

## **CENTROS DE REFERÊNCIA EDNALVA BEZERRA: UNIDADE INFORMACIONAL DE PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA AS MULHERES**

**Resumo:** A violência doméstica é um problema que atinge mulheres de todas as faixas etárias, raça/etnia, religiões, classes sociais e graus de escolaridade. Configura-se como uma violação dos direitos humanos e impacta a integridade e o desenvolvimento social das mulheres com efeitos perversos em saúde física e psicológica. Este artigo aborda a violência contra as mulheres, e seu objetivo é de apresentar o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), uma política pública da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, específica de atendimento às mulheres em situação de violência do município de João Pessoa. O serviço oferece atendimento multiprofissional às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, por meio dos setores jurídico, social, psicológico, de arte-educação e terapia holística. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e documental. Para apresentar e descrever a unidade informacional, utilizaram-se documentos do CRMEB. Os resultados indicaram que o CRMEB é uma unidade informacional fundamental no processo de empoderamento das mulheres, para romper com o ciclo de violência e desnaturalizar esquemas hegemônicos de gênero, e que a *práxis* de sua equipe delinea o acolhimento e o atendimento humanizado às usuárias e favorece a produção de conhecimentos pautados na autonomia delas. Portanto, a política pública especializada no enfrentamento à violência doméstica e o poder da informação são sobremaneira importantes para garantir os direitos das mulheres.

**Palavras-chave:** Informação; violência doméstica e familiar; Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra; relações de gênero.

## **EDNALVA BEZERRA REFERENCE CENTERS: INFORMATIONAL UNITY FOR PREVENTING DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMEN**

**Abstract:** Domestic violence is an issue which affects women from all age groups, ethnics, religions, social classes and level of schooling. It is configured as a violation of human rights and it impacts the integrity and social development of women, with perverse effects to physical and psychological health. The present paper approaches the violence against women. Its objective is to present the Reference Center for Women Ednalva Bezerra (CRMEB), a public policy of the Extraordinary Secretary of Public Policies for Women, specific in of attendance of women under violence situation in the municipality of João Pessoa. The service offers multidisciplinary attendance to women under domestic and family violence, by means of the following sectors: juridical, social, psychological, art and education, and holistic therapy. It is a qualitative, descriptive and document research. It used documents of the CRMEB to present and to describe the information unit. The results point that the CRMEB is configured as a fundamental information unit in the process of empowerment of women to breach the violence cycle and to denature hegemonic gender schemes. The praxis of the CRMEB staff delineates the host and humanized attendance to the users, favoring the production of knowledge guided by the autonomy of women. This way, it is verified the importance of a public policy that is specialized in the confrontation of domestic violence and the power of information in the guarantee of the human rights of women.

**Keywords:** Information; Domestic and Family Violence; Reference Center for Women Ednalva Bezerra; Gender Relations.

**Kaliandra Oliveira Andrade**  
Doutoranda em Ciência da  
Informação pela Universidade  
Federal da Paraíba (UFPB).  
kandrade.oliveira@gmail.com

**Izabel França Lima**  
Doutora em Ciência da Informação  
pela Universidade Federal de Minas  
Gerais (UFMG).  
belbib@gmail.com

**Gisele Rocha Côrtes**  
Doutora em Sociologia pela  
Universidade Estadual Paulista Júlio  
de Mesquita Filho (UNESP).  
giselerochacortes@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A violência contra as mulheres configura-se como uma violação dos direitos humanos e alicerça-se em condicionamentos sociais que a naturalizam e aloca às mulheres situação de desigualdade em diferentes sociedades. O fenômeno é recorrente e atinge mulheres de todas as faixas etárias, raça/etnia, religiões, classes sociais e graus de escolaridade. É um problema social que impacta a integridade e o desenvolvimento social das mulheres com efeitos perversos em sua saúde física e psicológica.

De acordo com a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher – Convenção de Belém do Pará (1994, p. 1) – entende-se por violência contra as mulheres “[...] qualquer ato ou conduta baseada no gênero, que cause morte, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na privada.”

Há décadas, os números vêm sendo alarmantes no Brasil. Segundo o Atlas da Violência 2020, produzido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), baseado em dados do Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM):

[...] entre 2013 e 2018, ao mesmo tempo em que a taxa de homicídio de mulheres fora de casa diminuiu 11,5%, as mortes dentro de casa aumentaram 8,3%, o que é um indicativo do crescimento de feminicídios. Nesse mesmo período, o aumento de 25% nos homicídios de mulheres por arma de fogo dentro das residências, por sua vez, parece refletir o crescimento na difusão de armas, cuja quantidade aumentou significativamente nos últimos anos. (CERQUEIRA; BUENO, 2020, p. 39).

Corroborando o exposto, dados da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM) apontam que, no Brasil, “[...] cerca de 80% dos casos de agressão contra mulheres foram cometidos por parceiros ou ex-parceiros; 56% de brasileiras e brasileiros conhecem um homem que já agrediu uma parceira e 54% conhecem ao menos uma mulher que sofreu algum tipo de agressão do parceiro” (BRASIL, 2015, p. 8). Em geral, acredita-se que o ambiente privado é o local onde há segurança e proteção, no entanto, muitas mulheres, sofrem agressões físicas, morais, psicológicas, patrimoniais e sexuais cometidas pelo parceiro na esfera privada. Isso contribui para a cruel invisibilidade da violência e sua impunidade.

Pesquisa atual e de abrangência nacional realizada por Waiselfisz (2015) indicou uma alta domesticidade dos homicídios de mulheres e que o Brasil ocupa a quinta posição na incidência de homicídios de mulheres, num ranking mundial de 83 países. O número de assassinatos de mulheres cresceu (260%) em dez anos. Nesse cenário, destaca-se a imbricação

entre o racismo e o sexismo como potencializadores da violência, posto que o número de homicídios de mulheres brancas caiu 9,8% entre 2003 e 2013 (de 1747 para 1576), enquanto os casos que envolvem mulheres negras cresceram 54,2% no mesmo período, passando de 1864 para 2875. Esses dados explicitam o alarmante aumento de assassinatos de mulheres negras no Brasil em decorrência da violência doméstica. Conforme a pesquisa, a Paraíba ocupa a 2ª colocação, e João Pessoa o 3º lugar no ranking nacional de homicídios de mulheres.

Os dados evidenciam que a articulação dos marcadores sociais de gênero e raça/etnia potencializam as diversas formas de opressão a que as mulheres negras estão expostas na sociedade. Isso limita as possibilidades de acessarem informações atinentes aos seus direitos, aos órgãos da rede de atendimento e à busca de apoio para romper com a situação de violência. Apesar de não ser o escopo do presente trabalho, consideramos fundamental enfatizar que pesquisas pautadas na perspectiva interseccional de gênero e raça, no contexto da violência contra as mulheres negras, são fundamentais para analisar como os marcadores sociais impactam as experiências das mulheres negras ao longo da vida, em diferentes espaços sociais, como, por exemplo, a violência física, a psicológica, a sexual, a moral e a patrimonial. Além disso, as informações podem subsidiar a implantação de políticas públicas e ações específicas de enfrentamento da violência contra as mulheres negras, com vistas a atender às suas demandas informacionais. Conforme Kimberle Crenshaw (2002, p. 177), o conceito de interseccionalidade “[...] 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”.

Nesta pesquisa, a abordagem da violência doméstica e familiar contra as mulheres, no escopo do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, centrou-se no prisma das relações de poder entre mulheres e homens construídas historicamente. Aqui se utiliza o conceito de relações de gênero na perspectiva de Joan Scott (1990, p. 14), que define o gênero como “[...] um elemento constitutivo de relações sociais fundadas sobre as diferenças percebidas entre os sexos, é um modo primordial de dar significado às relações de poder [...]”.

Saffioti (2002) assevera que as relações assimétricas têm como base a lógica patriarcal, em que a categorial social homem é legitimada para normatizar a vida e a conduta das mulheres e assegurar a supremacia masculina, utilizando diferentes formas de violência. “A reiteração da violência, que deveria contar para reforçar a punição do criminoso, acaba por

banalizar um fenômeno cruel e altamente prejudicial à saúde de grande parcela da população e ao desenvolvimento do país” (SAFFIOTI, 2002, p. 10-11).

O protagonismo dos movimentos feministas e de mulheres, ao reivindicarem que o poder público implante políticas públicas e ações para atender às mulheres em situação de violência é imprescindível para garantir o apoio e a proteção e potencializar o empoderamento das mulheres. Nesse sentido, este artigo delineará apontamentos acerca dos Centros de Referência Especializados no Atendimento às Mulheres (CRAM) e trará para a superfície do debate o caso específico do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), uma política pública de atendimento às mulheres da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, como unidade de informação no enfrentamento à violência doméstica e familiar.

Dessa feita, disseminar informações a respeito do Centro de Referência da Mulher e das fontes de informação existentes no serviço contribui para dar visibilidade à violência contra as mulheres e aprofundar estudos e pesquisas para se compreender e enfrentar esse grave problema social.

Sob o ponto de vista de Côrtes, Alves e Silva (2015), os centros de referência, ao abordarem as relações de gênero como uma construção histórico-cultural da socialização de mulheres e de homens, figuram como unidades informacionais e “dispositivos de poder” geradores de sentidos que desnaturalizam a violência e inscrevem as mulheres como sujeitos de direitos.

Conforme enuncia a pesquisadora Aquino (2010), a informação tem uma capacidade ilimitada de gerar transformações culturais nos indivíduos e nos grupos sociais, por meio de políticas públicas de informação, com vistas a promover a inclusão social das mulheres.

## **2 METODOLOGIA**

May (2004) refere que a ciência perpassa uma tamanha variação de aspectos constituintes, no que tange ao seu principal objetivo, que é de demonstrar ou problematizar objetos e fenômenos dentro de um contexto socioeconômico, cultural e tecnológico. Tais aspectos se materializam em métodos, abordagens e formas interpretativas de investigações científicas.

Em relação à metodologia, Minayo (1994, p. 42) afirma que “[...] é uma parte complexa e deve requerer maior cuidado do(a) pesquisador(a), porque, mais do que uma

descrição formal dos métodos e técnicas a serem utilizados, indica as opções e a leitura operacional que o pesquisador fez [...]”.

Antes de iniciar a pesquisa, houve uma reunião com a coordenação e parte da equipe técnica do CRMEB (Psicologia, Serviço Social e o setor Jurídico), com o intuito de expor, em linhas gerais, o projeto de pesquisa que teria como objeto de estudo o Centro de Referência da Mulher, o qual foi bem aceito pela equipe técnica e a coordenação do CRMEB. A pesquisa, de natureza qualitativa, descritiva e documental, foi realizada com total cooperação das profissionais do serviço. Severino (2007, p. 122) define a pesquisa documental como “a que se realiza a partir do registro disponível, decorrente das pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses etc. [...]”. Para apresentar e descrever a unidade informacional, foram utilizados documentos como cartilhas, folders, regimento e normativas do CRMEB. Quanto a pesquisa descritiva, busca descrever as características de determinadas populações ou fenômenos. (GIL, 2002). As informações coletadas no CRMEB foram sistematizadas e categorizadas. Utilizou-se da pesquisa descritiva para apresentação dos resultados.

### **3 A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, O MOVIMENTO FEMINISTA E A IMPLANTAÇÃO DE ÓRGÃOS DE ATENDIMENTO**

A violência doméstica é uma violação dos direitos humanos das mulheres mais cruel e constante. Os principais autores dessas violações são homens – companheiros e (ex) companheiros – com os quais elas estabelecem relação de afeto.

A pesquisadora Heleieth Saffioti (2001, p. 131) define a violência doméstica como “[...] o tipo de violência que acomete vítimas não-parentes co-sanguíneos ou afins, vivendo parcial ou integralmente no domicílio [...]”, na qual o agressor é o *pater familias*. Tal modalidade de violência, ainda segundo a autora, é rotineira e acontece em relações afetivas, cujo rompimento requer, em geral, interferência externa, uma vez que é raro uma mulher conseguir identificar e/ou romper o ciclo de violência sem apoio externo. Nessa dinâmica, respeitando as especificidades e o tempo de cada mulher, há movimentos de saída e retorno à relação violenta com diversas estratégias de reação das mulheres.

Em 1979, a psicóloga e pesquisadora americana, Leonore Edna Walker, realizou um estudo com 1500 mulheres em relacionamento abusivo. Ao ressaltar as fases e as especificidades, ela encontrou padrões nas agressões contra as mulheres, denominando-os de

“Ciclo do Abuso” e “Ciclo dos Maus-tratos”, também conhecido como Ciclo da Violência. Leonore Walker considerou o abuso cometido contra as mulheres por homens que acreditavam ter o direito de fazê-lo como ‘controle patriarcal’. E para ilustrar o ciclo, a estudiosa elaborou um esquema, exposto na Figura 1:



**Figura 1:** Ciclo da Violência

Fonte: material de divulgação em palestras do CRMEB (2016).

A compreensão do “Ciclo da Violência”, sob a ótica da lógica patriarcal, possibilita que os sujeitos, em especial, os(as) profissionais que compõem a rede de atendimento e enfrentamento à violência doméstica e familiar, compreendam os inúmeros desafios que impedem o rompimento com o ciclo de violência. Conforme Andrade (2016), o medo, a insegurança, a culpa, a vergonha, as questões culturais, as ideologias sexistas e a falta de informação sobre estruturas de apoio dificultam o rompimento com o ciclo de violência.

Como pano de fundo desse processo, a mulher em situação de violência doméstica ou familiar, geralmente, vê-se imersa em uma “[...] permissividade social de um abuso cujas causas se situam em uma [...] posição de superioridade do homem, de sua autoridade paterna e marital, enquanto garante a ordem familiar” (SOUSA, 2014, p. 46). Assim, vêm à tona discursos como estes reproduzidos socialmente: “ruim com ele, pior sem ele”, “roupa suja se lava em casa”, “em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher”, reforçando e reiterando condicionamentos sociais e culturais de que a violência contra as mulheres deve ser “aceita”, mantida em silêncio e resolvida de forma individual.

A compreensão do ciclo de violência, com respeito às especificidades, como as condições objetivas e subjetivas das mulheres e dos homens envolvidos na relação conjugal, faz com que os profissionais prestem um acolhimento humanizado e integral, respeitem o

tempo de cada mulher e deem informações com vistas a contribuir para o processo de empoderamento das mulheres e o rompimento com o ciclo da violência. Muitos questionamentos são feitos a respeito da postura de mulheres que não denunciam a violência sofrida ou que continuam na relação conjugal violenta.

Sobre isso, alguns elementos contribuem para o silêncio das mulheres e a impunidade dos agressores, como a falta ou a insuficiência de leis e políticas públicas integrais que previnam e erradiquem a violência contra as mulheres e que atendam de forma humanizada às mulheres. Muitas delas se sentem sem subsídios que garantam seus direitos e sua proteção depois da denúncia. A cultura machista e patriarcal é uma barreira estrutural para publicizar o fenômeno. Estratégias como um atendimento humanizado, sem julgamentos morais, o conhecimento da rede de atendimento, o conhecimento sobre relações de gênero e o respeito à autonomia das mulheres são fundamentais para que as mulheres não sejam abordadas como não sujeitos.

Saffioti (1999) aborda um aspecto fundamental na dinâmica de acolhimento e compreensão do fenômeno da violência e assevera que as mulheres não são cúmplices da violência nem a consentem, tendo em vista que a violência ocorre no âmbito da organização social de gênero com predomínio masculino, e as mulheres são detentoras de parcelas menores de poder do que os homens. Mesmo assim, elas reagem sistematicamente à violência com estratégias diferenciadas.

Corroborando com a concepção de que as relações de gênero têm raízes na estrutura patriarcal, Segato (2016) enuncia que o patriarcado atua em uma lógica política alicerçada na opressão e no disciplinamento das mulheres. A autora concebe as relações de violência de gênero como políticas e afirma que compreender as violências de gênero implica compreender a organização social como um todo. Evidências apontam que a masculinidade é construída e configurada ao longo da vida e o mandato de masculinidade se expressa por meio de uma refinada pedagogia da crueldade. O crime sexual contra as mulheres, na visão da pesquisadora, configura-se como um ato político, um dispositivo disciplinar e normatizador. Sua prática tem como base um mandato de masculinidade emanado da organização social de gênero. Busca-se dominar as mulheres por meio do “roubo” da sua intimidade, da subjugação e de limites impostos aos corpos femininos. Além disso, muitas vezes as mulheres são revitimizadas nos discursos comunicacionais e informacionais, produzidos pelos meios de comunicação e demais espaços sociais, quando as cruéis violências sofridas são tratadas com indiferença, banalização e espetacularização.

Uso e abuso do corpo alheio sem a sua participação intencional ou vontade, a violação é dirigida ao aniquilamento da vontade da vítima, cuja redução é justamente significada pela perda de controle sobre o comportamento de seu corpo e o agenciamento do mesmo pela vontade do agressor. A vítima é desapropriada do controle sobre seu espaço-corporal. (SEGATO, 2016, p. 38, tradução nossa).

A tolerância e a invisibilidade da violência doméstica contra as mulheres passaram a ser descortinadas de forma marcante, na década de 1970, por meio de mobilizações, reivindicações e campanhas do movimento feminista, protagonista em pautar a violência contra as mulheres como um problema social e político. Segundo Costa (2005), o movimento feminista se disseminou por meio de novos grupos em todas as grandes cidades do Brasil, fornecendo luz a bandeiras como direitos reprodutivos, sexualidade e o enfrentamento da violência contra as mulheres.<sup>1</sup>

No tocante à violência contra as mulheres, uma das principais reivindicações dos movimentos de mulheres e de feministas incidia sobre a necessidade de o poder público implantar políticas públicas específicas ou afirmativas para as mulheres em situação de violência. As pressões, as manifestações e as campanhas começaram, aos poucos, a surtir efeito, quando foi criado, em 1985, o primeiro aparato estatal específico de atendimento às mulheres em situação de violência – a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher – em São Paulo.<sup>2</sup> No mesmo ano, em agosto de 1985, foi instituído o Conselho Nacional da Condição da Mulher (CNDM), com o objetivo de promover, em nível nacional, políticas para eliminar a discriminação contra as mulheres e assegurar sua participação na vida política, econômica e cultural do país (BLAY, 2003).

No âmbito das políticas públicas, para materializar uma política pública consistente e que não se resumisse ao viés policial e judicial, o Movimento Feminista reivindicava a criação concomitante de outros serviços que englobassem a criação de abrigos, centros de referência, defensorias públicas, serviços na área da saúde, geração de trabalho e renda, entre outros (SILVEIRA, 2006). Nos anos de 1990, começaram a ser criadas as Casas-Abrigo para mulheres e filhos(as) com risco de morte em decorrência da violência doméstica.

Os primeiros abrigos implantados no país resultaram da articulação de organizações feministas e da ampliação da interlocução com governos estaduais e municipais e algumas cidades (ROCHA, 2007). O Centro de Convivência de Mulheres Vítimas de Violência

---

<sup>1</sup> O movimento feminista brasileiro dos anos 1970, com sua heterogeneidade, lutava contra as diversas formas de discriminação contra as mulheres e foi protagonista na luta pela redemocratização do país.

<sup>2</sup> Essencial destacar que, nesse processo de reivindicações, foram criados os Conselhos dos Direitos da Mulher (IMIG, 2005).



Doméstica (COMVIDA), vinculado à Secretaria de Segurança Pública, criado em 1986 no estado de São Paulo, foi a primeira experiência de Casa-Abrigo no país. Em 1990 e 1991, foram criadas as Casas-Abrigo de Santo André e a Casa Helenira Rezende de Souza Nazareth, em São Paulo (COSTA, 2005; SILVEIRA, 2006).

Outro serviço fundamental para as mulheres em situação de violência foram os Centros de Referência da Mulher, inspirados no SOS da década de 1980. Importante ressaltar que uma das primeiras ações direcionadas e organizadas por mulheres fora do âmbito estatal, segundo Machado (2002) e Silveira (2006), foi a criação do SOS – Mulher, que foi um marco importante na época, e teve o objetivo de atender a mulheres vítimas de violência. Assim, os Centros de Referência, foco deste trabalho, integram-se em núcleo de atendimento multiprofissional, oferecendo atendimento social, jurídico e psicológico às mulheres em situação de violência (SILVEIRA, 2006).

Segundo o Instituto Patrícia Galvão, a partir de informações da Secretaria Nacional de Política para as Mulheres, os mecanismos de proteção às mulheres são distribuídos da seguinte maneira:

[...] 500 delegacias especializadas de atendimento à mulher e 160 núcleos especializados dentro de distritos policiais comuns; 220 centros de referência especializados (atenção social, psicológica e orientação jurídica); 72 casas abrigo; 92 juizados/varas especializadas em violência doméstica; 59 núcleos especializados da Defensoria Pública; 9 núcleos especializados do Ministério Público. (AGÊNCIA PATRÍCIA GALVÃO, 2016, p. 1).

Vários órgãos foram implantados no país, mas ainda são poucos considerando a magnitude da violência contra as mulheres. Um dos desafios que se coloca, além da necessidade de implantar serviços especializados em todas as regiões do país, é a estruturação da rede de atendimento às mulheres em situação de violência. Para finalizar, é essencial ressaltar a implantação, em 2003, pela Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres, no Governo do ex-Presidente Luís Inácio Lula da Silva, do órgão responsável por traçar, administrar, apresentar e efetivar políticas públicas para as mulheres em âmbito nacional (BRASIL, 2011).

Duas outras conquistas nas políticas de enfrentamento à violência contra a mulher, no Brasil, foi a sanção da Lei nº. 11.340/2006, intitulada Lei Maria da Penha, que trata especificamente da violência doméstica e familiar contra a mulher (BRASIL, 2006), e a Lei de Feminicídio (Lei nº 13.104/2015), em março de 2015, sancionada pela Presidente Dilma

Rousseff, para prever o feminicídio como circunstância qualificadora do crime de homicídio, incluindo-o no rol de crimes hediondos (BRASIL, 2015).

### 3.1 BREVES CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DA REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES DA PARAÍBA

O termo rede tem um caráter polissêmico. Portanto, traremos alguns conceitos para situar o que subsidia nossa discussão.

Em linhas gerais, o termo rede pode ser conceituado como um conjunto de entidades interligadas, que facilitam o fluxo ou a circulação de elementos materiais ou imateriais. Como exemplos práticos de rede, podemos citar: na Tecnologia da Informação, rede de computadores, redes sociais, fluxo de informação e transmissão de dados na internet etc.; na Biologia, redes neurais; no Esporte, redes de basquete, vôlei, futebol, entre outros.

Rede é, ainda, um enlace de instituições sociais, interpessoais, públicas ou privadas que colaboram e compartilham, por meio de seus atores e atrizes, agindo com base na cooperação, na contrarreferência e na equidade. Dulce Neves (2009, p. 149) concorda com a assertiva e define as redes como “[...] sistemas organizacionais capazes de reunir indivíduos e instituições, de forma democrática e participativa, em torno dos objetivos ou realizações comuns.” Em suma, rede é a coletividade, a horizontalidade, a interseccionalidade, a intersetorialidade e trans e interdisciplinaridade.

Ante o exposto, traremos à tona a rede de atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e familiar da Paraíba – com foco na rede da capital, formada por instituições públicas e privadas e profissionais com atuação multiprofissional e interdisciplinar, além de serviços de atendimento nas áreas jurídica, social, psicológica, de segurança e de saúde. Contudo, cada município e estado tem uma rede de atendimento mais ou menos ampla, de acordo com os organismos que estejam em funcionamento na respectiva localidade e com o compromisso dos governos e dos municípios com o problema da violência contra as mulheres.

No estado da Paraíba, há a Rede Estadual de Atenção às Mulheres em Situação de Violência (REAMCAV), composta de diversas instituições governamentais (estaduais e municipais) e não governamentais – de maneira macro. Em João Pessoa, de modo micro, podemos citar: o Juizado Especial de Violência contra a Mulher; a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM); o 190 - Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP); o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB); a Secretaria Extraordinária de

Políticas Públicas para as Mulheres, da Prefeitura Municipal de João Pessoa (SEPPM/PMJP), a Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana (SEMDH); o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS); o Hospital de Traumas; a Promotoria Estadual dos Direitos da Mulher, a Defensoria Pública do Estado, o Instituto Cândida Vargas (ICV); a Maternidade Frei Damião; a Casa Abrigo Ariane Thaís; o Centro 8 de Março; o Cunchã Coletivo Feminista, entre outros serviços não especializados, que atendem às mulheres e seus dependentes.

As mulheres em situação de violência acessam e perpassam os referidos serviços por demanda espontânea ou por encaminhamento. Entretanto, tais ações não serão concretizadas se não houver uma articulação da Rede de Atendimento e Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, numa perspectiva complexa – interdisciplinar e intersetorial. Essa Rede precisa se enlaçar, complementar e conhecer o funcionamento de cada instituição (privada ou pública), visando atender à mulher vítima de violência de maneira humanizada.

A constituição da rede de enfrentamento busca dar conta da complexidade da violência contra as mulheres e do caráter multidimensional do problema, que perpassa diversas áreas, tais como: a saúde, a educação, a segurança pública, a assistência social, a justiça, a cultura, entre outros. [...] Já 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, 2011, p. 8).

No estado da Paraíba, percebem-se avanços na estruturação e na ampliação da rede de serviços especializados no enfrentamento à violência doméstica, familiar e sexual, a qual fere cotidianamente os direitos humanos, a autoestima e a dignidade das mulheres. A rede de enfrentamento tem um papel importante na prevenção da violência de gênero, enquanto a rede de atendimento tem a missão de acolher, orientar, acompanhar e encaminhar as usuárias que adentram suas instituições.

#### **4 OS CENTROS DE REFERÊNCIA DA MULHER NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA AS MULHERES**

Objetivando prevenir, punir e erradicar a violência de gênero, a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SEPM) - criada em 1º de janeiro de 2003 - instituiu, consoante os movimentos feministas, de mulheres e demais movimentos sociais, o I Plano Nacional de

Políticas para Mulheres (PNPM) em 2005. E como instrumentos de atuação na prevenção e atendimento às mulheres em situação de violência, foram criados os CRAM:

[...] estruturas essenciais do programa de prevenção e enfrentamento à violência contra a mulher, uma vez que visa promover a ruptura da situação de violência e a construção da cidadania por meio de ações globais e de atendimento interdisciplinar (psicológico, social, jurídico, de orientação e informação) à mulher em situação de violência. Devem exercer o papel de articuladores dos serviços organismos governamentais e não-governamentais que integram a rede de atendimento às mulheres em situação de vulnerabilidade social, em função da violência de gênero [...]. (BRASIL, 2006).

Os Centros de Referência no Atendimento às Mulheres são unidades de informação que prestam serviços especializados e contribuem para o fortalecimento emocional das usuárias. Essas estratégias de atuação estão inseridas em um protocolo de estruturação e atendimento, denominado de *Norma Técnica de Uniformização dos Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência*. Nesse documento, podemos encontrar o direcionamento a um atendimento especializado, a saber:

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

Os CRAM não são espaços de denúncia, mas funcionam como porta de entrada para as mulheres que buscam orientação e acolhimento no momento da violência. Quanto ao objetivo que perpassa as ações dos CRAM, a Norma Técnica (BRASIL, 2006b) sinaliza que

[...] é de cessar a situação de violência vivenciada pela mulher atendida sem ferir o seu direito à autodeterminação, mas promovendo meios para que ela fortaleça sua auto-estima e tome decisões relativas à situação de violência por ela vivenciada. Ressalta-se que o foco da intervenção do Centro de Referência deve ser o de prevenir futuros atos de agressão e de promover a interrupção do ciclo de violência (BRASIL, 2006, p. 16).

Portanto, a criação dos CRAM coaduna-se com a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), porque estabelece em seu escopo, além de ações protetivas e punitivas, a prevenção da violência. É importante destacar que, em seus materiais, o centro aborda e desnaturaliza as diferentes modalidades das violências cometidas contra as mulheres, tipificadas pela Lei 11.340/2006: violência psicológica, sexual, moral, patrimonial e física. Seu objetivo é de contribuir para (re)construir a vida da mulher em situação de violência, por meio do acesso à Rede Socioassistencial (Atenção à Saúde; Assistência Psicológica;

Assistência Social; Assistência Jurídica e Responsabilização Criminal), como exposto no artigo 8º da Lei 11.340/2006:

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. E ratificado pela diretriz I: 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 (BRASIL, 2012, p. 20).

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.

#### 4.1 CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), implantado no dia 14 de setembro de 2007, está ligado à gerência de enfrentamento à violência da Secretaria Municipal Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres (SEPPM) de João Pessoa-PB. O nome do órgão é uma homenagem a Ednalva Bezerra, referência do movimento feminista e sindicalista lutadora pelos direitos trabalhistas das mulheres, inclusive pelos centros de referência no atendimento às mulheres.

O serviço atende a mulheres maiores de 18 anos, em situação de violência, dos municípios paraibanos João Pessoa, Santa Rita, Bayeux, Cabedelo e Conde. Oferece acolhimento humanizado, escuta qualificada, orientações sobre os direitos, acompanhamento e encaminhamentos para os demais serviços da rede de atendimento e enfrentamento à violência contra as mulheres, através de uma ação intersetorial.<sup>3</sup>

A equipe multiprofissional do CRMEB é composta de quatro psicólogas, três assistentes sociais, três advogadas, uma arte-educadora e uma terapeuta holística. O horário de funcionamento é das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, sem intervalo. O telefone de contato é gratuito (0800 283 3883) e facilita o acesso de qualquer pessoa que procure por informações sobre violência contra as mulheres e seus principais direitos. Assim, além de ser

---

<sup>3</sup> Quando em situação de risco de morte, as usuárias são encaminhadas para um serviço de Alta Complexidade da Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana, Casa Abrigo Ariane Thaís, local de endereço sigiloso para resguardar a integridade das abrigadas.

um local de atendimento e de orientação para as usuárias, o CRMEB abre espaço para receber visitas de diversas Instituições de Ensino Superior de João Pessoa e desenvolver estágios supervisionados, favorecendo a aproximação e o aprofundamento do tema violência contra mulheres, com o exercício profissional nas áreas de Biblioteconomia, Direito, Psicologia e Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

No quadro a seguir, mostra o número geral de atendimentos prestados às mulheres em situação de violência doméstica e familiar no período de 2006 a 2015.<sup>4</sup>

**Quadro 1:** Número de atendimentos no CRMEB no período de 2006 a 2015

ANO	MULHERES ATENDIDAS
2006	16
2007	152
2008	297
2009	285
2010	268
2011	252
2012	339
2013	378
2014	239
2015	216
<b>TOTAL</b>	<b>2.442</b>

Fonte: dados da pesquisa (2016).

Convém ressaltar que 2442 mulheres acessaram o Centro de Referência, mas foram realizados mais de 5000 atendimentos, tendo em vista que as usuárias acessam vários serviços ofertados pela unidade informacional. Diante do exposto, os anos com maior número de atendimentos foram 2012, com 339, e 2013, com 378 usuárias acolhidas. As mulheres em situação de violência que chegam ao órgão, em geral, encaminham-se por demanda espontânea<sup>5</sup>. Em sequência, um dos serviços que mais encaminha vítimas é a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), seguida de Centros de referência da Assistência Social (CRAS).

Quando as usuárias chegam ao CRMEB, são acolhidas pela recepcionista do serviço, que faz uma triagem sucinta para saber a procedência, a idade e a necessidade informacional

<sup>4</sup> Os atendimentos referentes a 2006 eram realizados na Secretaria de Mulheres. Nesse período, existia a Coordenadoria de Políticas para as Mulheres, que se tornou Secretaria Municipal Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres em 2010, através da Lei nº 11.902/2010.

<sup>5</sup> A demanda espontânea pode ser entendida como a busca voluntária da usuária pelo serviço. Sem encaminhamento formal ou por escrito.

mais importante para a mulher naquele instante: assistencial, jurídica, psicológica, entre outras. Depois do acolhimento, a usuária identificada como demanda do Centro é atendida por uma equipe multiprofissional/psicossocial, em local reservado e acolhedor, para garantir a interação e as relações entre as profissionais, primando pelo sigilo, pela igualdade, pela responsabilidade e pelo respeito às decisões da usuária. Nesse momento, é feita a escuta ativa, face a face. Não é um momento terapêutico, mas uma escuta-ativa, em que as mulheres precisam se sentir acolhidas pela equipe para contar sua vivência, para que possam se fortalecer e reconhecer-se como sujeitos de direitos com apoio para romper com o ciclo da violência que as envolvem. Vasconcelos (2008, p. 67) resume o passo a passo da escuta-ativa:

[...] ‘Escute’ a comunicação não-verbal. Observe o movimento corporal do outro. Quem não compreende um olhar também não compreenderá uma longa explicação. Tenha claro que escutar ativamente não é apenas ouvir. É identificar-se, compassivamente, sem julgamentos. É ter em conta o drama do ser humano que está ali com você, e suas legítimas contradições. Escutar, portanto, é, antes de tudo, atitude de reconhecimento; essa necessidade básica de todos nós nas relações interpessoais.

Ao finalizar a escuta-ativa, a usuária recebe informações acerca dos serviços oferecidos pelo CRMEB, uma ficha de atendimento inicial é preenchida, em acordo com ela, e alguns encaminhamentos internos e/ou externos são feitos se necessário. Normalmente, as usuárias vinculam-se ao serviço devido ao atendimento sistemático composto de vários serviços da instituição (apoio jurídico, psicológico e social) e arte-educação, através do grupo de mulheres criado pelo centro.

O atendimento prestado pela equipe multiprofissional busca disseminar informações às usuárias com o intuito de resgatar-lhes a autoestima e de dialogar sobre as possibilidades de superarem o ciclo da violência e de se reconhecerem como sujeitos de direitos. Conforme a Norma Técnica dos Centros de Referência, “o atendimento psicossocial tem o objetivo de promover [...] o resgate da auto-estima da mulher em situação de violência e sua autonomia, auxiliar a mulher a buscar e implantar mecanismos de proteção e/ou auxiliar a mulher superar o impacto da violência sofrida.” (BRASIL, 2006, p. 11).

As técnicas de atendimento têm um escopo de atuação bem definido e, na maior parte das vezes, a equipe (psicóloga, advogada e assistente social) realiza o atendimento inicial com as três profissionais, procurando minimizar a revitimização das mulheres em situação de violência. Com base em fontes informacionais do CRMEB, para propiciar um bom entendimento, seguem as especificidades de cada uma dessas profissões.

A **assistente social** realiza atendimento humanizado às mulheres em situação de violência. Para isso, identifica suas demandas sociais, orienta-as e as insere, assim como seus(uas) dependentes, caso necessário, em programas de transferência de renda, habitacionais, de acesso à educação e trabalho, enfim, aos direitos sociais. Essas ações são feitas em articulação com a rede de atendimento e enfrentamento à violência contra as mulheres, com o intuito de garantir a efetivação dos seus direitos; a **psicóloga** busca fortalecer a autoestima, a autonomia e o empoderamento das mulheres em situação de violência e facilitar a aquisição de técnicas de contra-controle (assertividade) que lhes forneçam instrumentos para reconhecer o ciclo da violência; a **advogada** lhes oferece orientação jurídica acerca dos seus direitos, acompanha-as nos atos administrativos de natureza policial e nos procedimentos judiciais, informa e as prepara, se eles desejarem denunciar o agressor, e as encaminha para a Rede de Assistência Jurídica: Varas Judiciais; Defensoria Pública; Ministério Público; Curadorias, entre outros; a **arte-educadora** procura resgatar o potencial criativo, estimulando-lhes a autonomia e a emancipação, por meio de atividades lúdicas e artísticas, individuais e/ou em grupo, e a **terapeuta holística** visa equilibrar estados mentais/emocionais negativos e estimular a autoconsciência corporal, emocional, mental e espiritual, através de técnicas como reiki, yoga, florais, massagens, reflexologia, entre outras.

Logo, cabe salientar que as ações ocorrem de maneira setorial e/ou intersetorial. O que irá definir a forma e a implementação serão as demandas das usuárias atendidas no serviço. Essas informações são repassadas em palestras públicas e para a rede socioassistencial através de apresentação em *slides* e folhetos ou *folders*, disponibilizados pela Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB.

Nesse contexto da importância da informação, percebemos a relevância de estudar as necessidades das usuárias do CRMEB e a responsabilidade social das informações oferecidas no serviço, conforme enunciam Freire e Freire (2010, p. 18):

Quando cientistas e profissionais da informação organizam textos ou documentos para atender a necessidade de um determinado setor da sociedade, o fazem acreditando que essas informações serão úteis para seus usuários potenciais e que, delas, resultarão benefícios para a sociedade.

As agentes informacionais que trabalham nos Centros de Referência da Mulher, em particular, as assistentes sociais, desempenham o papel de atender às necessidades informacionais das usuárias, direta ou indiretamente, o que resulta em seu processo de



empoderamento como sujeitos de direito, objetivando contribuir para que não sofram qualquer ação violenta que degrade sua integridade biopsicossocial. Afinal, “procurar informações e buscar apoio são os primeiros passos para sair da situação de violência” (BRASIL, 2015, p. 7).

Quanto ao empoderamento feminino, encontra-se sob um caleidoscópio conceitual que pode ser entendido como o poder de fazer escolhas estratégicas questionando a dominação patriarcal com vistas a realizar objetivos interpessoais, econômicos, sociais, institucionais, entre outros. A respeito de empoderamento, Ana Alice Costa (2016, p. 7) afirma que é

[...] o mecanismo pelo qual as pessoas, as organizações, as comunidades tomam controle de seus próprios assuntos, de sua própria vida, de seu destino, tomam consciência da sua habilidade e competência para produzir e criar e gerir.

Contribuir para o processo de empoderamento de mulheres consiste em lhes dar suporte para potencializar o desejo de mudar, de adquirir protagonismo, assertividade e liberdade. Nesse contexto, os serviços prestados pelo CRMEB atuam, sobremaneira, no acesso e no uso de informações que catalizem o processo de empoderamento das usuárias. Desde o acolhimento, passando pelo atendimento inicial e por acompanhamentos sistemáticos, as profissionais da informação promovem o reconhecimento da situação de violência, a melhoria da autoestima e dispositivos que colaborem para sua emancipação.

Por fim, consideramos importante destacar as fontes de informação como mecanismos de divulgação dos serviços do CRMEB. Segundo Bueno (2006), as fontes de informação podem ser classificadas em dois tipos: formais e informais. E o que irá delimitar a quantidade e qual fonte utilizar serão as necessidades ou lacunas informacionais dos (as) usuários (as).

Nesse âmbito, corrobora Choo (2006) que o caráter investigativo do(a) pesquisador(a)/usuário(a) irá definir quão ampla será sua busca. Até o momento desta pesquisa, foram encontradas, no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, fontes primárias e secundárias, como a Norma de Uniformização dos Centros de Referência em Atendimento à Mulher (2006) e o Sistema Atende Mulher (2015), respectivamente. Outras fontes de informação, extremamente importantes, estão contidas nas ações de prevenção da violência de gênero, sobretudo, a violência doméstica.

As fontes de informação ou “recursos de informação”, conforme citado por Pinheiro (2006), são estratégias de disseminação da informação que visam guiar os(as) usuários(as) na resolução. Trazendo para o contexto dos centros de referência e as usuárias, em especial, o CRMEB, deparamo-nos com as fontes contidas e produzidas em seu cotidiano: periódicos,

monografias, relatórios técnicos e Leis (fontes primárias); manuais, resumos, cartilhas, folhetos e folders (fontes secundárias), além de um Sistema de Informação, denominado de Atende Mulher,<sup>6</sup> o qual armazena, para futura recuperação, dados e informações das mulheres que passaram e/ou continuam em atendimento no Centro de Referência, assim como objetiva recuperar, rápida e seguramente, informações para contribuir com o mapeamento dos atendimentos e a implantação de políticas públicas.

Algumas dessas fontes são distribuídas com as usuárias no primeiro atendimento, como informações sobre os serviços da Rede de Enfrentamento à Violência e da Lei Maria da Penha. Nesse sentido, destacam-se as campanhas locais, Mês da mulher – “Um dia é pouco. Nós ganhamos um novo tempo”, realizada em 2012; “Violência contra mulher não combina com arrasta pé”, disseminada em 2013, com a entrega de material informativo e diálogo da equipe do CRMEB com pessoas que frequentavam os festejos juninos da capital paraibana, e a “Campanha 16 dias de ativismo pelo fim da violência contra a mulher” – que ocorre anualmente entre os dias 20 de novembro e 10 de dezembro.

O mês de março é alusivo às mulheres, porque, no dia 08, é celebrado o Dia Internacional da Mulher. A unidade informacional CRMEB intensifica as ações de divulgação do Centro nas ruas de João Pessoa/PB e nos serviços especializados e não especializados em violência contra as mulheres. As informações apresentadas explicam como a implantação dos centros de referência é fundamental para mudar mentalidades e gerar novos conhecimentos e sentidos sobre a estruturação das relações de gênero.

Andrade (2016) evidenciou que os atendimentos do Centro de Referência da Mulher favoreceram o empoderamento de mulheres por meio do acesso a informações e a serviços especializados e não especializados em violência contra a mulher – Rede de Atendimento e Enfrentamento da Violência contra a Mulher. A autora assinala que empoderar-se é um processo subjetivo, não linear e contínuo, e que as usuárias do centro potencializaram suas ações no rompimento do ciclo de violência por meio do acesso e da apropriação das informações mediadas pelas profissionais do serviço especializado. Ela acrescenta que a Ciência da Informação e os(as) profissionais da Informação têm muito a colaborar com os estudos desse complexo problema social, em direção ao acesso e ao uso da informação como ações de resistência, (re)significação, emancipação e empoderamento das mulheres.

---

<sup>6</sup> O Sistema Atende Mulher foi criado por meio de parceria da Prefeitura com 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). Mais informações no artigo de Côrtes, Araújo e Silva (2014).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No tocante à violência doméstica e familiar contra a mulher, identificamos, com base na experiência teórico-prática, sua relação simbiótica com as relações desiguais de poder entre mulheres e homens. Assim, nesse contexto de violência doméstica e familiar, o Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra é uma importante unidade informacional de enfrentamento das distintas formas de violência e tem contribuído para romper com o ciclo de violência.

O estudo indicou que a informação adquire valor de uso, quando disseminada levando-se em consideração a/as identidade/es de um indivíduo ou grupo social, enquanto as perspectivas de emancipação são impulsionadas, reconfiguram conhecimentos e contribuem para o desenvolvimento individual e coletivo das mulheres acompanhadas, neste caso específico, pelo CRMEB. Destarte, a responsabilidade social pelas informações repassadas pelas profissionais do CRMEB é expressiva, porquanto disponibilizam as fontes de informação para as usuárias e a sociedade em geral, balizadas no enfrentamento da violência contra as mulheres e no respeito aos direitos humanos.

**Agradecimentos** - Nossos agradecimentos à equipe do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, pelo acolhimento e contribuição com o processo da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA PATRÍCIA GALVÃO. **Dados e fatos sobre Violência contra as Mulheres**. São Paulo, 2016. Disponível em: <https://agenciapatriciagalvao.org.br/violencia/dados-e-pesquisas-violencia/dados-e-fatos-sobre-violencia-contra-as-mulheres/>. Acesso em: 23 fev. 2021.

ANDRADE, K. 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.

AQUINO, M. A.; SANTANA, V. A. Entre a informação e o conhecimento, imbricam-se tensas relações para inclusão social de negros/as na sociedade contemporânea. **Inclusão Social**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 45-51, jul./dez. 2010. Disponível em: <file:///C:/Users/Izabel/Downloads/1643-Texto%20do%20artigo-2344-1-10-20160324.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2021.

BLAY, E. A. Violência contra a mulher e políticas públicas. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 17, n. 49, p. 87-98, 2003.

BRASIL. **Lei Maria da Penha**. Conheça a lei que protege as mulheres da violência doméstica e familiar. Brasília, DF: Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres, 2012.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 fev. 2021.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, 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: 23 fev. 2021.

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.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. **Plano Nacional de Políticas para as Mulheres**. Brasília: Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2013-2015. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/acoes-contraviolencia/pdfs/nt-192-2016-politicas-de-enfrentamento-a-violencia-contraa-mulher>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BRASIL. **Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres**. Brasília, DF: Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres, 2011. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/pdfs/rede-de-enfrentamento-a-violencia-contraa-mulheres>. Acesso em: 23 fev. 2021.

BUENO, S. B. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 53-62, jan./jul., 2006.

CERQUEIRA, D. *et al.* **Atlas da Violência 2020**. Brasília, DF: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2020. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatorio\\_institucional/200826\\_ri\\_atlas\\_da\\_violenca.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatorio_institucional/200826_ri_atlas_da_violenca.pdf). Acesso em: 24 fev. 2021.

CHOO, C. W. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006.

CONVENÇÃO INTERAMERICANA PARA PREVENIR, PUNIR E ERRADICAR A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER, “CONVENÇÃO DE BELÉM DO PARÁ”. Belém, 1994. Disponível em: <http://www.cidh.org/Basicos/Portugues/m.Belem.do.Para.htm>. Acesso em: 23 fev. 2021.

CÔRTEZ, G. R.; ARAÚJO, W. J.; SILVA, D. L. Sistema atende mulher: sistema de informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 24, n. 2, p. 85-95, maio/ago. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/17086/11494/>. Acesso em: 23 fev. 2021.

CÔRTEZ, G.; ALVES, E. C.; SILVA, L. Mediação da informação e violência contra mulheres: disseminando dados quantitativos no centro estadual de referência da mulher Fátima Lopes. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 8, p. 59-77, 2015. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/351>. Acesso em: 24 fev. 2021.

COSTA, A. A. O movimento feminista no Brasil: dinâmicas de uma intervenção política. **Revista Gênero**, Niterói, v. 5, n. 2, p. 9-35, 2005.

COSTA, A. A. 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: 15 de fev. 2021.

CRENSHAW, K. A interseccionalidade da discriminação de raça e gênero. **Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 10, n. 1, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ref/v10n1/11636.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

FREIRE, G. H. A.; FREIRE, I. M. **Introdução à ciência da informação**. João Pessoa: Editora UFPB, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

IMIG, J. **A violência conjugal e as políticas públicas de proteção à mulher**: um estudo de caso no município de Anchieta (SC). Itajaí, 2005. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2005.

MACHADO, L. Z. **Atender vítimas, criminalizar violências**: dilemas das delegacias da mulher. Brasília: UNB, 2002. (Série Antropologia, v. 319).

MAY, T. **Pesquisa social**: questões, métodos e processos. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 145-172

MINAYO, M. C. S. Trabalho de campo, contexto de observação, interação e descoberta. *In*: MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2004. p. 61-77.

NEVES M. N. Rede de atendimento social: uma ação possível?. **Revista da Católica**, Uberlândia, v. 1, n. 1, p. 147-165, 2009. Disponível em: [http://www.catolicaonline.com.br/revistadacatolica2/artigosv1n1/13\\_Rede\\_de\\_atendimento.pdf](http://www.catolicaonline.com.br/revistadacatolica2/artigosv1n1/13_Rede_de_atendimento.pdf). Acesso em: 7 fev 2021.

PARAÍBA. Ministério Público. **Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher**. Cartilha de conscientização – Projeto de Efetivação da Lei Maria da Penha (Lei N. 11.340/2006). João Pessoa: Ministério Público da Paraíba, 2013.

PINHEIRO, L. V. R. Ciência da Informação: desdobramentos disciplinares, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; DILL ORICO, E. G. (Org.). **Políticas de memória e informação**. Natal: EDUFRN, 2006. p. 111-142. Disponível em: <http://repositorio.ibict.br/bitstream/123456789/18/1/Pinheirodesdobramentos.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2021.

ROCHA, L. M. L.M. **Casas Abrigo no enfrentamento da violência de gênero**. São Paulo: Veras Editora, 2007.

SAFFIOTI, H. I. B. Já se mete a colher em briga de marido e mulher. **São Paulo Perspectiva**, São Paulo, v. 13, n. 4, p. 82-91, out./dez. 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/spp/v13n4/v13n4a08.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

SAFFIOTI, H. I. B. Violência contra a mulher e violência doméstica. In: BRUSCHINI, C.; UNBEHAUM, S. (org.). **Gênero, democracia e sociedade brasileira**. Rio de Janeiro: Editora 34; Fundação Carlos Chagas, 2002.

SAFFIOTI, H. I. B.; H. I. G. **Gênero patriarcado violência**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular: Fundação Perseu Abramo, 2015.

SAFFIOTI, H. I. B. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 16, p. 115-136, 2001. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-83332001000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-83332001000100007&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 25 fev. 2021

SCOTT, J. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação e Sociedade**, Porto Alegre, v. 16, p. 5-22, 1990.

SEGATO, R. L. **La Guerra contra las mujeres**. Madrid: Traficantes de sueños, 2016. Disponível em: [https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/map45\\_segato\\_web.pdf](https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/map45_segato_web.pdf). Acesso em 24 fev. 2021.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVEIRA, L. P. Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência. In: DINIZ, S. G; SILVEIRA, P. L.; MIRIN, L. A. L. (org.). **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.

SOUSA, T. T. L. **O pacto do segredo**: gênero e violência entre homens e mulheres - a palavra é de prata e o silêncio é de ouro. Curitiba: Prismas, 2014.

VASCONCELOS, C. D. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**: modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008. Disponível em: <http://www.camani.com.br/gallery/media%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20-%20carlos%20eduardo%20de%20vasconcelos.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

WASELFISZ, J. J. **Mapa da violência 2015**: homicídios de mulheres no Brasil. 1. ed. Brasília, DF: Flacso Brasil, 2015. Disponível em: [https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/MapaViolencia\\_2015\\_mulheres.pdf](https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2016/04/MapaViolencia_2015_mulheres.pdf). Acesso em: 23 fev. 2021.