



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XVI ENANCIB
ISSN 2177-3688

GT 10 – Informação e Memória
Pôster

**MEMÓRIAS DE MULHERES E O ACESSO À INFORMAÇÃO NO
ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA¹**

***WOMEN'S MEMORIES AND THE ACCESS TO INFORMATION IN
COMBATING DOMESTIC VIOLENCE***

Kaliandra de Oliveira Andrade, UFPB
kandrade.oliveira@gmail.com

Izabel França de Lima, UFPB
belbib@gmail.com

Resumo: Trata do papel do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), Política Pública da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, da Prefeitura Municipal de João Pessoa, como serviço especializado e coadjuvante no processo de acesso e uso da informação pelas mulheres em situação de violência doméstica. Relatamos o andamento da pesquisa de mestrado, objetivando apresentar os serviços oferecidos no CRMEB como dispositivo de empoderamento de mulheres vítimas de violência doméstica, por meio do registro de memória, acesso e uso da informação pelas usuárias. A pesquisa ressalta os aspectos relevantes do CRMEB como unidade informacional, o qual evocando através de atendimento multiprofissional, memórias recentes ou não sobre as violências sofridas pelas usuárias que o buscam, encontrem alternativas jurídicas, sociais e psicológicas, que possam culminar na emancipação destas mulheres. Destarte, a relevância da aplicação deste estudo dar-se-á, devido aprofundamento multidimensional do papel da informação às mulheres em situação de violência doméstica e sobretudo, avaliar, a possível relação entre o reconhecimento dos direitos e da cidadania por estas mulheres e a preservação de suas vidas.

Palavras-chave: Memória. Acesso e Uso de Informação. Violência Doméstica. Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

Abstract: This study is about the role of the Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), a public policy of the Extraordinary Secretary of Public Policies for Women, from the Municipal Government of João Pessoa, as a specialized and supporting service in the process of access and use of information by women in a state of domestic violence. The objective of this poster is to present the services offered by CRMEB as an empowerment device of women who are victims of domestic violence, through the register of memory, access and use of information by users. The

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

research emphasizes the relevant aspects of CRMEB as informational unity, which evokes, through multiprofessional service, memories about the violence suffered by its users, in order to find juridical, social and psychological alternatives that can culminate in the emancipation of these women. Thus, the application of this study is relevant because of the multidimensional deepening of the information's role to women in domestic violence situation and, especially, to evaluate the possible relation between the recognition of rights and citizenship by these women and the preservation of their lives.

Keywords: Memory. Access and Use of Information. Domestic Violence. Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

1 INTRODUÇÃO

O ensaio que se segue tem origem em uma pesquisa de mestrado na área de Ciência da Informação², a qual encontra-se em desenvolvimento, adentrando na temática informação e memória, imbricados ao atendimento psicossocial do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), o qual destina-se, entre outros, recuperar informações trazidas pelas memórias das usuárias em situação de violência doméstica que buscam o referido Centro. Delinearemos aspectos iniciais da pesquisa os quais sinalizem a interrelação entre memória(s) e acesso e uso da informação no enfrentamento à violência doméstica; por conseguinte, abordaremos conceitos iniciais para balizarmos as temáticas propostas, recorrendo a autores da Ciência da Informação para introduzir esta discussão.

Reconhecemos a polissemia e diversidade de significados para o conceito de informação, posto que há uma vastidão de significados e entendimentos pertinentes ao seu caráter interdisciplinar, nessa perspectiva, compreendemos que a informação é o conhecimento transmitido, caso este faça sentido para quem o recebe. Nesta seara conceitual, Ruyer (1972, p. 3) define informação como:

A palavra 'informação', em seu sentido usual, parece comportar, necessariamente, um elemento de consciência e de sentido. [...] A informação, no sentido habitual do termo, é a transmissão a um ser consciente de uma significação, de uma noção, por meio de uma mensagem com base em um suporte espaço-temporal: imprensa, mensagem telefônica, onda sonora, etc.

Diante do exposto, traremos à tona alguns autores para fundamentar os principais conceitos abordados nesse trabalho: informação, memória, atendimento psicossocial e violência doméstica. Por conseguinte, conforme asseveram Oliveira e Silva (2014, p. 136):

A memória na Ciência da Informação traz uma peculiaridade que está

² Caso este trabalho seja aprovado para apresentação no XVI Enancib, a versão final conterà, nesse espaço, o programa e a instituição da pesquisa.

relacionada a uma individualidade ou a uma coletividade de indivíduos, famílias ou grupos, pois essa memória tem por característica o “tear informacional” que se traduz em uma informação potencial na busca de uma aporia estimativa que se constitui não como uma recordação da memória materializada em sua totalidade, sem um sentido específico, porém decifra um caráter singular que é a representância do ato informacional se considerarmos as analogias evocativas das operações mnemônicas informacionais no panorama da atual Ciência da Informação.

Neste aspecto, destacamos no conceito de Oliveira e Silva (2014) os aspectos relacionais entre o individual e o coletivo, nos quais podemos inserir a mulher e as mulheres que estão em situação de violência doméstica, imbuídas de subjetividade, experiências, histórias de vida, relações conflituosas de gênero, um verdadeiro “tear informacional”. Ainda segundo Oliveira e Silva (2014), cabe afirmar que a memória não é, simplesmente, mergulhar nas experiências passadas dos seres humanos (individual ou coletivamente). Contudo, a memória conserva rastros que indicam as relações históricas, recentes ou não, que compõem a complexa psique humana. Reforçando este diálogo, Candau (2011, p. 101) afirma que:

Quando opera a memória, o acontecimento rememorado está sempre em relação estreita com o presente do narrador, quer dizer, com o tempo de instância da palavra, enquanto na enunciação histórica é o acontecimento que constitui o marco temporal pelo sujeito da enunciação [...].

Buscando um melhor direcionamento para elucidar a seguinte questão: **Os serviços oferecidos no CRMEB contribuem para emancipação das mulheres no enfrentamento à violência doméstica, à luz do registro de suas memórias, o acesso e uso da informação disponibilizada?** Neste íterim, traçamos como objetivo desse ensaio apresentar os serviços oferecidos no CRMEB como dispositivo de empoderamento de mulheres vítimas de violência doméstica, por meio do registro de memória, acesso e uso da informação pelas usuárias.

Desta feita, iremos focalizar nosso estudo em descrever os serviços que o CRMEB oferece às mulheres em situação de violência doméstica, em específico o atendimento psicossocial e, como estes permitem vir à tona memórias e necessidades informacionais, facilitando o acesso e uso da informação para o enfrentamento das dores causadas pelas violências psicológica, moral, física, sexual e patrimonial. Contudo, quanto aos resultados, trataremos, por enquanto, algumas considerações preliminares, posto que a pesquisa está em andamento.

2 O CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA: REMEMORANDO SUA TRAJETÓRIA NO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A concepção da memória, remonta ao filósofo Aristóteles, o qual foi um dos autores que bem discorre sobre estudos da memória. Ele traz à tona a memória relacionada à recordação, onde ele expõe:

[...] o que é, qual é a causa de sua geração, e a que parte da alma dizem respeito essa experiência e a de revocar. Quem tem boa memória não é o mesmo que é bom em revocação, na verdade, em geral os lentos têm melhor memória, enquanto os rápidos e os que aprendem com facilidade são os melhores no revocar (ARISTÓTELES, 2012, p. 75).

Bachelard (1976, p. 254) enfatiza que a memória deve ser compreendida como “um armário de lembranças”, porém esse “armário” não é considerado como algo móvel cotidiano, pois segundo este autor “não se abre todos os dias, não é local onde se guardam as imagens do passado, pois não há gavetas na memória”.

Adentrando em um armário de memórias relacionadas à reivindicação dos movimentos feministas no Brasil, em meados de 2003, foi implementada a Secretaria Especial de Políticas Públicas para as Mulheres, através da Lei nº 10.683. Esta Secretaria foi criada no intuito de assessorar e intermediar à Presidência da República na formulação de políticas e ações efetivas no enfrentamento à desigualdade de gênero, além de:

[...] promover o acompanhamento da implementação de legislação de ação afirmativa e definição de ações públicas que visem ao cumprimento dos acordos, convenções e planos de ação assinados pelo Brasil, nos aspectos relativos à igualdade entre mulheres e homens e de combate à discriminação. (BRASIL, 2003, p. 7).

Neste contexto, a referida Secretaria, à partir de compromissos com movimentos de mulheres (Movimento Feminista) e comunidades internacionais, como podemos citar a Convenção pela Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher da Organização das Nações Unidas (CEDAW), propõe estratégias de prevenção e enfrentamento à violência contra as mulheres. As ações desenvolvidas abarcam diversas áreas do conhecimento: Educação, Saúde, Psicologia, Direito, Assistência Social, Segurança dentre outras políticas necessárias para prevenir, punir e erradicar a violência de gênero.

Desta feita, são criados os Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, onde os aspectos como, reconhecer a situação de vítima, mas em

contraponto encontrar mecanismos informacionais, sejam subjetivos e/ou legais de empoderamento frente à situação de violação de direitos humanos são inerentes.

Em se tratando do CRMEB, foco de nosso estudo, foi inaugurado em 14 de setembro de 2007 em resposta às solicitações do Movimento das Mulheres da Paraíba e esforços da Coordenadoria de Políticas Públicas para Mulheres da capital paraibana; atendendo, também, a grande região metropolitana: Santa Rita, Bayeux, Cabedelo e Conde. Em 13 de Novembro do ano de 2012 o serviço adquiriu sede própria, situada à Rua: Afonso Campos, nº 121, Centro. Desde sua criação, já acessaram o CRMEB mais de Duas mil e duzentas mulheres.

3 SERVIÇOS OFERECIDOS NO CRMEB

O Centro conta com três salas para atendimento, uma de atendimento inicial e as demais para atendimentos sistemáticos; uma brinquedoteca, para as crianças que vierem com as usuárias; uma sala de massoterapia; um salão para trabalhar com grupos e arte-educação; sala das técnicas de atendimento, uma sala para coordenação técnica e administrativa; duas recepções: uma para acolhimento e outra para atendimento do telefone 0800 (atendimento às usuárias).

Nesta perspectiva, cabe descrever minimamente, os serviços prestados pelo Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, caso particular deste estudo. Assim, de maneira sucinta, os serviços prestados pelo CRMEB são: **Acolhimento; Atendimento multiprofissional e Arte-educação**. Descrevendo cada serviço, temos:

- **Acolhimento:** Momento em que a mulher em situação de violência chega ao serviço e é atendida pela recepcionista. Esta é uma etapa importante, posto que a depender dos primeiros questionamentos da mulher e da recepcionista, identifica-se a/as necessidades mais urgentes da usuária - orientação jurídica, psicológica, social ou encaminhamento à outro serviço da Rede de enfrentamento à violência de gênero (Delegacia, Juizado, Hospitais, entre outros). Após coletar dados pessoais da usuária, a recepcionista aciona a equipe multiprofissional (Assistente Social, Psicóloga e Advogada) para realizar o primeiro atendimento; caso seja a primeira vez que a usuária vem ao CRMEB;
- **Atendimento Multiprofissional ou Psicossocial:** Escuta qualificada ou escuta ativa, face-a-face, onde a usuária será ouvida atentamente, sem julgamentos ou preconceitos, com respeito e solidariedade, por uma equipe multiprofissional

(Assistente Social, Psicóloga e Advogada). Não é um momento terapêutico, mas o instante em que ela precisa sentir empatia pela equipe e rememorar as violências sofridas, reconhecendo-se, além de vítima, um sujeito de direitos. Neste atendimento psicossocial, a usuária recebe orientações, encaminhamentos internos e/ou externos. Desta feita, a informação circunda todos os momentos da usuária no serviço; desde o seu acolhimento, no atendimento inicial e sistemático. Este último é assim denominado quando a mulher comparece periodicamente ao Centro para buscar sanar as mais variadas lacunas informacionais; sejam de caráter jurídico, social, psicológico, entre outros. Cabe salientar que cada usuária traz histórias de vida e necessidades bem particulares. Neste aspecto, a equipe técnica irá ponderar com a usuária o atendimento interno e/ou externo;

- **Arte-educação:** Este serviço trabalha a parte lúdica (trabalhos manuais, artesanais, passeios, rodas de diálogo, etc.); identifica as potencialidades artísticas e laborais; realiza palestras sobre os direitos das mulheres; identifica demandas sociais e psicológicas, quando em conjunto com as técnicas de cada área do conhecimento. Este serviço é prestado de maneira individual ou em grupo; quando deste último, as usuárias compartilham memórias positivas ou não, relacionadas às violências sofridas.

Neste contexto, serviços especializados de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica tornam-se *sine qua non* no processo de reconhecimento e enfrentamento dos mais variados tipos de violências perpetradas contra as mulheres: “física, psicológica, patrimonial, moral e sexual.” (BRASIL, 2006)³. Para além destes, os Centros de Referência em Atendimento à Mulheres Vítimas de Violência são importantes unidades de informação, posto que estão direcionados à aquisição, recuperação, processamento, armazenamento e disseminação da informação.

4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O acesso à informação pode vir a ser fundamental para a tomada de decisão, especialmente em relação aos direitos civis e sociais, pelas mulheres em situação de violência doméstica, usuárias do CRMEB uma vez que pessoas pouco informadas, geralmente, pouco questionam, problematizam, tornam-se sujeitos de transformação da realidade.

³ Texto integral pode ser encontrado na Lei nº 11.340/2006.

Diante do exposto, um aspecto intrigante acerca do CRMEB é que desde sua fundação, em 2007, das mulheres atendidas e acompanhadas, nenhuma veio a óbito. Neste contexto, as mulheres em situação de violência, podem reconhecer no referido serviço um espaço onde expor suas memórias dolorosas, angústias, medo... identificar que as agressões sofridas não são sua culpa. A vítima jamais é culpada! E que para além de vítima de um processo patriarcalismo histórico, a mulher em situação de violência poderá ser agente de sua mudança. Neste ínterim, Saffioti (1997, p. 19) assevera que, a violência “atingia a alma das mulheres, destruía os seus sonhos e acabava com sua dignidade”, e embora as memórias das violências não possam ser deletadas, elas podem ser encaradas de maneira assertiva, com o devido acompanhamento. Como ocorre nos Centros de Referência da Mulher, em particular a este estudo, o CRMEB. Cujos atendimentos psicológico, jurídico e/ou social, procuram estimular uma (re)significação de vida para a mulher em situação de violência, acompanhada por uma equipe multiprofissional. Afinal, viver sem violência é um direito de toda mulher.

REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. Da memória e da Revocação. In: _____. **Parva naturalia**. São Paulo: Edipro, 2012.

BACHELARD, Gaston. **Os Pensadores**. São Paulo: Abril Cultural, 1976.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Coíbe a violência doméstica e familiar contra a mulher. Cartilha: Lei Maria da Penha. Brasília, DF: Secretaria de Políticas Públicas para as mulheres, 2012.

_____. Lei nº 10.683.

CANDAU, J. **Memória e Identidade**. São Paulo: Contexto, 2011.

OLIVEIRA, B. M. J. F.; SILVA, L. E. F. Mnemosyne Infor-Comunicativa: a possibilidade axiomática de construção de um conceito de memória para a Ciência da Informação.

Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v.24, n.1, p. 135-143, jan./abr. 2014.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/17658/10934>>.

Acesso em: 10 dez. 2014.

RIBAS, C. S. C., ZIVIANI, P. O Profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 7, n. 3, p.47-57, set./ dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/638>> Acesso em: 10 dez. 2014.

RUYER, R. **A cibernética e a origem da informação**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.

SAFFIOTI, H.I.B. Violência de gênero: lugar da práxis na construção da subjetividade. **Lutas Sociais**. São Paulo, v.2, jan./jun. 1997.