empoderamento**. Pólen Produção Editorial LTDA, 2019.

BERTH, Joice. **O que é empoderamento?** Belo Horizonte: Letramento; Justificando, 2018.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. 54 p.

BIANCHINI, Alice; BAZZO, Mariana; CHAKIAN, Silvia. **Crimes contra mulheres**. Ed. Salvador, Editora JusPodivm, 2022.

BITENCOURT, Henrique Vicente. **O protagonismo dos cristãos e o poder na igreja**. 2008. 229 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/3989>. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRAH, Avtar. "Diferença, diversidade, diferenciação". **Cadernos Pagu**: Núcleo de Estudos de Gênero da Unicamp, n. 26, p. 331-376. 2006.

BRASIL. Lei nº. 13.104, de 9 de março de 2015. Altera o art. 121 do Decreto-Lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, e o art. 1º da Lei no 8.072, de 25 de julho de 1990, para incluir o feminicídio no rol dos crimes hediondos. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 10 mar. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/lei/L13104.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/lei/L13104.htm). Acesso em: 23 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.931, de 10 de dezembro de 2019. Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 2019.

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

Legislativo, Brasília, DF, 8 ago. 2006a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm). Acesso em: 10 fev. 2022.

BRASIL. **Norma Técnica de Uniformização:** referência Centros de referência de atendimento violência à mulher em situação de violência. Brasília, DF: Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres, 2006b. Disponível em: [https://assets-institucional-ipg.sfo2.cdn.digitaloceanspaces.com/2009/09/normas\\_crams.pdf](https://assets-institucional-ipg.sfo2.cdn.digitaloceanspaces.com/2009/09/normas_crams.pdf). Acesso em: 25 ago. 2022.

BRASIL. **Norma Técnica de Padronização das Delegacias Especializadas de Atendimento às Mulheres – DEAMs.** Brasília, DF: Presidência da República, 2010.

BRASIL. Lei nº 12.015, de 7 de agosto de 2009. **Altera o Título VI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, e dá outras providências.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 10 ago. 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/l12015.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12015.htm). Acesso em: 20 nov. 2024.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso à informação inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 10 out. 2024.

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

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para mulheres - SPM. **Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.** Coleção Enfrentamento à Violência Contra as mulheres. Brasília, DF: SPM, 2011d.  
BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **Rede de enfrentamento à violência contra as mulheres.** Brasília, 2011e. Disponível em: <http://www.sepm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2011/rede-de-enfrentamento>. Acesso em: 08 ago. 2022.

BRASIL. Projeto de Lei nº 228, de 2023. **Altera a redação do art. 213 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para modificar a definição do crime de estupro.** Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2347025#:~:text=PL%20228/2023%20Inteiro%20teor,Projeto%20de%20Lei&text=Altera%20o%20Decreto%2DLei%20n%C2%BA,o%20impe%C3%A7%C3%A3o%20de%20consentir%20expressamente.&text=Altera%20o%20C%C3%B3digo%20Penal%20considera%20o%20crime%20de%20estupro%20sexual%20pr%C3%A1tico%20e%20libidinoso>. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SPM. **Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher - Plano**

Nacional: diálogos sobre violência doméstica e de gênero: construindo políticas públicas. Brasília, DF: SPM, 2003.

BRITO, Tânia Regina de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. A mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação de rua. **Em Questão**, p. 323-345, 2021.

BUENO, Samira *et al.* **Visível e Invisível: A Vitimização de Mulheres no Brasil**. 3 ed. 2021. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/06/relatorio-visivel-e-invisivel-3ed-2021-v3.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2021.

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

BUTLER, Judith. **Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2015.

CAICEDO-ROA, Monica *et al.* Femicídios na cidade de Campinas, São Paulo, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 6, jul. 2019.

CALDERA, Orledys María de Jesús L. **Mediação da informação na defesa dos direitos humanos e no desenvolvimento do protagonismo social: um estudo do caso do Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS)**. 2021. Dissertação (mestrado), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2021.

CALLOU, Regiane Clarisse Macedo *et al.* Ciclo de violência doméstica: história oral de mulheres que romperam um cotidiano de abusos. **História Oral**, [S. l.], v. 26, n. 3, 2023. DOI: 10.51880/ho.v26i3.1298. Disponível em: <https://revista.historiaoral.org.br/index.php/rho/article/view/1298>. Acesso em: 17 jan. 2024.

CAMPOS, Carmen Hein de. Femicídio no Brasil: uma análise crítico-feminista. **Sistema Penal & Violência**, Porto Alegre, v. 7, p. 103-115, 2015. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/sistemapenaleviolencia/article/view/20275/13455>. Acesso em: 10 jun. 2022.

CANTO, Jesus *et al.* Jealousy, Gender, and Culture of Honor: A Study in Portugal and Brazil, **The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied**, v. 151, n. 6, p. 580-596, ago. 2017.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 15 jan. 2022.

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

CARDONA, Natália D.; SILVA, Franciele G. Perspectivas críticas e justças epistêmicas nos estudos informacionais. **Encontros Bibli**, v. 28, n. especial, p. 1–8, 2023.

CARDOSO, Cláudia Pons. Por uma epistemologia feminista negra do Sul: experiências de mulheres negras e o feminismo negro no Brasil. *In*: CONGRESSO MUNDOS DE MULHERES E FAZENDO GÊNERO, 13., 2017, Florianópolis -SC, **Anais eletrônicos [...]**. Florianópolis –SC: Universidade Federal de Santa Catarina, 2017. p. 1-11. Disponível em: <https://www.wwc2017.eventos.dype.com.br/>. Acesso em: 4 jan. 2024

CARNEIRO, Suelaine. MULHERES NEGRAS e VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: decodificando os números. São Paulo: Geledés – Instituto da Mulher Negra, 2017. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/wp-content/uploads/2017/03/e-BOOK-MULHERES-NEGRAS-e-VIOL%C3%AANCIA-DOM%C3%89STICA.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

CARNEIRO, Sueli. Dispositivo de racialidade: a construção do outro como não ser como fundamento do ser. **Zahar**, 2023. 432p.

CARNEIRO, Sueli. **Escritos de uma vida**. Prefácio Conceição Evaristo, Apresentação Djamila Ribeiro. São Paulo: Pólen Livros, 2019.

CARVALHO, Diana. Mulheres formam redes de apoio contra a violência doméstica na pandemia. **ECOIA Uol**, [S. l.], p. s.p, 8 maio 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/ecoia/ultimas-noticias/2020/05/08/mulheres-formam-redes-de-apoio-contra-a-violencia-domestica-na-pandemia.htm>. Acesso em: 28 jun. 2022.

CASTRO, Amanda Motta; GOMES, Naira Mariana Ferraz; AZEVEDO TRAJANO, Allana de. Violência doméstica e interseccionalidade. **Caderno Espaço Feminino**, v. 36, n. 2, p. 347-361, 2023. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/neguem/article/view/72240/37793>. Acesso em: 13 jan. 2025.

CASTRO, Jetur; ALMEIDA, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e reconhecimento intersubjetivo: aproximações teóricas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 27, p. 1-24, 2022.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Nenhuma a menos: a desconstrução social da cultura do feminicídio. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 22., Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre, 2022. Disponível em: <https://ancib.org/enancib/index>. Acesso em: 10 jun. 2024.

CLAY, Rebecca A. Suicide and intimate partner violence. **American Psychological Association Logo**, v. 45, n. 10, 2014. Disponível em: <https://www.apa.org/monitor/2014/11/suicide-violence>. Acesso em: 10 fev. 2024.

COLLINS, Patrícia Hill; BILGE, Sirma. **Interseccionalidade**. Tradução: Rane Souza, São Paulo: Boitempo, 2021.

COLONO, Barbara Angelica; CAVALCANTE, Luciane de Fatima Beckman. Mediação da informação para mulheres: um estudo de caso sobre a Biblioteca Comunitária Abdias Nascimento em Londrina/PR. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-22, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Sobre a Lei Maria da Penha. Online. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/violencia-contra-a-mulher/sobre-a-lei-maria-da-penha/#>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CORREIA, Cíntia Mesquita *et al.* Violência na infância e adolescência: história oral de mulheres que tentaram suicídio. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, p. 1450-1456, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/jcwV7hmJjkw5JfRT69GXsFg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 27 dez. 2024.

CÔRTEZ, Gisele Rocha. A categoria analítica gênero e movimentos feministas: diálogos na Ciência da Informação. **Revista Conhecimento Em Ação**, 9, e64409, 2024.

CÔRTEZ, Gisele Rocha. Centro de referência da mulher: violência contra as mulheres e informação. **Revista InterScientia**, v. 2, n. 3, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/interscientia/article/view/84>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CORTES, Gisele Rocha. Mediação da informação e gênero: aproximações conceituais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2024. **Anais [...] XXIV Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação**, 2024.

CÔRTEZ, Gisele Rocha. **Violência doméstica contra mulheres**: Centro de Referência da mulher - Araraquara. 2008. 193 f. Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/106298>. Acesso em: 22 ago. 2022.

CÔRTEZ, Gisele Rocha. Violência doméstica: centro de referência da mulher "Heleieth Saffioti". **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 17, n. 32, 2012. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/estudos/article/view/4932>. Acesso em: 17 mar. 2024.

CÔRTEZ, Gisele Rocha; ALVES, Edvaldo Carvalho; Leyde Klebia Rodrigues da. MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES: disseminando dados quantitativos no centro estadual de referência da mulher Fátima Lopes. *In*:

XVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 16., 2015. João Pessoa-PB. **Anais [...]**. João Pessoa-PB: UFPB, 2015. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/2842/20%20MEDIA%C3%87%C3%83O%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20E%20VIOL%C3%8ANCIA%20CONTRA.pdf?sequence=1>. Acesso em: 15 jan. 2019.

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. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/130322/WOS000347798100008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 ago. 2022.

CÔRTEZ, Gisele Rocha; LUCIANO, Maria Cristiana Félix; DIAS, Karla Cristina Oliveira. A informação no enfrentamento à violência contra mulheres: Centro de Referência da Mulher “Ednalva Bezerra”: relato de experiência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 8, p. 134-151, 2012. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2017/07/pdf\\_190ab5ac95\\_0000019187.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2017/07/pdf_190ab5ac95_0000019187.pdf). Acesso em: 24 ago. 2022.

COSTA, Ana Alice. **Gênero, poder e empoderamento das mulheres**. Salvador: NEIM/UFBA, 2016. Disponível em: [http://www.reprolatina.institucional.ws/site/respositorio/materiais\\_apoio/textos\\_de\\_apoio/Genero\\_poder\\_e\\_empoderamento\\_das\\_mulheres.pdf](http://www.reprolatina.institucional.ws/site/respositorio/materiais_apoio/textos_de_apoio/Genero_poder_e_empoderamento_das_mulheres.pdf). Acesso em: 14 de fev. 2024.

COSTA, Gracyelle. Assistência Social, no enlace entre a cor e gênero dos (as) que dela necessitam. **O social em questão**, v. 20, n. 38, p. 227-245, 2017.

CRENSHAW, Kimberlé. A interseccionalidade na discriminação de raça e gênero. **VV. AA. Cruzamento: raça e gênero**. Brasília: Unifem, v. 1, n. 1, p. 7-16, 2004.

CRENSHAW, Kimberlé Williams. Beyond entrenchment: race, gender and the new frontiers of (un) equal protection. *In*: Tsujimura, M. (org.). *International perspectives on gender equality & social diversity*. Sendai, Tohoku University Press. 2010.

CRENSHAW, Kimberlé Williams. **Demarginalizing the intersection of race and sex: a black feminist critique of discrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics**. University of Chicago Legal Forum, p. 139-167, 1989.

CRENSHAW, Kimberlé Williams. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero, **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, jan. 2002.

DATASENADO. **Pesquisa Nacional de Violência contra a Mulher**. 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasetenado/arquivos/pesquisa-nacional-de-violencia-contra-a-mulher-datasetenado-2023>. Acesso em: 10 jan. 2024.

DAVIS, Angela. **Mulheres, cultura e política**. São Paulo: Boitempo, 2017.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA PARAÍBA. DPE reafirma compromisso com a Reamcav de atuar pelo fortalecimento da rede. 22 jun. 2021. Disponível em: <https://defensoria.pb.def.br/dpe-reafirma-compromisso-com-a-reamcav-de-atuar-pelo-fortalecimento-da-rede/>. Acesso em: 10 jan. 2025.

DEVIDES, Maria Beatriz. Variáveis associadas ao ciúme: um estudo de revisão bibliográfica. *In*: Oswaldo M. Rodrigues Jr., Carla Zeglio, Vera Lucia Vaccari, Giovanna Eleutério Levatti (orgs.) **Estudos em Sexualidade** – volume 2; São Paulo: Instituto Paulista de Sexualidade, 2020.

DOSSIÊ FEMINICÍDIO. **O que é feminicídio**. Online. Disponível em: <https://dossies.agenciapatriciagalvao.org.br/feminicidio/capitulos/o-que-e-feminicidio/>. Acesso em: 22 set. 2024.

DUARTE, Giovana; SPINELLI, Letícia Machado. Estereótipos de gênero e divisão sexual do trabalho: uma reflexão sobre a realidade do trabalho feminino. **Compartilhando saberes**. PROGRAD, Rio Grande do Sul, 2020.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. **Análise da produção, implementação e avaliação de um modelo de mediação da informação no contexto de uma comunidade urbana**. 2014. 282 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; COSTA, Daysene de Araujo. Empoderamento e protagonismo social no setor de referência de bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 22, n. 50, p. 1-14, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/147/14752558002/html/>. Acesso em: 29 out. 2022.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; VARELA, Aínda Varela; FREIRE, Isa Maria. Competência em informação para comunidades: empoderamento e protagonismo social. *Perspectivas em Ciência da Informação*. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. 1, p. 4-24, jan./mar. 2019.

FBSP - FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Anuário Brasileiro de Segurança Pública, 2021. BUENO, Samira; LIMA, Renato Sérgio de. (coords). **Fórum Brasileiro de Segurança Pública**. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/07/anuario-2021-completo-v6-bx.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2021.

FECHINE, Dani. Paraíba registra alta de 61% no número de ameaças em 2023, e aumento é o maior do país. **G1 Paraíba**, Online, 21 jul. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2024/07/21/paraiba-registra-alta-de-61percent-no-numero-de-ameacas-em-2023-e-aumento-e-o-maior-do-pais.ghtml>. Acesso em: 28 jan. 2025.

FERGUSON, David M.; MULLEN, Paul E. **Childhood sexual abuse**. Sage, 1999.

FERNANDES, Nathaly Cristina; NATIVIDADE, Carolina dos S. Jesuino da. A naturalização da violência contra a mulher. *In: V SIMPÓSIO GÊNERO E POLÍTICAS PÚBLICAS*, 5., 2018. Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. p. 1-11. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/gpp/pages/arquivos/VSGPP-%20GT3-%20Nathaly%20Cristina%20Fernandes%20e%20Carolina%20dos%20Santos.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2024.

FERREIRA, Laizlla Cristie da Silva; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Enfrentando a violência contra as mulheres por meio da informação: o olhar dos/as estudantes de biblioteconomia. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 24, n. 2, p. 19-44, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/71519>. Acesso em: 11 mar. 2022.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979. p. 182.

FERREIRA, Maria Mary. Relações de Classe e Gênero na Escola: revisitando conceitos de igualdade, desigualdade, diferença, classe e gênero. **Revista Tempos e Espaços em Educação**, v. 7, n. 12, p. 57-68, 7 out. 2014. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/revtee/article/view/2952>. Acesso em: 28 nov. 2022.

FERREIRA, Rebeca Monteiro *et al.* Características de saúde de mulheres em situação de violência doméstica abrigadas em uma unidade de proteção estadual. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 12, p. 3937-3946, dez. 2016.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise de conteúdo**. 2. ed. Brasília: Liber, 2005.

**G1. Após Anuário indicar aumento de violência contra mulheres, governo federal faz articulação nacional pelo feminicídio zero em agosto**. Online, 18 de julho 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2024/07/18/apos-anuario-indicar-aumento-de-violencia-contra-mulheres-governo-federal-faz-articulacao-nacional-pelo-feminicidio-zero-em-agosto.ghtml>. Acesso em: 07 fev. 2025.

GALVÃO, Ianne. Mapa da violência contra mulheres negras: reflexões sobre racismo e gênero na sociedade brasileira. **Revista de Direito**, Viçosa, v. 13, n. 2, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/11520/6633>. Acesso em: 1 maio 2024.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da *et al.* A Mediação da informação em prol do Desenvolvimento Sustentável: estudo no mapa mundial da IFLA. **Encontros Bibli**, v. 28, p. e93503, 2023.

GARCIA, Eveline Cruz *et al.* Domestic violence and suicide in India. **Child Abuse & Neglect**, v. 127, p. 105573, 2022. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014521342200093X>. Acesso em: 29 dez. 2024.

GEZINSKI, Lindsay B.; GONZALEZ-PONS, Kwynn M. Unlocking the door to safety and stability: Housing barriers for survivors of intimate partner violence. **Journal of Interpersonal Violence**, v. 36, n. 17-18, p. 8338-8357, 2021.

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

GÓES, Marta. Mulher: sob os punhos cerrados do marido, *Afinal*, 23 de julho, 1985, p. 74-81.

GOMES, Henriette Ferreira . A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 12 maio 2019.

GOMES, Henriette Ferreira . Comunicação e Informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida. **Epistemologia, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira . Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/79417916/>. Acesso em: 10 out. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira . Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In*: GOMES, Henriette Ferreira ; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 27-44.

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

GOMES, Henriette Ferreira . Protagonismo e Competências em Informação: conferência de encerramento do V COINFO. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, n. esp., p. 1-18, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1619>. Acesso em: 12 jul. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira . Protagonismo sócio-informacional na saúde coletiva. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 3, n. especial, p. 47-61, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6699059>. Acesso em: 13 maio 2019.

GOMES, Henriette Ferreira . Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos Enancib (2008-2009). **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília/DF, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000009337/16317a98d523661d93fddb019e58510a/>. Acesso em: 12 dez. 2019.

GOMES, Henriette Ferreira ; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Mediação consciente da informação e protagonismo social das mulheres: as práticas informacionais das teorias críticas feministas. *In*: ALVES, Edvaldo Carvalho *et al.* (org.). **Práticas informacionais**: reflexões teóricas e experiências de pesquisa. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. 400 p. Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/download/769/863/6761-1?inline=1>. Acesso em: 17 mar. 2022.

GOMES, Maria Carmen Aires; CARVALHO, Alexandra Bittencourt de. Pandemia de COVID-19 e violência doméstica na conjuntura sociopolítica brasileira. **Revista Estudos Feministas**, v. 29, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ref/a/gszYbLqkVpzmwjcN4RHjsdj/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 02 fev. 2022.

GONDIM, Linda M. P.; LIMA, Jacob Carlos. **A pesquisa como artesanato intelectual**. São Carlos: EDUFSCAR, 2006.

GONTAREK, Dimas Diego; SILVA, Joseli Maria. Violência doméstica e masculinidades: uma análise geográfica. **Revista Latino-Americana de Geografia e Gênero**, v. 11, n. 2, p. 188-207, 2020.

GONZALEZ, Lelia. **Por um feminismo Afro-Latino-Americano**: ensaios, intervenções e diálogos. Rio de Janeiro: Zahar, 2020.

GONZALES, Lélia. Racismo e sexismo na cultura brasileira. **Revista Ciências Sociais Hoje**. Anpocs, 1984, p. 223-244. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7395422/mod\\_resource/content/1/GONZALEZ%20L%20L%20C3%A9lia%20-%20Racismo\\_e\\_Sexismo\\_na\\_Cultura\\_Brasileira%20%281%29.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7395422/mod_resource/content/1/GONZALEZ%20L%20L%20C3%A9lia%20-%20Racismo_e_Sexismo_na_Cultura_Brasileira%20%281%29.pdf). Acesso em: 1 maio 2024.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Metodologia da pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v. 1 n. 6, 2000. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/127/1/GomesDataGramZero2000.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2022.

GROSSI, Patricia Krieger; TAVARES, Fabrício André; OLIVEIRA, Simone Barros de. A rede de proteção à mulher em situação de violência doméstica: avanços e desafios. **Athenea digital**, n. 14, p. 267-280, 2008. Disponível em: <https://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/120298>. Acesso em: 20 mar. 2019.

GUIMARÃES, Maria. A visibilidade do Lilás para o feminismo. **Tamu Juntas**, online, 3 mar. 2021. Disponível em: <https://tamojuntas.org.br/a-visibilidade-do-lilas-para-o-feminismo/>. Acesso em: 20 dez. 2024.

HENNING, Carlos Eduardo. Interseccionalidade e pensamento feminista: as contribuições históricas e os debates contemporâneos acerca do entrelaçamento de marcadores sociais da diferença. **Mediações** – Revista de Ciências Sociais,

Londrina: UEL, v. 20, n. 2, p. 97-128, 2015. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/22900/17824>. Acesso em: 10 jan. 2022.

HILLIS, Susan *et al.* Global prevalence of past-year violence against children: a systematic review and minimum estimates. **Pediatrics**, v. 137, n. 3, 2016. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26810785/>. Acesso em: 3 jan. 2025.

HOLMES, Karina Ceci de Sousa. Entre a memória da inspiradora trajetória pessoal, acadêmica e profissional de Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira: vivências e interações. 2023.

Disponível: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/29562?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/29562?locale=pt_BR). Acesso em: 12 fev. 2025.

HOLMES, Karina Ceci de Sousa. **Maria [Beatriz] Barbosa de Souza: na gira da vida de Mãe Beata**. 2023. Dissertação Mestrado em Ciência da Informação - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2023.

Disponível em:

[https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/31618?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/31618?locale=pt_BR). Acesso em: 10 jan. 2025.

HOOKS, Bell. **Enseñar a transgredir: La educación como práctica de la libertad**. Capitán Swing Libros, 2021.

HOOKS, Bell. Intelectuais negras. **Estudos feministas**, v. 3, n. 2, p. 464, 1995.

INACIO, Elisângela de Oliveira. **A implementação da política municipal para mulheres em João Pessoa - PB**. 2009. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2009.

INSTITUTO DATASENADO. **Observatório da Mulher Contra a Violência**.

Secretaria de

Transparência Violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília: DataSenado, 2019.

Disponível em:

<https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/arquivos/violenciacontra-a-mulher-agressoes-cometidas-por-2018ex2019-aumentam-quase-3-vezes-em-8-anos-1>.

Acesso em: 9 jan. 2024.

INSTITUTO IGARAPÉ. **Sete em cada 10 feminicídios no Brasil são de mulheres negras**. 2022. Disponível em: <https://igarape.org.br/sete-em-cada-10-feminicidios-no-brasil-sao-de-mulheres-negras/>. Acesso em: 4 mar. 2024.

INSTITUTO MARIA DA PENHA. **Ciclo da violência**. Fortaleza, CE: Instituto Maria da Penha, 2019. Disponível em:

<http://www.institutomariadapenha.org.br/violenciadomestica/ciclo-da-violencia.html>. Acesso em: 15 dez. 2019.

INSTITUTO MARIA DA PENHA (IMP). **Tipos de violência**. 2024. Disponível em: <https://www.institutomariadapenha.org.br/lei-11340/tipos-de-violencia.html>. Acesso em: 29 abr. 2024.

INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO. O que é feminicídio?. **Dossiê Feminicídio**. Online. Disponível em: <https://dossies.agenciapatriciagalvao.org.br/femicidio/capitulos/o-que-e-femicidio/>. Acesso em: 20 jan. 2024.

IPEA. **Políticas públicas e violência baseada no gênero durante a pandemia da COVID-19: ações presentes, ausentes e recomendadas**. Nota técnica IPEA Nº 78. 2020. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota\\_tecnica/200624\\_nt\\_disoc\\_78.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/200624_nt_disoc_78.pdf). Acesso em: 18 ago. 2020.

JARDIM, Tânia H. N.; PALTRINIERI, Isabel Cristina S. M. A importância da capacitação profissional, na efetivação das políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher. *In*: MEDEIROS, Luciene (org.). **Políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher**. 1. ed. - Rio de Janeiro: Letra Capital: PUC-Rio, Departamento de Serviço Social, 2018. 164 p.

JESUS, Ingrid Paixão de. **Dimensões da mediação da informação em projeto de extensão para leitura: o caso do Projeto Lapidar**. 2021. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/33898>. Acesso em: 10 nov. 2022.

JESUS, Ingrid Paixão de; GOMES, Henriette Ferreira Ferreira. Dimensões da mediação da informação e suas contribuições para a formação do mediador da leitura: aproximações teóricas e empíricas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 26, p. 01-24, 2021.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 13.385, de 20 de janeiro de 2017**. Altera a Lei Municipal nº 1.824 de 08 de julho de 2013, que estabelece norma para o desembarque de pessoas do sexo feminino, em período noturno, no transporte coletivo urbano, em áreas com real risco à integridade física da mulher, no município de João Pessoa. [S. l.], 20 jan. 2017. Disponível em: [https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2017/17388/17388\\_texto\\_integral.pdf](https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2017/17388/17388_texto_integral.pdf). Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 13.183, de 3 de fevereiro de 2016**. Cria mecanismos para coibir e prevenir a discriminação contra a mulher, nos termos da constituição federal, da convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher e da convenção interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher, e dá outras providências. [S. l.], 3 fev. 2016. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pb>. Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 14.152, de 8 de junho de 2021**. Dispõe sobre a campanha permanente de combate ao assédio e à violência sexual contra a mulher nos estádios de futebol e equipamentos esportivos. [S. l.], 8 jun. 2021. Disponível em:

[https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2021/18558/lei\\_ordinaria\\_14.152-2021.pdf](https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2021/18558/lei_ordinaria_14.152-2021.pdf). Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 14.210, de 26 de julho de 2021**. Inclui no anexo único da Lei Ordinária Nº 13.768/2019, que consolida a legislação municipal referente a datas comemorativas, eventos e feriados. Dia temático de conscientização e enfrentamento do feminicídio nas escolas públicas e privadas do município de João Pessoa. [S. l.], 26 jul. 2021b. Disponível em: [https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2021/18582/lei\\_14.210-2021.pdf](https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2021/18582/lei_14.210-2021.pdf). Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 14.763, de 20 de março de 2023**. Dispõe sobre a obrigatoriedade da manutenção de, ao menos, um exemplar da Lei Maria da Penha em escolas, bibliotecas públicas e unidades de saúde. [S. l.], 20 mar. 2023a. Disponível em: [https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2023/19296/lei\\_no\\_14763-2023.pdf](https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2023/19296/lei_no_14763-2023.pdf). Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Lei nº 14.962, de 21 de novembro de 2023**. Institui a reserva de 5% (cinco por cento) das unidades residenciais, constantes dos programas habitacionais do município de João Pessoa, às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. [S. l.], 21 nov. 2023b. Disponível em: [https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2023/19648/lei\\_no\\_14962-2023.pdf](https://sapl.joaopessoa.pb.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2023/19648/lei_no_14962-2023.pdf). Acesso em: 29 jan. 2025.

JOÃO PESSOA. **Plano Municipal de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres 2020-2028**. João Pessoa: Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas Para as Mulheres / Prefeitura Municipal, 2020. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.joaopessoa.pb.gov.br/wp-content/uploads/2020/12/PLANO-DE-ENFRENTAMENTO-1.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2024.

JOLI, Claudete. A violência doméstica e familiar durante a pandemia violência contra a mulher: políticas públicas e medidas protetivas na contemporaneidade. **Revista Aporia Jurídica-ISSN 2358-5056**, v. 1, n. 14, p. 74-85, 2021. Disponível em: <http://www.cesage.com.br/revistas/index.php/aporiajuridica/article/view/1629>. Acesso em: 10 jan. 2022.

LYRA, Jorge; MEDRADO, Benedito. **Masculinidades na perspectiva de gênero: tensões, desafios e possibilidade**. In: Congreso Iberoamericano de Masculinidades y Equidad: Investigación y Activismo. 2011.

KRENKEL, Scheila; MORÉ, Carmen L. O. O.; MOTTA, C. C. L. da. The Significant Social Networks of Women Who Have Resided in Shelters. **Paidéia** (Ribeirão Preto), v. 25, n. 60, p. 125–133, jan. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/PBhKkfNCvcxJqQxHr5NbxMB/?lang=en>. Acesso em: 12 jan. 2025.

KYRILLOS, Gabriela de Moraes. **Os direitos humanos das mulheres no Brasil a partir de uma análise interseccional de gênero e raça sobre a eficácia da convenção para a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher (CEDAW)**. 289 p. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/189502/PDPC1362-T.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 ago. 2022.

KULKARNI, Shanti Joy *et al.* Improving safe housing access for domestic violence survivors through systems change. **Housing policy debate**, v. 33, n. 2, p. 414-428, 2023.

LIMA, Larissa Alves de Araújo *et al.* Marcos e dispositivos legais no combate à violência contra a mulher no Brasil. **Revista de Enfermagem Referência**, n. 11, p. 139, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388249570010>. Acesso em: 10 set. 2024.

LOBO, Janaina Campos. Uma outra pandemia no Brasil: as vítimas da violência doméstica no isolamento social e a “incomunicabilidade da dor”. **Tessituras: Revista de Antropologia e Arqueologia**, v. 8, n. 1, p. 20-26, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/tessituras/article/view/18901>.

LOBO, Tayssa Nobre *et al.* “QUE NADA NOS LIMITE”: UM ESTUDO SOBRE A LITERACIA E A SAÚDE DA MULHER. *In: XXIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*. 23., **Anais eletrônicos [...]**. Sergipe, 2023. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br//download/258602>. Acesso em: 20 dez. 2024.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, sexualidade e educação: Uma perspectiva pós-estruturalista**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, sexualidade e educação: uma perspectiva pós-estruturalista**. 10 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

LOURO, Guacira Lopes. Nas redes do conceito de gênero. *In: LOPES, Marta J. D.; MEYER, D. E.; WALDOW, V. R., (orgs.). Gênero & saúde*. Porto Alegre, RS: Artes Médicas, 1996.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. 2015. 135 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015. Disponível em: [http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UNSP\\_523e1950abbcf64780db725dcf9fb9a9](http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UNSP_523e1950abbcf64780db725dcf9fb9a9). Acesso em: 05 dez. 2023.

LOWENKRON, Laura. Abuso sexual infantil, exploração sexual de crianças, pedofilia: diferentes nomes, diferentes problemas?. **Sexualidad, Salud y Sociedad-Revista Latinoamericana**, n. 5, p. 9-29, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2933/293323015002.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2024.

LUGONES, María. Colonialidad y género. **Tabula rasa**, n. 9, p. 73-102, 2008.

MAFIOLETTI, Terezinha M. *et al.* Violence against women: historical trajectory of a care program (Curitiba - 1997-2014). *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 71, n. 6, p. 2907–2915, nov. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/RNyMrVKP4fPHFkg9Pm6Cz8L/?lang=en>. Acesso em: 12 jan. 2025.

MARROCOS, Sandra. **Lei Municipal 13.566 (Lei Marielle Franco)**, 2018.

MARQUES, Emanuele Souza *et. al.* A violência contra mulheres, crianças e adolescentes em tempos de pandemia pela COVID-19: panorama, motivações e formas de enfrentamento. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 36, n. 4, abril, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/SCYZFVKpRGp6sxJsX6Sftx/?lang=pt>. Acesso em: 15 nov. 2021.

MARTELETO, Regina Maria. 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. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/613>. Acesso em: 20 ago. 2022.

MARTELETO, Regina; COUZINET, Viviane. Mediações e dispositivos de informação e comunicação na apropriação de conhecimentos: elementos conceituais e empíricos a partir de olhares intercruzados. **RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, jun., 2013.

MEDEIROS, Luciene (org.). **Políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher**. 1. ed. Rio de Janeiro: Letra Capital: PUC-Rio, Departamento de Serviço Social, 2018.

MEDRADO, Benedito; LYRA, Jorge. Nos homens, a violência de gênero. *In*: BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Programa de prevenção, assistência e combate à violência contra a mulher. Plano Nacional Brasília, DF, 2003. p. 68.

MELO, Marília Cortes Gouveia de; RODRIGUES, Adriana Severo. Políticas de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica: os centros de referência de atendimento às mulheres e a abordagem interseccional. **O Social em Questão**, v. 20, n. 38, p. 153-170, 2017.

MINAYO, Maria Cecília de S. A Violência social sob a perspectiva da Saúde Pública. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 7-18, 1994. Suplemento.

MINAYO, Maria Cecília de S.; ASSIS, Simone G. Saúde e violência na infância e na adolescência. **Jornal de Pediatria**, v. 70, n. 5, p. 263-6, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da Pesquisa Social. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

MONTE, Magdala Cristina Buarque do. O estado reforça a violência que sofreu: como a revitimização é ferramenta para que a violência familiar se perpetue em João Pessoa. 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/27641>. Acesso em: 12 jan. 2025.

NARVAZ, Martha Giudice; KOLLER, Sílvia Helena. Mulheres vítimas de violência doméstica: compreendendo subjetividades assujeitadas. **Psico**, v. 37, n. 1, p. 8, 2006.

NASCIMENTO, Denise Morado; MARTELETO, Regina Maria. A informação construída nos meandros dos conceitos da teoria social de Pierre Bourdieu. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out, 2004.

NOVELLINO, Maria Salet Ferreira; TAVARES, Rosimeri Silva de Santana. Coleta de informações em estudos sociais: abordagens quantitativas e qualitativas para analisar centros de referência de atendimento às mulheres em situação de violência. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, v. 2, n. 1, p. 10-21, 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41316/25249>. Acesso em: 20 nov. 2022.

NUNES, Ana Paula Brito. **Maria da Penha vai às escolas: uma análise sobre o ensino da lei de proteção às mulheres à luz da educação em direitos humanos**. 2022. Dissertação (mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/26706/1/AnaPaulaBritoNunes\\_Dissert.pdf](https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/26706/1/AnaPaulaBritoNunes_Dissert.pdf). Acesso em: 10 jan. 2024.

NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lidia Eugênia. Por uma *epistême* mediacional na ciência da informação. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB*, 18., 2017, Marília, SP. **Anais [...]**. Londrina: ANCIB/PPGCI/UNESP, 2017.

OLIVEIRA, Henry Pôncio Cruz de; AQUINO, Mirian de Albuquerque. O conceito de informação étnico-racial na Ciência da Informação. **Liinc em Revista**, v. 8, n. 2, setembro, 2012, Rio de Janeiro, p. 466-492. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3336/2943>. Acesso em: 09 ago. 2022.

OLIVEIRA, Maria Socorro Sobreira *et al.* Biblioterapia: mediação da informação e o processo da leitura terapêutica por profissionais da saúde do Hospital Martagão Gesteira. **Revista Fontes Documentais**, v. 6, n. Ed. Especial, p. 95-111, 2023.

OLIVEIRA, Queiti Batista Moreira *et al.* Violência física perpetrada por ciúmes no namoro de adolescentes: Um recorte de gênero em dez capitais brasileiras. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 32, 2017.

OLIVEIRA, Rayana Benício de. O assassinato de Violeta Formiga: a imprensa e a atuação do movimento feminista paraibano. 2017. 133 f. Dissertação (Mestrado em História) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em:

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/9574/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2023.

ONG É POR AMOR. **Violência Doméstica: Uma Ligação Profunda com a Presença de Mulheres e Crianças em Situação de Rua**. Online, 31 de março de 2024. Disponível em: <https://blog.eporamor.org.br/violencia-domestica-uma-ligacao-profunda-com-a-presenca-de-mulheres-e-criancas-em-situacao-de-rua/>. Acesso em: 10 jan. 2025.

ONU MULHERES. Report of the Secretary-General on the Work of the Organization (A/79/1, seventy-ninth session) Published by the United Nations New York, NY 10017, United States of America, 2024. Disponível em: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg\\_annual\\_report\\_2024\\_en.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg_annual_report_2024_en.pdf). Acesso em: 27 dez. 2024.

OYĚWÙMÍ, Oyèrónké. Conceptualizing Gender: The Eurocentric Foundations of Feminist Concepts and the challenge of African Epistemologies. *African Gender Scholarship: Concepts, Methodologies and Paradigms. CODESRIA Gender Series*, v. 1, p. 1-8, 2004. Disponível em: [https://filosofia-africana.weebly.com/uploads/1/3/2/1/13213792/oy%C3%A8r%C3%B3nk%C3%A9\\_o\\_y%C4%9Bw%C3%B9m%C3%AD\\_-\\_conceitualizando\\_o\\_g%C3%AAnero.pdf](https://filosofia-africana.weebly.com/uploads/1/3/2/1/13213792/oy%C3%A8r%C3%B3nk%C3%A9_o_y%C4%9Bw%C3%B9m%C3%AD_-_conceitualizando_o_g%C3%AAnero.pdf). Acesso em: 24 mar. 2024.

PAES, Bárbara. Acesso à informação e direitos das mulheres. São Paulo: Artigo 19, 2016. Disponível em: <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/12/Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o-e-Direitos-das-Mulheres.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2024.

PAIVA, Anadilza Maria; BARBOSA, Luciana Cândido; OLIVEIRA, Tatyane Guimarães (org.). **Mulheres em situação de violência: olhares feministas sobre a rede de atendimento**. João Pessoa: Editora Ideia, 2015. 301p.

PAIXAO, Gilvânia Patrícia do Nascimento *et al.* Situações que precipitam conflitos na relação conjugal: o discurso de mulheres. **Texto & Contexto - Enfermagem**, Florianópolis, v. 23, n. 4, p. 1041-1049, dez. 2014.

PARÁIBA. **Guia da rede de enfrentamento e atendimento à violência doméstica e sexual**. 2021. Disponível em: [https://www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2021/04/guia\\_da\\_rede\\_de\\_enfrentamento\\_e\\_atendimento\\_a\\_violencia\\_domestica\\_e\\_sexual\\_1-1.pdf](https://www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2021/04/guia_da_rede_de_enfrentamento_e_atendimento_a_violencia_domestica_e_sexual_1-1.pdf). Acesso em: 10 jan. 2024.

PASINATO, Wânia. Acesso à justiça e violência doméstica e familiar contra as mulheres: as percepções dos operadores jurídicos e os limites de aplicação da Lei Maria da Penha. **Revista Direito GV**, São Paulo, n. 11(2), p. 407-428, jul.-dez. 2015.

PEREIRA, Josenira Catique *et al.* Consequências psicológicas da violência doméstica: uma revisão de literatura. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 4, p. 14736-14752, 2021.

PERROTTI, Edmir. PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA; Marilda Lopes Ginez de.; FUGINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires (orgs.). **Informação e Contemporaneidade: Perspectivas**. Recife: NÉCTAR, 2007. p. 47-98.

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

PICOLO, Cirlene Aparecida Doreto. **Trabalho em rede como estratégia de enfrentamento à violência contra mulheres**: um estudo do município de Maringá. 2013. 169 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2013. Disponível em: <https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/36835379-3330-4e6a-8950-c61d542d2d1d/content>. Acesso em: 20 jan. 2025.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), 8., 2007, Salvador, BA. **Anais [...]**. Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/178080>. Acesso em: 20 nov. 2022.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. O acolhimento como princípio da mediação da informação. **Folha de Rosto**, v. 6, n. 3, p. 5-13, 2020.

PORTO, Madge; BUCHER-MALUSCHKE, Júlia S. N. F. A permanência de mulheres em situações de violência: considerações de psicólogas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 30, n. 3, p. 267-276, set. 2014.

RIBEIRO, Djamila. Feminismo negro para um novo marco civilizatório. **Revista internacional de direitos humanos**, v. 13, n. 24, p. 99-104, 2016.

RIBEIRO, Djamila. O empoderamento necessário. **GELEDÉS**: Instituto da Mulher Negra, [S. l.], online, 31 jul. 2015. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/o-empoderamentonecessario/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

RIBEIRO, Djamila. **Quem tem medo do feminismo negro?**. 1ª Ed. - São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

RIBEIRO, Marcela Arantes; BENEDITO, Beatriz de Oliveira. Agenda 2030: inter-relação da mediação da informação com a equidade de gênero. **Revista EDICIC**, v. 3, n. 1, 2023.

RIBEIRO, Marcela Arantes; DE ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Da mediação a apropriação da informação: um olhar para o usuário da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 2, p. 1-17, 2022.

RISMAN, Arnaldo *et al.* Abuso sexual intrafamiliar: Um olhar multifacetado para o incesto. **Psicologia para América Latina**, n. 26, p. 87-105, 2014.

RIVARA, Frederick *et al.* The effects of violence on health. **Health Affairs**, v. 38, n. 10, p. 1622-1629, 2019.

ROMEIRO, Nathália Lima; BEZERRA, Arthur Coelho. Sistemas de informação e instrumentos normativos: um estudo sobre crimes contra a mulher no Brasil contemporâneo. In: XIX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - ENANCIB, 2018, Londrina. **Anais [...]**, Londrina: ABECIN, 2018. v. 1. p. 3671-3688.

ROMEIRO, Natália L.; SILVA, Franciéle C. G. da; BRISOLA, Anna Cristina C. de A. S. A página arrumando letras como um espaço para a desconstrução da dominação do patriarcado. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 16, n. 3, p. 317-337, 2018.

ROSA, Camila Simões. **A interseccionalidade e suas contribuições para a compreensão do encarceramento de mulheres negras**. 2018. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/10687/Camila%20Sim%c3%b5es%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 fev. 2022.

RYLKO-BAUER, Barbara; FARMER, Paul. "Structural violence, poverty, and social suffering". In: BRADY, David; BURTON, Linda (eds.). **The Oxford handbook of the Social Science of poverty**. New York: Oxford University Press, 2016.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Cadernos pagu**, p. 115-136, 2001b. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/gMVfxYcbKMSHnHNLrqwYhkl/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 ago. 2022.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004, 151p.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. **Gênero, patriarcado, violência**. / Heleieth Iara Bongiovani Saffioti. 2.ed. São Paulo: Expressão Popular: Fundação Perseu Abramo, 2015. 160p.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. Já se mete a colher em briga de marido e mulher. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v. 13, n. 4, p. 82-91, 1999. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88391999000400009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88391999000400009&script=sci_arttext). Acesso em: 05 out. 2024.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. **O poder do macho**. 1ª Edição. São Paulo, SP: Editora Moderna. 1987.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. Violência de Gênero no Brasil Atual. **Estudos Feministas**, Rio de Janeiro, CIEC/ECO/UFRJ, nº especial, 2º semestre de 1994, p. 443-461.

SAFFIOTI, Heleieth I. B.; ALMEIDA Suely S. **Violência de gênero** – poder e impotência. Rio de Janeiro, Livraria e Editora Revinter Ltda., 1995.

SAMPIERI, Roberto Hernandez. Definição da pesquisa a ser realizada: exploratória, descritiva, correlacional ou explicativa. *In*: SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María de Pilar Baptista. Metodologia de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Mcgraw-hill, 2006. cap. 5. p. 97-115.

SANTIAGO, Idalina Maria Freitas Lima; SANTOS, Franciele da Silva; MOREIRA, Orlandil de Lima. Mulheres jovens e movimento feminista em João Pessoa – PB. *In*: Seminário Nacional Gênero e Práticas Culturais - Subjetividades e contradiscursos. 4., João Pessoa, 2013. Disponível em: <http://www.itaporanga.net/genero/4/gt10/07.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2023.

SANTO, Patrícia Espírito. Os estudos de gênero na ciência da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 317-332, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/8968>. Acesso em: 6 fev. 2022.

SANTOS, Andréa Karinne Albuquerque dos *et al.* Marcadores sociais da diferença no contexto da mediação da informação e das práticas informacionais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, Brasil, v. 14, n. 2, p. 48–68, 2023. DOI: 10.11606/issn.2178-2075.v14i2p48-68. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/206360>.. Acesso em: 1 fev. 2024.

SANTOS, Cecília M. Da delegacia da mulher à Lei Maria da Penha: lutas feministas e políticas públicas sobre violência contra mulheres no Brasil. **Oficina do CES: Publicação seriada do Centro de Estudos Sociais, Coimbra**, 2008. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/11080/1/Da%20Delegacia%20da%20mulher%20%C3%A0%20Lei%20Maria%20da%20Penha.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2024.

SANTOS, Clenilda Aparecida dos *et al.* Redes de apoio social às mulheres em situação de violência por parceiro íntimo. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, p. e20210830, 2022.

SANTOS, Cristiane Ferreira da Silva; ANDRADE, Maria Juliana Emiliano. A naturalização da violência de gênero na contemporaneidade. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, v. 1, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/23228/16345>. Acesso em: 29 out. 2024.

SANTOS, Gaby Maffei dos; FREITAS, Tiago Silva de. Interseccionalidade e acesso à justiça: mulheres negras e baixa renda em situação de violência doméstica. **Revista Direitos Fundamentais e Alteridade**, v. 8, n. 1-2, p. 1-14, 2024.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de Almeida. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, 2021.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Cláudia Medeiros de; GOMES, Henriette Ferreira Ferreira. As dimensões da mediação da informação no âmbito das instituições arquivísticas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 281–298, 2021. DOI: 10.19132/1808-5245281.281-298. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/112753>. Acesso em: 26 nov. 2022.

SANTOS NETO, João Arlindo. Mediação implícita da informação e os marcadores sociais da diferença. **Folha de Rosto**, p. 269-297, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/971/823>. Acesso em: 06 fev. 2025.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação implícita da informação no âmbito da Organização e Representação da Informação e do Conhecimento: relações conceituais e tendências de pesquisa. **Informação@Profissões**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 73–95, 2023. DOI: 10.5433/2317-4390.2022v11n2p73. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/48135>. Acesso em: 29 jan. 2025.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O ESTADO DA ARTE DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE HISTÓRICA DA CONSTITUIÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS CONCEITOS**. 2019. 460 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Marília, 2019.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação: afinando o foco na Arquivologia. *In*: MOURA, Maria Aparecida; SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da (org.). X EDICIC – Encontro da Associação de Educação e Pesquisa em Ciência da Informação da Íbero-América e Caribe, 9., 2017, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2017. Disponível em: <http://edicic2016.eci.ufmg.br/anais/#artigos>. Acesso em: 12 dez. 2024.

SARACEVIC, Tefko. Information Science. *In*: BATES, M. J.; MAACK, M.N. (eds.) **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis, 2009. p. 2570-2586. Disponível em: <https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2022.

SCOTT, Joan. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./ dez. 1995. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/71721>. Acesso em: 15 jan. 2023.

SEGATO, Rita Laura. Qué es un feminicidio. Notas para un debate emergente. **Série Antropologia**, Brasília, 2006. Disponível em: [https://cfe.edu.uy/images/stories/pdfs/comisiones/ed\\_se\\_xual/antropologia\\_genero/segato.pdf](https://cfe.edu.uy/images/stories/pdfs/comisiones/ed_se_xual/antropologia_genero/segato.pdf). Acesso em: 10 jan. 2025.

SILVA, Allan Jones Andreza; NOGUEIRA, Daniele de Araújo. O assistente social e o atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. **Barbarói**, p. 44-67, 2020.

SILVA, Anne Caroline Luz Grüdtner da; COELHO, Elza Berger Salema; NJAINE, Kathie. Violência conjugal: as controvérsias no relato dos parceiros íntimos em inquéritos policiais. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 1255-1262, abr. 2014.

SILVA, Aurekelly Rodrigues da. **Asas da Informação**: protagonismo das mulheres usuárias da Casa Abrigo da Paraíba. 2020. 219 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020a. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20853/1/AurekellyRodriguesDaSilva\\_Dissert.pdf](https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20853/1/AurekellyRodriguesDaSilva_Dissert.pdf). Acesso em: 10 ago. 2021.

SILVA, Aurekelly Rodrigues da; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Protagonismo das mulheres usuárias da casa abrigo: asas da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 20., 2019. Florianópolis-SC. **Anais [...]**. Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1324/911>. Acesso em: 10 ago. 2022.

SILVA, Aurekelly Rodrigues; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Relações de gênero, ciência da informação e inclusão social. *In*: LIMA, Izabel França de; FRANÇA, Fabiana da Silva (orgs.). **Informação e Inclusão**: constructo teórico prático na pós-modernidade. Campina Grande: eduepb, 2020. 391 p.

SILVA, Aurekelly Rodrigues; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Mediação da informação, interseccionalidade e a violência doméstica. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 24., 2024, Aracajú, SE. **Anais [...]**. Aracajú: ANCIB/PPGCI/UFES, 2024.

SILVA, Aurekelly Rodrigues; CÔRTEZ, Gisele Rocha. Protagonismo social: breve histórico das políticas públicas de enfrentamento à violência contra mulheres no estado da Paraíba. *In*: ROMEIRO, Nathália Lima (org.). **Informação, diálogos e ações para enfrentamento à violência contra meninas e mulheres**. 1ed. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2022, v. 1, p. 179-206.

SILVA, Aurekelly Rodrigues da; LUCIANO, Cristiana Félix. 17 anos da Lei Maria da Penha: a importância da mediação consciente da informação para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres. **INFOhome**, set. 2023. Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/pesquisa\\_conteudo.php?cod=1489](https://www.ofaj.com.br/pesquisa_conteudo.php?cod=1489). Acesso em 16 jul. 2024.

SILVA, Flávia Calanca da *et al.* The effects of sexual violence experienced in childhood and adolescence on undergraduate students. **Revista de Saúde Pública**, v. 54, p. 134, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/WsH8y6sFdSWy4ssKph55x3w/?lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2025.

SILVA, Leyde Klébia Rodrigues da. **Feminismo negro e epistemologia social: trajetórias de vida de pesquisadoras negras em Biblioteconomia e Ciência da Informação.** 2020. 249f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2020b. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/1166/1/Tese-Doutorado-Leyde-2020-vers%c3%a3o-bdtd%20%281%29.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SILVA, Márcia Swênia Brito da. **A experiência de mulheres em situação de rua: uma análise interseccional.** 2019. 108f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social - PPGSS) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande-PB, 2019. Disponível em: <http://tede.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/tede/3579/2/DISS%20-%20M%c3%a1rcia%20Sw%c3%aania%20Brito%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2022.

SILVA, Regina Carvalho da *et al.* A conscientização da violência doméstica nas escolas. **Humanidades & Inovação**, v. 8, n. 55, p. 197-208, 2021.

SILVA, Sérgio Gomes da. A crise da masculinidade: uma crítica à identidade de gênero e à literatura masculinista. **Psicologia, Ciência e Profissão**, [S. l], v. 26, n. 1, Brasília, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/hvgrgfhvbYX4tpGHHYXdWks/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 jan. 2024.

SILVA, Suiene Cristina Mendonça da; SILVA, Vinícius Aguiar Alcântara da; HANNA, Leila Maués Oliveira. DANOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS PELA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, v. 5, n. 4, p. 338-351, 2023.

SILVA, Helem Cristiane Santos; ATAÍDE, Mirian Ferreira Brito de; MOREIRA, Thaís Diniz Santos. Atenção psicológica à mulher em situação de violência doméstica no Brasil: uma revisão integrativa. **Textura**, v. 14, n. 2, p. 95-102, 2020.

SILVA, Terlúcia Maria da. **Violência contra as mulheres e interfaces com o racismo: o desafio da articulação de gênero e raça.** 2013. Mestrado em Ciências Jurídicas. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa. 2013. Disponível em: <https://www.ccj.ufpb.br/pos/contents/pdf/bibliovirtual/dissertacoes-2013/dissertacao-terlucia-maria-da-silva-ppgcj.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2024.

SILVEIRA, Lenira Politano. Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência. *In:* DINIZ, Carmen Simone G.; SILVEIRA, Lenira P. da; MIRIM, Liz Andréa L. (orgs.). **Vinte e cinco anos de respostas brasileiras em violência contra a mulher: alcances e limites.** São Paulo: Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde, 2006, p. 45-77.

SIQUEIRA, Camila Alves; ROCHA, Ellen Sue Soares. Violência psicológica contra a mulher: Uma análise bibliográfica sobre causa e consequência desse fenômeno. **Revista Arquivos Científicos (IMMES)**, v. 2, n. 1, p. 12-23, 2019.

SOARES, Ana Carolina Eiras Coelho. Prefácio. *In*: MEDEIROS, Luciene (org.). **Políticas públicas de enfrentamento à violência contra a mulher**, 1. ed. - Rio de Janeiro: Letra Capital: PUC-Rio, Departamento de Serviço Social, 2018. 164 p.

SOARES, Gilberta Santos. **Sapatos tem sexo?** Metáforas de gênero em lésbicas de baixa renda, negras, no nordeste do Brasil. 2016. 278f. Tese (Doutorado) – Curso de Pós-Graduação em Estudos Interdisciplinares sobre Mulheres, Gênero e Feminismo (PPGNEIM). Salvador, 2016. Disponível em: <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/23896>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SORJ, Bila. O feminismo na encruzilhada da modernidade e pós-modernidade. *In*: COSTA, A. de O.; BRUSCHINI, C. (orgs.) **Uma questão de gênero**. Rio de Janeiro: Rosa dos Ventos; São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1992. p. 15-23.

SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; SANTOS, Raquel do Rosário; OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de. Traços identitários e memorialísticos materializados na fotografia de Ivo Tavares da periferia de Salvador, Bahia. **Em Questão**, p. 353-379, 2022.

SOUSA, Fernanda de; SCHÜTZ, Gabriel. Motivações para o rompimento do ciclo de violência em mulheres acolhidas na Sala Lilás do Instituto Médico Legal do Centro do Rio de Janeiro no contexto pandêmico de Covid-19. **Saúde em Debate**, v. 47, n. 1, p. e9097, 2023.

SOUSA, Hortência Jesus Ferreira de. A violência doméstica contra a mulher e as repercussões da pandemia do Coronavírus na segurança pública Brasileira. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, v. 1, n. 28, p. 109-130, 2021. Disponível em: <https://revistadpers.emnuvens.com.br/defensoria/article/view/356>. Acesso em: 29 jun. 2022.

SOUTO, Verena Souza; CASTELAR, Marilda. Psicólogas nos serviços especializados de atendimento às mulheres em situação de violência. **Psicologia em Estudo**, v. 25, p. e44031, 2020.

SUMNER, Steven A. et al. Childhood sexual violence against boys: a study in 3 countries. **Pediatrics**, v. 137, n. 5, 2016.

TARGINO, Maria das Graças. Informação em Saúde: potencialidades e limitações. **Informação & Informação**, v. 14, n. 1, p. 52-81, 2009.

TAVARES, Márcia Santana; SARDENBERG, Cecília M. B.; GOMES, Márcia Queiroz de C. Feminismo, estado e políticas de enfrentamento à violência contra mulheres: monitorando a lei Maria da Penha. **Labrys Estudos Feministas**, Florianópolis: UFSC, jun./dez. 2011. Disponível em: <https://www.labrys.net.br/labrys20/brasil/lei%20MP.htm>. Acesso em: 15 jun. 2022.

TERRA, Maria Fernanda; D'OLIVEIRA, Ana Flávia Pires Lucas; SCHRAIBER, Lilia Blima. Medo e vergonha como barreiras para superar a violência doméstica de

gênero. **Athenea Digital: revista de pensamento e investigación social**, v. 15, n. 3, p. 109-125, 2015.

ULIAN, Simone Maria Gonçalves de Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e seus impactos na formação da consciência de classe operária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 18, n. 2, p. 1-17, 2022.

UNICEF. **Mais de 370 milhões de meninas e mulheres globalmente foram vítimas de estupro ou abuso sexual quando crianças – UNICEF**. Online, 10 outubro 2024. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/comunicados-de-imprensa/mais-de-370-milhoes-de-meninas-e-mulheres-globalmente-foram-vitimas-de-estupro-ou-abuso-sexual>. Acesso em: 10 out. 2024.

VASCONCELOS, R. C.; SOUTTO MAYOR, A. Análise sobre a influência de gênero na distinção dos julgamentos de crimes passionais. **Humanas Sociais & Aplicadas**, v. 5, n. 14, dez. 2015.

WASELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa da violência 2015: Homicídio de mulheres no Brasil**. Brasília, DF: FLACSO, 2015. Disponível em: [http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/MapaViolencia\\_2015\\_mulheres.pdf](http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/MapaViolencia_2015_mulheres.pdf). Acesso em: 31 jun. 2022.

WALBY, Sylvia. **O custo da violência doméstica**. Londres: Departamento de Comércio e Indústria, 2004.

WALKER, Leonore. **The battered woman**. New York: Harper and How, 1979.

ZAMBONI, Márcio. Marcadores Sociais da Diferença. **Sociologia: grandes temas do conhecimento (Especial Desigualdades)**, São Paulo, v. 1, p. 14-18, 01 ago. 2014.

ZAMMATARO, Ana Flávia Dias; CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman. Da custódia à mediação cultural: o papel dos arquivistas. **ÁGORA: Arquivologia em debate**, v. 30, n. 61, p. 459-477, 2020.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

### ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO PARA AS PROFISSIONAIS DO CRMEB

Esta é uma pesquisa de doutorado, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, e tem como objetivo geral: analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

Para tanto, delineamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB;
- b) Conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB;
- c) Verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência e o rompimento com o ciclo da violência.

### MEDIADORAS (ES) DA INFORMAÇÃO NO CRMEB

1. Como veio trabalhar no CRMEB?
2. Quais ações você desenvolve? Como você se sente trabalhando no CRMEB?
3. Quais atendimentos há no centro? Ocorrem com frequência ou são esporádicos?
4. Como é a dinâmica de atendimento do centro?
5. Como se dá o processo de mediação da informação realizado pelo centro? E por você no centro?
6. Quais os dispositivos informacionais utilizados na ação mediadora da informação para acolher, prevenir e ressignificar a violência doméstica?
7. Há um perfil de mulheres que procuram o CRMEB? Qual?
8. Você considera que mulheres trabalhadoras, que tem mais dificuldade econômica ou que estão desempregadas, encontram mais dificuldade de obter informação sobre violência contra as mulheres e a respeito da existência dos órgãos?

9. Você considera que as mulheres negras têm mais dificuldades que as brancas, ou não de obter apoio? E informação?
10. Você já escutou que as mulheres negras sofrem mais violência e são mais assassinadas? Conte a respeito.
11. Em algum momento, o processo de mediação da informação foi realizado considerando a inserção das mulheres em marcadores sociais de gênero, raça/etnia e classe? Se sim, em que sentido?
12. Você considera que os marcadores citados na questão anterior influenciaram de alguma forma nas estratégias de busca e acesso à informação por parte das mulheres atendidas no CRMEB?
13. Você observou alguma mudança de comportamento das mulheres após a mediação da informação dinamizada no centro? Quais?
14. As atividades realizadas no CRMEB geraram algum produto ou serviço?
15. Como você avalia as ações desenvolvidas no CRMEB? Elas foram efetivas no enfrentamento da violência doméstica vivenciada pelas pessoenses?

## APÊNDICE B

### ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO PARA AS MULHERES

Esta é uma pesquisa de doutorado, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, e tem como objetivo geral: analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

Para tanto, delineamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB;
- b) Conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB;
- c) Verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência e o rompimento com o ciclo de violência.

#### PARTE I – PERFIL DAS MULHERES

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Raça/ etnia: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Situação Conjugal: \_\_\_\_\_

Escolaridade: \_\_\_\_\_

Orientação sexual: \_\_\_\_\_

Cidade que reside: \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_

Ocupação: \_\_\_\_\_

Possui filhos (as)? ( ) Sim ( ) Não Quantos? \_\_\_\_\_

Idade dos(as) filhos(as): \_\_\_\_\_

Nacionalidade – Naturalidade: \_\_\_\_\_

Quantas pessoas vivem com você? \_\_\_\_\_

Quantas trabalham? \_\_\_\_\_

Renda individual: \_\_\_\_\_

Renda Familiar: \_\_\_\_\_

Recebe algum Benefício Social? Qual? \_\_\_\_\_

## PARTE II - MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CRMEB

1. Qual as violências que você sofre/sofreu? Quando começaram as agressões? Me conte a respeito. Quem é a pessoa responsável pela violência? Você vive com ele? Ele sabe que você frequenta o CRMEB?
2. Tempo que sofreu/sofre violência?
3. Já sofreu violência em outras relações? Como foi? Já conhecia o centro?
4. Contou para alguém sobre a situação de violência vivenciada? Quem?
5. Qual foi a primeira vez que você procurou ajuda para a situação de violência?
6. Em que locais buscou informação sobre o apoio? Como foi?
7. Conte como chegou ao CRMEB? Você foi de forma espontânea ou foi encaminhada por algum órgão da rede de atendimento? Como você foi recebida no centro?
8. Como você se sentiu ao procurar o serviço?
9. Você encontrou dificuldades para encontrar órgãos de apoio? Me conte as dificuldades.
10. Quais as sugestões você gostaria de transmitir para que outras mulheres não passem pelas mesmas dificuldades?
11. Você considera que mulheres trabalhadoras, que tem mais dificuldade econômica ou que estão desempregadas, e ganham pouco tem mais dificuldade encontram maior dificuldade para obter informação sobre violência contra as mulheres e a respeito dos órgãos de atendimento?
12. Você considera que as mulheres têm mais dificuldade para buscar e ter acesso à informação para não sofrer violência? Para conseguir apoio? Vencer a vergonha e o medo?
13. E como você se vê na busca de informação e de apoio? Me conte.
14. Você considera que as mulheres negras têm mais dificuldades que as brancas, ou não, de obter apoio? E informação? Me conte.
15. Você considera que há um grupo de mulheres que sofre mais violência ou não?
16. Você já escutou que as mulheres negras sofrem mais violência e são mais assassinadas? Conte a respeito.
17. Conte sobre sua experiência no órgão.
18. Quais atendimentos do CRMEB você conhece?
19. Como ficou sabendo dos atendimentos que o CRMEB possui?
20. Quais as atividades desenvolvidas pelo centro você participou/participa?
21. Como eram realizadas essas atividades? De forma individual ou em grupo?
22. Como você se sentiu/sente ao participar das atividades desenvolvidas no CRMEB? Mudou alguma coisa na sua vida, na situação de violência você participou das atividades? Ou não?
23. Quais as informações você obteve no centro? Com quem obtém as informações no CRMEB? De que forma?

24. Você considera que a informação contribuiu na situação de violência que você vivencia? De que forma?
25. Já ouviu falar sobre o ciclo de violência? Fale a respeito.
26. Elas (as profissionais do centro) te ajudaram a romper o ciclo de violência no qual você está ou estava vivenciando?
27. Você considera que vir ao centro, participar das atividades e obter informações no CRMEB contribuiu para o rompimento do ciclo da violência e para a sua mudança de mentalidade? De que forma?
28. Você considera que sua experiência pode contribuir/ajudar, de alguma forma, as mulheres que possam estar em situação de violência doméstica? De que forma?
29. Como você avalia os serviços ofertados no Centro para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres a partir da sua experiência no órgão?
30. Você conseguiu romper o ciclo de violência após a experiência vivenciada no CRMEB?
31. Você passou a desenvolver alguma ação específica no tocante ao enfrentamento da violência doméstica após a passagem pelo centro? Qual?
32. A partir da sua experiência quais as sugestões você pode fornecer para a melhoria do atendimento do CRMEB? E enquanto mulher negra.

## APÊNDICE C

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezada Participante,

Inicialmente gostaríamos de agradecer a sua disposição.

Essa é uma entrevista que faz parte de uma pesquisa de doutorado desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, realizada pela pesquisadora AUREKELLY RODRIGUES DA SILVA, sob orientação da Professora Doutora Gisele Rocha Côrtes.

Sua participação será fundamental para analisar como a ação de mediação da informação realizada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB) contribui para o acesso e a apropriação da informação, possibilitando a mudança de mentalidades, a transformação de percepções e vivências de mulheres em situação de violência, com vistas ao rompimento com o ciclo de violência.

As perguntas constantes na entrevista dizem respeito a: identificar as ações de mediação da informação, as pessoas mediadoras e os dispositivos informacionais utilizados no CRMEB; conhecer as estratégias de busca e de acesso à informação protagonizadas pelas mulheres atendidas no CRMEB; e a verificar como a mediação da informação realizada no CRMEB promove a apropriação da informação, impactando as percepções das mulheres sobre a violência e o rompimento com o ciclo de violência.

Solicitamos, assim, sua colaboração para o desenvolvimento da entrevista, que será gravada em áudio, como também sua autorização para apresentarmos e publicarmos os resultados desse estudo em eventos e periódicos científicos da área da Ciência da Informação. Por ocasião da publicação dos resultados, garantimos que seu nome será mantido em sigilo.

Esclarecemos que, sua participação no estudo é voluntária e, portanto, a senhora não é

obrigada 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. A pesquisadora estará à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que considere necessários, em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecida e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para que os resultados obtidos sejam publicados em eventos e periódicos científicos reconhecidos. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

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

---

Assinatura da Participante da Pesquisa

---

Assinatura da Pesquisadora Responsável

**ANEXOS**

## ANEXO A – LEI MARIA DA PENHA

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340



**Presidência da República**  
**Secretaria-Geral**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**LEI Nº 11.340, DE 7 DE AGOSTO DE 2006**[Vigência](#)[\(Vide ADI nº 4424\)](#)[\(Vide Lei nº 14.149, de 2021\)](#)

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

## TÍTULO I

## DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do [§ 8º do art. 226 da Constituição Federal](#), da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Violência contra a Mulher, da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher e de outros tratados internacionais ratificados pela República Federativa do Brasil; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Art. 2º Toda mulher, independentemente de classe, raça, etnia, orientação sexual, renda, cultura, nível educacional, idade e religião, goza dos direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sendo-lhe asseguradas as oportunidades e facilidades para viver sem violência, preservar sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social.

Art. 3º Serão asseguradas às mulheres as condições para o exercício efetivo dos direitos à vida, à segurança, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, à moradia, ao acesso à justiça, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 1º O poder público desenvolverá políticas que visem garantir os direitos humanos das mulheres no âmbito das relações domésticas e familiares no sentido de resguardá-las de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

§ 2º Cabe à família, à sociedade e ao poder público criar as condições necessárias para o efetivo exercício dos direitos enunciados no caput.

Art. 4º Na interpretação desta Lei, serão considerados os fins sociais a que ela se destina e, especialmente, as condições peculiares das mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

## TÍTULO II

## DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

## CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 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: [\(Vide Lei complementar nº 150, de 2015\)](#)

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

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.

Art. 6º A violência doméstica e familiar contra a mulher constitui uma das formas de violação dos direitos humanos.

## CAPÍTULO II

### DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

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;~~

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, violação de sua intimidade, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação; [\(Redação dada pela Lei nº 13.772, de 2018\)](#)

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.

## TÍTULO III

### DA ASSISTÊNCIA À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

#### CAPÍTULO I

##### DAS MEDIDAS INTEGRADAS DE PREVENÇÃO

Art. 8º A política pública que visa coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e de ações não-governamentais, tendo por diretrizes:

I - a integração operacional do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública com as áreas de segurança pública, assistência social, saúde, educação, trabalho e habitação;

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

II - a promoção de estudos e pesquisas, estatísticas e outras informações relevantes, com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia, concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência doméstica e familiar contra a mulher, para a sistematização de dados, a serem unificados nacionalmente, e a avaliação periódica dos resultados das medidas adotadas;

III - o respeito, nos meios de comunicação social, dos valores éticos e sociais da pessoa e da família, de forma a coibir os papéis estereotipados que legitimem ou exacerbem a violência doméstica e familiar, de acordo com o estabelecido no [inciso III do art. 1º](#), no [inciso IV do art. 3º](#) e no [inciso IV do art. 221 da Constituição Federal](#);

IV - a implementação de atendimento policial especializado para as mulheres, em particular nas Delegacias de Atendimento à Mulher;

V - a promoção e a realização de campanhas educativas de prevenção da violência doméstica e familiar contra a mulher, voltadas ao público escolar e à sociedade em geral, e a difusão desta Lei e dos instrumentos de proteção aos direitos humanos das mulheres;

VI - a celebração de convênios, protocolos, ajustes, termos ou outros instrumentos de promoção de parceria entre órgãos governamentais ou entre estes e entidades não-governamentais, tendo por objetivo a implementação de programas de erradicação da violência doméstica e familiar contra a mulher;

VII - a capacitação permanente das Polícias Civil e Militar, da Guarda Municipal, do Corpo de Bombeiros e dos profissionais pertencentes aos órgãos e às áreas enunciados no inciso I quanto às questões de gênero e de raça ou etnia;

VIII - a promoção de programas educacionais que disseminem valores éticos de irrestrito respeito à dignidade da pessoa humana com a perspectiva de gênero e de raça ou etnia;

IX - o destaque, nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, para os conteúdos relativos aos direitos humanos, à equidade de gênero e de raça ou etnia e ao problema da violência doméstica e familiar contra a mulher.

## CAPÍTULO II

### DA ASSISTÊNCIA À MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

~~Art. 9º A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente quando for o caso.~~

Art. 9º A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada em caráter prioritário no Sistema Único de Saúde (SUS) e no Sistema Único de Segurança Pública (Susp), de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), e em outras normas e políticas públicas de proteção, e emergencialmente, quando for o caso. [\(Redação dada pela Lei nº 14.887, de 2024\)](#)

§ 1º O juiz determinará, por prazo certo, a inclusão da mulher em situação de violência doméstica e familiar no cadastro de programas assistenciais do governo federal, estadual e municipal.

§ 2º O juiz assegurará à mulher em situação de violência doméstica e familiar, para preservar sua integridade física e psicológica:

I - acesso prioritário à remoção quando servidora pública, integrante da administração direta ou indireta;

II - manutenção do vínculo trabalhista, quando necessário o afastamento do local de trabalho, por até seis meses.

III - encaminhamento à assistência judiciária, quando for o caso, inclusive para eventual ajuizamento da ação de separação judicial, de divórcio, de anulação de casamento ou de dissolução de união estável perante o juízo competente. [\(Incluído pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

§ 3º A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar compreenderá o acesso aos benefícios decorrentes do desenvolvimento científico e tecnológico, incluindo os serviços de contracepção de emergência, a profilaxia das Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST) e da Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS) e outros procedimentos médicos necessários e cabíveis nos casos de violência sexual.

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

§ 4º Aquele que, por ação ou omissão, causar lesão, violência física, sexual ou psicológica e dano moral ou patrimonial a mulher fica obrigado a ressarcir todos os danos causados, inclusive ressarcir ao Sistema Único de Saúde (SUS), de acordo com a tabela SUS, os custos relativos aos serviços de saúde prestados para o total tratamento das vítimas em situação de violência doméstica e familiar, recolhidos os recursos assim arrecadados ao Fundo de Saúde do ente federado responsável pelas unidades de saúde que prestarem os serviços. [\(Vide Lei nº 13.871, de 2019\)](#). [\(Vigência\)](#)

§ 5º Os dispositivos de segurança destinados ao uso em caso de perigo iminente e disponibilizados para o monitoramento das vítimas de violência doméstica ou familiar amparadas por medidas protetivas terão seus custos ressarcidos pelo agressor. [\(Vide Lei nº 13.871, de 2019\)](#). [\(Vigência\)](#)

§ 6º O ressarcimento de que tratam os §§ 4º e 5º deste artigo não poderá importar ônus de qualquer natureza ao patrimônio da mulher e dos seus dependentes, nem configurar atenuante ou ensejar possibilidade de substituição da pena aplicada. [\(Vide Lei nº 13.871, de 2019\)](#). [\(Vigência\)](#)

§ 7º A mulher em situação de violência doméstica e familiar tem prioridade para matricular seus dependentes em instituição de educação básica mais próxima de seu domicílio, ou transferi-los para essa instituição, mediante a apresentação dos documentos comprobatórios do registro da ocorrência policial ou do processo de violência doméstica e familiar em curso. [\(Incluído pela Lei nº 13.882, de 2019\)](#)

§ 8º Serão sigilosos os dados da ofendida e de seus dependentes matriculados ou transferidos conforme o disposto no § 7º deste artigo, e o acesso às informações será reservado ao juiz, ao Ministério Público e aos órgãos competentes do poder público. [\(Incluído pela Lei nº 13.882, de 2019\)](#)

### CAPÍTULO III

#### DO ATENDIMENTO PELA AUTORIDADE POLICIAL

Art. 10. Na hipótese da iminência ou da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher, a autoridade policial que tomar conhecimento da ocorrência adotará, de imediato, as providências legais cabíveis.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no caput deste artigo ao descumprimento de medida protetiva de urgência deferida.

Art. 10-A. É direito da mulher em situação de violência doméstica e familiar o atendimento policial e pericial especializado, ininterrupto e prestado por servidores - preferencialmente do sexo feminino - previamente capacitados. [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

§ 1º A inquirição de mulher em situação de violência doméstica e familiar ou de testemunha de violência doméstica, quando se tratar de crime contra a mulher, obedecerá às seguintes diretrizes: [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

I - salvaguarda da integridade física, psíquica e emocional da depoente, considerada a sua condição peculiar de pessoa em situação de violência doméstica e familiar; [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

II - garantia de que, em nenhuma hipótese, a mulher em situação de violência doméstica e familiar, familiares e testemunhas terão contato direto com investigados ou suspeitos e pessoas a eles relacionadas; [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

III - não revitimização da depoente, evitando sucessivas inquirições sobre o mesmo fato nos âmbitos criminal, cível e administrativo, bem como questionamentos sobre a vida privada. [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

§ 2º Na inquirição de mulher em situação de violência doméstica e familiar ou de testemunha de delitos de que trata esta Lei, adotar-se-á, preferencialmente, o seguinte procedimento: [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

I - a inquirição será feita em recinto especialmente projetado para esse fim, o qual conterá os equipamentos próprios e adequados à idade da mulher em situação de violência doméstica e familiar ou testemunha e ao tipo e à gravidade da violência sofrida; [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

II - quando for o caso, a inquirição será intermediada por profissional especializado em violência doméstica e familiar designado pela autoridade judiciária ou policial; [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

III - o depoimento será registrado em meio eletrônico ou magnético, devendo a gravação e a mídia integrar o inquérito. [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

Art. 11. No atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, a autoridade policial deverá, entre outras providências:

I - garantir proteção policial, quando necessário, comunicando de imediato ao Ministério Público e ao Poder Judiciário;

II - encaminhar a ofendida ao hospital ou posto de saúde e ao Instituto Médico Legal;

III - fornecer transporte para a ofendida e seus dependentes para abrigo ou local seguro, quando houver risco de vida;

IV - se necessário, acompanhar a ofendida para assegurar a retirada de seus pertences do local da ocorrência ou do domicílio familiar;

~~V - informar à ofendida os direitos a ela conferidos nesta Lei e os serviços disponíveis.~~

V - informar à ofendida os direitos a ela conferidos nesta Lei e os serviços disponíveis, inclusive os de assistência judiciária para o eventual ajuizamento perante o juízo competente da ação de separação judicial, de divórcio, de anulação de casamento ou de dissolução de união estável. [\(Redação dada pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

Art. 12. Em todos os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, feito o registro da ocorrência, deverá a autoridade policial adotar, de imediato, os seguintes procedimentos, sem prejuízo daqueles previstos no Código de Processo Penal:

I - ouvir a ofendida, lavrar o boletim de ocorrência e tomar a representação a termo, se apresentada;

II - colher todas as provas que servirem para o esclarecimento do fato e de suas circunstâncias;

III - remeter, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, expediente apartado ao juiz com o pedido da ofendida, para a concessão de medidas protetivas de urgência;

IV - determinar que se proceda ao exame de corpo de delito da ofendida e requisitar outros exames periciais necessários;

V - ouvir o agressor e as testemunhas;

VI - ordenar a identificação do agressor e fazer juntar aos autos sua folha de antecedentes criminais, indicando a existência de mandado de prisão ou registro de outras ocorrências policiais contra ele;

VI-A - verificar se o agressor possui registro de porte ou posse de arma de fogo e, na hipótese de existência, juntar aos autos essa informação, bem como notificar a ocorrência à instituição responsável pela concessão do registro ou da emissão do porte, nos termos da [Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003 \(Estatuto do Desarmamento\)](#); [\(Incluído pela Lei nº 13.880, de 2019\)](#)

VII - remeter, no prazo legal, os autos do inquérito policial ao juiz e ao Ministério Público.

§ 1º O pedido da ofendida será tomado a termo pela autoridade policial e deverá conter:

I - qualificação da ofendida e do agressor;

II - nome e idade dos dependentes;

III - descrição sucinta do fato e das medidas protetivas solicitadas pela ofendida.

IV - informação sobre a condição de a ofendida ser pessoa com deficiência e se da violência sofrida resultou deficiência ou agravamento de deficiência preexistente. [\(Incluído pela Lei nº 13.836, de 2019\)](#)

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

§ 2º A autoridade policial deverá anexar ao documento referido no § 1º o boletim de ocorrência e cópia de todos os documentos disponíveis em posse da ofendida.

§ 3º Serão admitidos como meios de prova os laudos ou prontuários médicos fornecidos por hospitais e postos de saúde.

Art. 12-A. Os Estados e o Distrito Federal, na formulação de suas políticas e planos de atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, darão prioridade, no âmbito da Polícia Civil, à criação de Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (Deams), de Núcleos Investigativos de Femicídio e de equipes especializadas para o atendimento e a investigação das violências graves contra a mulher.

Art. 12-B. (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

§ 1º (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

§ 2º (VETADO). [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

§ 3º A autoridade policial poderá requisitar os serviços públicos necessários à defesa da mulher em situação de violência doméstica e familiar e de seus dependentes. [\(Incluído pela Lei nº 13.505, de 2017\)](#)

~~Art. 12-C. Verificada a existência de risco atual ou iminente à vida ou à integridade física da mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou de seus dependentes, o agressor será imediatamente afastado do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida: [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)~~

Art. 12-C. Verificada a existência de risco atual ou iminente à vida ou à integridade física ou psicológica da mulher em situação de violência doméstica e familiar, ou de seus dependentes, o agressor será imediatamente afastado do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida: [\(Redação dada pela Lei nº 14.188, de 2021\)](#)

I - pela autoridade judicial; [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

II - pelo delegado de polícia, quando o Município não for sede de comarca; ou [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

III - pelo policial, quando o Município não for sede de comarca e não houver delegado disponível no momento da denúncia. [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II e III do **caput** deste artigo, o juiz será comunicado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas e decidirá, em igual prazo, sobre a manutenção ou a revogação da medida aplicada, devendo dar ciência ao Ministério Público concomitantemente. [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

§ 2º Nos casos de risco à integridade física da ofendida ou à efetividade da medida protetiva de urgência, não será concedida liberdade provisória ao preso. [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

#### TÍTULO IV

#### DOS PROCEDIMENTOS

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. Ao processo, ao julgamento e à execução das causas cíveis e criminais decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher aplicar-se-ão as normas dos Códigos de Processo Penal e Processo Civil e da legislação específica relativa à criança, ao adolescente e ao idoso que não conflitarem com o estabelecido nesta Lei.

Art. 14. Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, órgãos da Justiça Ordinária com competência cível e criminal, poderão ser criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para o processo, o julgamento e a execução das causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher.

Parágrafo único. Os atos processuais poderão realizar-se em horário noturno, conforme dispuserem as normas de organização judiciária.

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

Art. 14-A. A ofendida tem a opção de propor ação de divórcio ou de dissolução de união estável no Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher. [\(Incluído pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

§ 1º Exclui-se da competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher a pretensão relacionada à partilha de bens. [\(Incluído pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

§ 2º Iniciada a situação de violência doméstica e familiar após o ajuizamento da ação de divórcio ou de dissolução de união estável, a ação terá preferência no juízo onde estiver. [\(Incluído pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

Art. 15. É competente, por opção da ofendida, para os processos cíveis regidos por esta Lei, o Juizado:

- I - do seu domicílio ou de sua residência;
- II - do lugar do fato em que se baseou a demanda;
- III - do domicílio do agressor.

Art. 16. Nas ações penais públicas condicionadas à representação da ofendida de que trata esta Lei, só será admitida a renúncia à representação perante o juiz, em audiência especialmente designada com tal finalidade, antes do recebimento da denúncia e ouvido o Ministério Público. [\(Vide ADI 7267\)](#)

Art. 17. É vedada a aplicação, nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, de penas de cesta básica ou outras de prestação pecuniária, bem como a substituição de pena que implique o pagamento isolado de multa.

Art. 17-A. O nome da ofendida ficará sob sigilo nos processos em que se apuram crimes praticados no contexto de violência doméstica e familiar contra a mulher. [\(Incluído pela Lei nº 14.857, de 2024\)](#)

Parágrafo único. O sigilo referido no **caput** deste artigo não abrange o nome do autor do fato, tampouco os demais dados do processo. [\(Incluído pela Lei nº 14.857, de 2024\)](#)

## CAPÍTULO II

### DAS MEDIDAS PROTETIVAS DE URGÊNCIA

#### Seção I

##### Disposições Gerais

Art. 18. Recebido o expediente com o pedido da ofendida, caberá ao juiz, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas:

- I - conhecer do expediente e do pedido e decidir sobre as medidas protetivas de urgência;
- ~~II - determinar o encaminhamento da ofendida ao órgão de assistência judiciária, quando for o caso;~~

II - determinar o encaminhamento da ofendida ao órgão de assistência judiciária, quando for o caso, inclusive para o ajuizamento da ação de separação judicial, de divórcio, de anulação de casamento ou de dissolução de união estável perante o juízo competente; [\(Redação dada pela Lei nº 13.894, de 2019\)](#)

III - comunicar ao Ministério Público para que adote as providências cabíveis.

IV - determinar a apreensão imediata de arma de fogo sob a posse do agressor. [\(Incluído pela Lei nº 13.880, de 2019\)](#)

Art. 19. As medidas protetivas de urgência poderão ser concedidas pelo juiz, a requerimento do Ministério Público ou a pedido da ofendida.

§ 1º As medidas protetivas de urgência poderão ser concedidas de imediato, independentemente de audiência das partes e de manifestação do Ministério Público, devendo este ser prontamente comunicado.

§ 2º As medidas protetivas de urgência serão aplicadas isolada ou cumulativamente, e poderão ser substituídas a qualquer tempo por outras de maior eficácia, sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

violados.

§ 3º Poderá o juiz, a requerimento do Ministério Público ou a pedido da ofendida, conceder novas medidas protetivas de urgência ou rever aquelas já concedidas, se entender necessário à proteção da ofendida, de seus familiares e de seu patrimônio, ouvido o Ministério Público.

§ 4º As medidas protetivas de urgência serão concedidas em juízo de cognição sumária a partir do depoimento da ofendida perante a autoridade policial ou da apresentação de suas alegações escritas e poderão ser indeferidas no caso de avaliação pela autoridade de inexistência de risco à integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da ofendida ou de seus dependentes. [\(Incluído pela Lei nº 14.550, de 2023\)](#)

§ 5º As medidas protetivas de urgência serão concedidas independentemente da tipificação penal da violência, do ajuizamento de ação penal ou cível, da existência de inquérito policial ou do registro de boletim de ocorrência. [\(Incluído pela Lei nº 14.550, de 2023\)](#)

§ 6º As medidas protetivas de urgência vigorarão enquanto persistir risco à integridade física, psicológica, sexual, patrimonial ou moral da ofendida ou de seus dependentes. [\(Incluído pela Lei nº 14.550, de 2023\)](#)

Art. 20. Em qualquer fase do inquérito policial ou da instrução criminal, caberá a prisão preventiva do agressor, decretada pelo juiz, de ofício, a requerimento do Ministério Público ou mediante representação da autoridade policial.

Parágrafo único. O juiz poderá revogar a prisão preventiva se, no curso do processo, verificar a falta de motivo para que subsista, bem como de novo decretá-la, se sobrevierem razões que a justifiquem.

Art. 21. A ofendida deverá ser notificada dos atos processuais relativos ao agressor, especialmente dos pertinentes ao ingresso e à saída da prisão, sem prejuízo da intimação do advogado constituído ou do defensor público.

Parágrafo único. A ofendida não poderá entregar intimação ou notificação ao agressor .

## Seção II

### Das Medidas Protetivas de Urgência que Obrigam o Agressor

Art. 22. Constatada a prática de violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos desta Lei, o juiz poderá aplicar, de imediato, ao agressor, em conjunto ou separadamente, as seguintes medidas protetivas de urgência, entre outras:

I - suspensão da posse ou restrição do porte de armas, com comunicação ao órgão competente, nos termos da [Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003](#) ;

II - afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida;

III - proibição de determinadas condutas, entre as quais:

a) aproximação da ofendida, de seus familiares e das testemunhas, fixando o limite mínimo de distância entre estes e o agressor;

b) contato com a ofendida, seus familiares e testemunhas por qualquer meio de comunicação;

c) freqüentação de determinados lugares a fim de preservar a integridade física e psicológica da ofendida;

IV - restrição ou suspensão de visitas aos dependentes menores, ouvida a equipe de atendimento multidisciplinar ou serviço similar;

V - prestação de alimentos provisionais ou provisórios.

VI – comparecimento do agressor a programas de recuperação e reeducação; e [\(Incluído pela Lei nº 13.984, de 2020\)](#)

VII – acompanhamento psicossocial do agressor, por meio de atendimento individual e/ou em grupo de apoio. [\(Incluído pela Lei nº 13.984, de 2020\)](#)

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

§ 1º As medidas referidas neste artigo não impedem a aplicação de outras previstas na legislação em vigor, sempre que a segurança da ofendida ou as circunstâncias o exigirem, devendo a providência ser comunicada ao Ministério Público.

§ 2º Na hipótese de aplicação do inciso I, encontrando-se o agressor nas condições mencionadas no [caput e incisos do art. 6º da Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003](#), o juiz comunicará ao respectivo órgão, corporação ou instituição as medidas protetivas de urgência concedidas e determinará a restrição do porte de armas, ficando o superior imediato do agressor responsável pelo cumprimento da determinação judicial, sob pena de incorrer nos crimes de prevaricação ou de desobediência, conforme o caso.

§ 3º Para garantir a efetividade das medidas protetivas de urgência, poderá o juiz requisitar, a qualquer momento, auxílio da força policial.

§ 4º Aplica-se às hipóteses previstas neste artigo, no que couber, o disposto no caput e nos [§§ 5º e 6º do art. 461 da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 \(Código de Processo Civil\)](#).

### Seção III

#### Das Medidas Protetivas de Urgência à Ofendida

Art. 23. Poderá o juiz, quando necessário, sem prejuízo de outras medidas:

- I - encaminhar a ofendida e seus dependentes a programa oficial ou comunitário de proteção ou de atendimento;
- II - determinar a recondução da ofendida e a de seus dependentes ao respectivo domicílio, após afastamento do agressor;
- III - determinar o afastamento da ofendida do lar, sem prejuízo dos direitos relativos a bens, guarda dos filhos e alimentos;
- IV - determinar a separação de corpos.
- V - determinar a matrícula dos dependentes da ofendida em instituição de educação básica mais próxima do seu domicílio, ou a transferência deles para essa instituição, independentemente da existência de vaga. [\(Incluído pela Lei nº 13.882, de 2019\)](#)
- VI – conceder à ofendida auxílio-aluguel, com valor fixado em função de sua situação de vulnerabilidade social e econômica, por período não superior a 6 (seis) meses. [\(Incluído pela Lei nº 14.674, de 2023\)](#)

Art. 24. Para a proteção patrimonial dos bens da sociedade conjugal ou daqueles de propriedade particular da mulher, o juiz poderá determinar, liminarmente, as seguintes medidas, entre outras:

- 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.

Parágrafo único. Deverá o juiz oficiar ao cartório competente para os fins previstos nos incisos II e III deste artigo.

### Seção IV

[\(Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018\)](#)

#### Do Crime de Descumprimento de Medidas Protetivas de Urgência Descumprimento de Medidas Protetivas de Urgência

Art. 24-A. Descumprir decisão judicial que defere medidas protetivas de urgência previstas nesta Lei: [\(Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018\)](#)

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

~~Pena – detenção, de 3 (três) meses a 2 (dois) anos. (Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018)~~

Pena – reclusão, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos, e multa. (Redação dada pela Lei nº 14.994, de 2024)

§ 1º A configuração do crime independe da competência civil ou criminal do juiz que deferiu as medidas. (Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018)

§ 2º Na hipótese de prisão em flagrante, apenas a autoridade judicial poderá conceder fiança. (Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018)

§ 3º O disposto neste artigo não exclui a aplicação de outras sanções cabíveis. (Incluído pela Lei nº 13.641, de 2018)

### CAPÍTULO III

#### DA ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Art. 25. O Ministério Público intervirá, quando não for parte, nas causas cíveis e criminais decorrentes da violência doméstica e familiar contra a mulher.

Art. 26. Caberá ao Ministério Público, sem prejuízo de outras atribuições, nos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher, quando necessário:

I - requisitar força policial e serviços públicos de saúde, de educação, de assistência social e de segurança, entre outros;

II - fiscalizar os estabelecimentos públicos e particulares de atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar, e adotar, de imediato, as medidas administrativas ou judiciais cabíveis no tocante a quaisquer irregularidades constatadas;

III - cadastrar os casos de violência doméstica e familiar contra a mulher.

### CAPÍTULO IV

#### DA ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

Art. 27. Em todos os atos processuais, cíveis e criminais, a mulher em situação de violência doméstica e familiar deverá estar acompanhada de advogado, ressalvado o previsto no art. 19 desta Lei.

Art. 28. É garantido a toda mulher em situação de violência doméstica e familiar o acesso aos serviços de Defensoria Pública ou de Assistência Judiciária Gratuita, nos termos da lei, em sede policial e judicial, mediante atendimento específico e humanizado.

### TÍTULO V

#### DA EQUIPE DE ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR

Art. 29. Os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher que vierem a ser criados poderão contar com uma equipe de atendimento multidisciplinar, a ser integrada por profissionais especializados nas áreas psicossocial, jurídica e de saúde.

Art. 30. Compete à equipe de atendimento multidisciplinar, entre outras atribuições que lhe forem reservadas pela legislação local, fornecer subsídios por escrito ao juiz, ao Ministério Público e à Defensoria Pública, mediante laudos ou verbalmente em audiência, e desenvolver trabalhos de orientação, encaminhamento, prevenção e outras medidas, voltados para a ofendida, o agressor e os familiares, com especial atenção às crianças e aos adolescentes.

Art. 31. Quando a complexidade do caso exigir avaliação mais aprofundada, o juiz poderá determinar a manifestação de profissional especializado, mediante a indicação da equipe de atendimento multidisciplinar.

Art. 32. O Poder Judiciário, na elaboração de sua proposta orçamentária, poderá prever recursos para a criação e manutenção da equipe de atendimento multidisciplinar, nos termos da Lei de Diretrizes Orçamentárias.

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

## TÍTULO VI

## DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 33. Enquanto não estruturados os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, as varas criminais acumularão as competências cível e criminal para conhecer e julgar as causas decorrentes da prática de violência doméstica e familiar contra a mulher, observadas as previsões do Título IV desta Lei, subsidiada pela legislação processual pertinente.

Parágrafo único. Será garantido o direito de preferência, nas varas criminais, para o processo e o julgamento das causas referidas no caput.

## TÍTULO VII

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. A instituição dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher poderá ser acompanhada pela implantação das curadorias necessárias e do serviço de assistência judiciária.

Art. 35. A União, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios poderão criar e promover, no limite das respectivas competências: [\(Vide Lei nº 14.316, de 2022\)](#)

I - centros de atendimento integral e multidisciplinar para mulheres e respectivos dependentes em situação de violência doméstica e familiar;

II - casas-abrigos para mulheres e respectivos dependentes menores em situação de violência doméstica e familiar;

III - delegacias, núcleos de defensoria pública, serviços de saúde e centros de perícia médico-legal especializados no atendimento à mulher em situação de violência doméstica e familiar;

IV - programas e campanhas de enfrentamento da violência doméstica e familiar;

V - centros de educação e de reabilitação para os agressores.

Art. 36. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a adaptação de seus órgãos e de seus programas às diretrizes e aos princípios desta Lei.

Art. 37. A defesa dos interesses e direitos transindividuais previstos nesta Lei poderá ser exercida, concorrentemente, pelo Ministério Público e por associação de atuação na área, regularmente constituída há pelo menos um ano, nos termos da legislação civil.

Parágrafo único. O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz quando entender que não há outra entidade com representatividade adequada para o ajuizamento da demanda coletiva.

Art. 38. As estatísticas sobre a violência doméstica e familiar contra a mulher serão incluídas nas bases de dados dos órgãos oficiais do Sistema de Justiça e Segurança a fim de subsidiar o sistema nacional de dados e informações relativo às mulheres.

Parágrafo único. As Secretarias de Segurança Pública dos Estados e do Distrito Federal poderão remeter suas informações criminais para a base de dados do Ministério da Justiça.

Art. 38-A. O juiz competente providenciará o registro da medida protetiva de urgência. [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)

~~Parágrafo único. As medidas protetivas de urgência serão registradas em banco de dados mantido e regulamentado pelo Conselho Nacional de Justiça, garantido o acesso do Ministério Público, da Defensoria Pública e dos órgãos de segurança pública e de assistência social, com vistas à fiscalização e à efetividade das medidas protetivas. [\(Incluído pela Lei nº 13.827, de 2019\)](#)~~

Parágrafo único. As medidas protetivas de urgência serão, após sua concessão, imediatamente registradas em banco de dados mantido e regulamentado pelo Conselho Nacional de Justiça, garantido o acesso instantâneo do

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

Ministério Público, da Defensoria Pública e dos órgãos de segurança pública e de assistência social, com vistas à fiscalização e à efetividade das medidas protetivas. ([Redação dada Lei nº 14.310, de 2022](#)) [Vigência](#)

Art. 39. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, no limite de suas competências e nos termos das respectivas leis de diretrizes orçamentárias, poderão estabelecer dotações orçamentárias específicas, em cada exercício financeiro, para a implementação das medidas estabelecidas nesta Lei.

Art. 40. As obrigações previstas nesta Lei não excluem outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 40-A. Esta Lei será aplicada a todas as situações previstas no seu art. 5º, independentemente da causa ou da motivação dos atos de violência e da condição do ofensor ou da ofendida. ([Incluído pela Lei nº 14.550, de 2023](#))

Art. 41. Aos crimes praticados com violência doméstica e familiar contra a mulher, independentemente da pena prevista, não se aplica a [Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995](#).

Art. 42. O [art. 313 do Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941](#) (Código de Processo Penal), passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IV:

"Art. 313. ....

.....

IV - se o crime envolver violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos da lei específica, para garantir a execução das medidas protetivas de urgência." (NR)

Art. 43. A [alínea f do inciso II do art. 61 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940](#) (Código Penal), passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 61. ....

.....

II - .....

.....

f) com abuso de autoridade ou prevalecendo-se de relações domésticas, de coabitação ou de hospitalidade, ou com violência contra a mulher na forma da lei específica;

....." (NR)

Art. 44. O [art. 129 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940](#) (Código Penal), passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 129. ....

.....

§ 9º Se a lesão for praticada contra ascendente, descendente, irmão, cônjuge ou companheiro, ou com quem conviva ou tenha convivido, ou, ainda, prevalecendo-se o agente das relações domésticas, de coabitação ou de hospitalidade:

Pena - detenção, de 3 (três) meses a 3 (três) anos.

.....

§ 11. Na hipótese do § 9º deste artigo, a pena será aumentada de um terço se o crime for cometido contra pessoa portadora de deficiência." (NR)

Art. 45. O [art. 152 da Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984](#) (Lei de Execução Penal), passa a vigorar com a seguinte redação:

07/04/2025, 22:32

Lei nº 11.340

"Art. 152. ....

Parágrafo único. Nos casos de violência doméstica contra a mulher, o juiz poderá determinar o comparecimento obrigatório do agressor a programas de recuperação e reeducação." (NR)

Art. 46. Esta Lei entra em vigor 45 (quarenta e cinco) dias após sua publicação.

Brasília, 7 de agosto de 2006; 185º da Independência e 118º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA  
*Dilma Rousseff*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 8.8.2006

\*

## ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** PROTAGONISMO SOCIAL DE MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19: a mediação da informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra - CRMEB.

**Pesquisador:** Aurekelly Rodrigues da Silva

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 64153722.0.0000.5188

**Instituição Proponente:** Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPB

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 5.912.112

**Apresentação do Projeto:**

A pesquisa aborda sobre a violência doméstica contra as mulheres durante a pandemia da COVID-19, e debruça-se sobre o Centro de Referência

da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) como uma política pública fundamental para o enfrentamento desse fenômeno no estado da Paraíba. O

trabalho apresenta como objetivo geral: analisar como a mediação da informação delineada no Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB)

contribui para o protagonismo social de mulheres em situação de violência doméstica, tendo como foco o período da pandemia da COVID-19.

Especificamente busca-se: mapear o perfil das mulheres atendidas no Centro de Referência Ednalva Bezerra durante a pandemia da COVID-19

(2020-2021); verificar como os marcadores sociais de gênero, raça/etnia, classe social e idade impactaram as experiências das mulheres em

situação de violência doméstica durante a pandemia da COVID-19; c) identificar as ações informacionais dinamizadas pelo Centro de Referência

Ednalva Bezerra no período pandêmico e como a apropriação da informação contribui para o protagonismo social das mulheres no tocante ao

enfrentamento a violência; d) apresentar as estratégias informacionais adotadas pelas mulheres

**Endereço:** Prédio da Reitoria da UFPB, 1º Andar

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 58.051-900

**UF:** PB

**Município:** JOAO PESSOA

**Telefone:** (83)3216-7791

**Fax:** (83)3216-7791

**E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.912.112

para se apropriar do conteúdo informacional veiculado no centro de modo a alcançar o protagonismo social. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa aplicada que utilizará a abordagem qualitativa. Será realizada por meio de uma pesquisa de campo e também compreenderá um estudo de caso. Terá como campo empírico o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), localizado na cidade de João Pessoa, e os sujeitos da pesquisa serão mulheres em situação de violência doméstica durante a pandemia da COVID-19. Durante todo o estudo utilizará a interseccionalidade como ferramenta metodológica para analisar a violência doméstica vivenciada por cada mulher sob uma perspectiva mais profunda, observando não apenas a questão do gênero, mas a intersecção deste com outros marcadores sociais da diferença, tais como raça/etnia, classe social e idade, tornando, pois, esta é uma análise mais complexa e necessária no campo da CI. A coleta de dados da pesquisa será dividida em dois momentos. A coleta de dados da pesquisa será dividida em dois momentos. Primeiramente pretende-se alcançar o primeiro objetivo deste estudo que consiste em realizar o mapeamento do perfil das mulheres atendidas no CRMEB durante a pandemia da COVID-19 (2020-2021). Para tanto, utilizara-se como fonte as fichas de atendimento de cada usuária no referido órgão de modo a apresentar informações sobre as seguintes variáveis: idade, estado civil, escolaridade, ocupação, cor/raça/etnia, orientação sexual, tipo de domicílio, situação de moradia, remuneração individual, remuneração familiar, situação econômica, e participação em programas sociais. No segundo momento, serão realizadas entrevistas com as mulheres atendidas no CRMEB no período da pandemia da COVID-19 (2020-2021), utilizando como instrumento de coleta um roteiro de entrevista semiestruturado. Pretende-se com esse roteiro obter informações sobre o perfil das mulheres; a violência doméstica durante a pandemia da COVID-19 e a relação dos marcadores sociais com tal fenômeno; e sobre a mediação da informação no CRMEB. No processo de análise, pretende-se utilizar o conceito de interseccionalidade como fio condutor, e a técnica de análise de conteúdo para interpretação dos dados empíricos.

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário:

Analisar como a mediação da informação delineada no Centro de Referência Ednalva Bezerra

<b>Endereço:</b> Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar	
<b>Bairro:</b> Cidade Universitária	<b>CEP:</b> 58.051-900
<b>UF:</b> PB	<b>Município:</b> JOAO PESSOA
<b>Telefone:</b> (83)3216-7791	<b>Fax:</b> (83)3216-7791 <b>E-mail:</b> comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.912.112

(CRMEB) contribui para o protagonismo social de mulheres em situação de violência doméstica, tendo como foco o período da pandemia da COVID-19.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos e benefícios foram bem avaliados.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Trata-se de uma pesquisa em banco de dados, segundo informações da própria pesquisadora: "Estão sendo utilizadas as fichas de atendimento das mulheres usuárias do Centro de Referência Ednalva Bezerra (CRMEB). Nessas fichas é possível obter informações que permitirão mapear o perfil das mulheres atendidas no CRMEB durante a pandemia da COVID-19."

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos os termos obrigatórios foram apresentados.

**Recomendações:**

Não há.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Sou de parecer favorável a APROVAÇÃO do referido projeto.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2024317.pdf	22/12/2022 16:29:21		Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	25/11/2022	Aurekelly	Aceito

**Endereço:** Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar  
**Bairro:** Cidade Universitária **CEP:** 58.051-900  
**UF:** PB **Município:** JOAO PESSOA  
**Telefone:** (83)3216-7791 **Fax:** (83)3216-7791 **E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA  
SAÚDE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA PARAÍBA -  
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.912.112

Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	15:06:10	Rodrigues da Silva	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DE_TESE.pdf	25/11/2022 15:05:34	Aurekelly Rodrigues da Silva	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	11/10/2022 09:50:08	Aurekelly Rodrigues da Silva	Aceito
Outros	AUTORIZACAO_DA_PESQUISA.pdf	30/09/2022 20:38:40	Aurekelly Rodrigues da Silva	Aceito
Outros	ROTEIRO_DE_ENTREVISTA_SEMIES TRUTURADO.pdf	30/09/2022 20:29:44	Aurekelly Rodrigues da Silva	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO_DE_CONSENTIMENTO_LIVR E_E_ESCLARECIDO.pdf	30/09/2022 20:27:48	Aurekelly Rodrigues da Silva	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

JOAO PESSOA, 27 de Fevereiro de 2023

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa  
(Coordenador(a))**

**Endereço:** Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 58.051-900

**UF:** PB

**Município:** JOAO PESSOA

**Telefone:** (83)3216-7791

**Fax:** (83)3216-7791

**E-mail:** comitedeetica@ccs.ufpb.br