



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 10 – - INFORMAÇÃO E MEMÓRIA

MEMÓRIAS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR: ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO COMO DISPOSITIVO DE EMPODERAMENTO

MEMORIES OF FACING DOMESTIC AND FAMILY VIOLENCE: ACCESS AND USE OF INFORMATION AS EMPOWERMENT DEVICE

Kaliandra de Oliveira Andrade¹, Izabel França de Lima²

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Apresenta os resultados finais de pesquisa de dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, concluída em março de 2016. Tem como objetivo analisar o papel do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), no município de João Pessoa, na preservação das vidas das mulheres atendidas e como dispositivo de empoderamento, através das memórias – recentes ou não, relacionadas com a situação de violência doméstica e familiar vivenciada. O CRMEB é uma Política Pública da Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres, da Prefeitura Municipal de João Pessoa, serviço especializado e coadjuvante no processo de acesso e uso da informação. Percebe-se o CRMEB como uma unidade informacional que evoca através do atendimento especializado e multiprofissional as violências sofridas pelas usuárias atendidas, oportunizando que as mesmas encontrem alternativas jurídicas, sociais e psicológicas, que possam culminar na emancipação destas mulheres. Adotou-se a história de vida como metodologia de coleta e análise de dados. Destarte, a relevância da aplicação deste estudo dar-se-á, devido o aprofundamento multidimensional do papel da informação para as mulheres em situação de violência doméstica e familiar, verificando, a possível relação entre a informação como dispositivo catalizador do empoderamento e a preservação de suas vidas. Os resultados apontam que as informações disseminadas pelas profissionais do serviço impactaram positivamente as mulheres na tomada de decisão em romper com o ciclo da violência sofrido por elas, além de oportunizar a elevação da autoestima e o sentimento de liberdade.

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

Abstract: *This paper presents the results of the master's research dissertation in Information Science, completed in march 2016. It aims to analyze the role of the Women's Reference Center Ednalva Bezerra (CRMEB) through the memories, recent or not, of women in situation of domestic violence, as an empowerment device and to the preservation of users' lives attended in that informational unit. It adopted the story of life as a methodology of data collection and analysis. The CRMEB is one of the public policy of the special department of public policies for women, of the João Pessoa city government, and works as a specialized service on supporting the process of access and use of information. The CRMEB is perceived as an informational unit, which evokes through specialized and multidisciplinary care the violence suffered by the users attended, so they can find legal, social and psychological alternatives, which can lead to the empowerment of these women. Thus, the relevance*

1 Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFPB

2 Doutora em Ciência da Informação pela UFMG.

of the application of this study will be because of the multidimensional development of the role of information to women in domestic violence situations, assess the possible relationship between information as a catalyst device of empowerment and to the preservation of their lives. The results show that the information disseminated by this professional service, had positive impact on women to the decision-making in breaking the cycle of violence suffered by them.

Keywords: *Memory. Information. Domestic violence. Women's Reference Center Ednalva Bezerra.*

1 INTRODUÇÃO

O estudo que se segue é resultado de uma pesquisa de mestrado no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com título e temática relacionados às memórias das usuárias em situação de violência doméstica e familiar que buscam atendimento no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), do município de João Pessoa.

Dessa forma, delinearemos elementos que sinalizem a interrelação entre memória e acesso e ao uso da informação; objetivando ainda analisar o papel do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB) através das memórias, recentes ou não, das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, como dispositivo de empoderamento e para preservação da vida das usuárias, atendidas na referida unidade informacional.

A referida Unidade Informacional oferece serviços especializados e multiprofissionais às mulheres em situação de violência doméstica e familiar da capital paraibana, especialmente de assistência psicológica social e jurídica.

A equipe multiprofissional do CRMEB é composta por: 5 psicólogas, 3 assistentes sociais, 3 advogadas e 1 arte-educadoras e 1 terapeuta holística. O atendimento inicial é feito por uma advogada, uma assistente social e uma psicóloga ao mesmo tempo. Este método de atendimento, com as três áreas de conhecimento juntas, além de qualificar a escuta, procura minimizar os efeitos da rememoração das dores causadas pelas violências sofridas caso houvessem diversos relatos, em outros termos, a revitimização.

As usuárias que buscam atendimento no CRMEB acessam os serviços do acolhimento, escuta multiprofissional, orientações sobre os da mulher, arte-educação, acompanhamento sistemático (psicológico, jurídico ou social), terapia holística e encaminhamentos para os demais serviços da rede socioassistencial e de enfrentamento à violência, através de ações intersetoriais. Quando em situação de risco morte, as usuárias são encaminhadas para um serviço de alta complexidade: Casa Abrigo Ariane Thais, local de abrigo, sigiloso, para as mulheres e seus filhos em situação de violência; onde, com equipe multidisciplinar, asseguram às usuárias o acesso ao abrigo provisório, alimentação, escola para os filhos, assessoria jurídica, atendimento psicológico e social, segurança 24 horas pelo tempo de permanência na Casa - que pode chegar até 120 dias ou em situações particulares, prorrogado.

Diante do exposto, nossa principal prerrogativa foi verificar o empoderamento das usuárias que se encontravam em acompanhamento sistemático, ou seja, pelo menos uma vez por semana buscavam informações nos atendimentos psicológicos, jurídicos e/ou sociais.

Posto que empoderar-se é um processo, conforme sinaliza Sardenberg (2006, p. 08), “[...] a demanda para mudar não nasce “naturalmente” dentro de uma condição de subordinação [...]” portanto tem que ser desencadeado por fatores ou forças induzidas externamente. Assim, por ser um processo subjetivo, requerendo das mulheres acompanhadas o reconhecimento do ciclo da violência, das relações de poder imbricadas neste (machismo), além das necessidades informacionais para cessar, caso desejassem, com a situação de violência vivenciada.

Partindo destes pressupostos, consideramos relevante direcionar nossa pesquisa para as usuárias que ultrapassaram dois (02) meses de acompanhamento, pois o nosso intuito é analisar se as informações acessadas pelas usuárias acompanhadas pelo CRMEB contribuíram para seu empoderamento. Portanto, traremos o corpus e principais resultados alcançados pela nossa pesquisa, especialmente a relação do acesso e uso da informação como catalizadores do empoderamento e rompimento do ciclo da violências pelas usuárias participantes do nosso estudo.

2 SITUANDO A PESQUISA

Diante do exposto, traremos dados referentes ao número de mulheres atendidas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, desde sua fundação oficial, em 2007, até à conclusão da pesquisa, em 2015. Para além destes, apresentaremos os dados de atendimento levando em consideração algumas variáveis: idade, etnia, orientação sexual, escolaridade, ocupação, tipo de moradia, número de filhos e vínculo com agressor. Para a obtenção destas informações, acessamos o Sistema Atende Mulher³, implementado em março de 2013, resultado da parceria entre a Universidade Federal da Paraíba, a Secretaria Extraordinária de Políticas Públicas para as Mulheres (SEPPM) e a Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI).

Neste aspecto, o instrumento qualitativo biográfico que escolhemos foi a História de Vida, a qual é definida segundo Santos e Santos (2008, p. 715), como um método que permite:

³ “[...] é responsável pelo controle da tramitação documental interna do CRMEB, facilitando a criação, recebimento, consulta, pensamento/desmembramento e anexação internamente, bem como a disponibilização de relatórios. Cujo objetivo é [...] promover a informatização dos processos internos do órgão.” (CÔRTEZ; ARAÚJO; SILVA, 2014, p.90).

[...] obter informações na essência subjetiva da vida de uma pessoa. Se quisermos saber a experiência e perspectiva de um indivíduo, não há melhor caminho [...] O método utiliza-se de trajetórias pessoais no âmbito das relações humanas. Busca conhecer informações contidas na vida pessoal de um ou vários informantes, fornecendo uma riqueza de detalhes sobre o tema.

Portanto, quando nos foi proposto ultrapassar as fontes informacionais encontradas nas fichas de atendimento e adentrarmos nos relatos de vida das usuárias do CRMEB. Salientamos que não optamos pelo universo de todas as mulheres atendidas pelo serviço, já que o número de atendimentos ultrapassa as duas (02) mil mulheres. Ressaltamos que isto seria inviável por vários aspectos, dentre eles: o tempo de realização da pesquisa, apenas um ano; encontrar cada usuária através da busca ativa (contato telefônico); além do fato que a usuária tem o direito de decidir, participar ou não, da pesquisa. Assim, a seguir demonstraremos como definimos nossa população e amostra.

A história de vida possibilitou captar as memórias das usuárias com relação aos fatos ocorridos, mas especialmente como o acesso e uso da informação recebido na CRMEB, percebida enquanto unidade informacional no processo de empoderamento individual.

2.1 CORPUS DA PESQUISA

Em 2006, desde o início das atividades da Coordenação de Políticas Públicas para as Mulheres e da Criação do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra até dezembro de 2015, conforme as fichas de atendimento inicial, duas mil quatrocentos e quarenta duas (2.442) mulheres receberam atendimento. E, mensalmente, além de novas recepções, há uma rotina de atendimentos denominada de sistemática ou composta por acompanhamentos. Estes podem ser jurídicos, sociais e/ou psicológico; posto que a usuária pode vir a ser atendida por mais de um setor, a depender de sua demanda informacional. O número de usuárias em atendimento sistemático varia por setor. Ou seja, o setor jurídico e social possui uma demanda espontânea, a depender da necessidade da usuária. Quanto ao setor da psicologia, normalmente cada psicóloga atende diariamente (atendimento terapêutico) até 4 usuárias. Porém, há mulheres que se vinculam ao serviço os atendimentos e outras que vêm uma vez e não retornam. Diante disto, o número de mulheres em atendimento sistemático varia, aproximadamente, entre 30 e 80 usuárias; variando-se consideravelmente.

Em março de 2015, cerca de quarenta e cinco (45) mulheres estavam em atendimento sistemático junto à equipe multiprofissional do CRMEB. Dentre estas, com intuito de observar sua evolução, no tocante às tomadas de decisão sobre o contexto de violência no

qual estavam inseridas, dialogamos com a equipe da psicologia para que elas apontassem quais usuárias teriam esse perfil. Poderia ser até duas usuárias por psicóloga, neste caso, eram cinco psicólogas e chegaria a um número de até 10 usuárias. Porém, duas psicólogas deixaram o serviço e outra estava de férias. Assim, usuárias tiveram que ser remanejadas para as outras profissionais da psicologia, implicando em um tempo de adaptação/vinculação. Neste contexto, apenas duas psicólogas estavam em atendimento; assim, diante da busca ativa feita pelas profissionais, chegamos a um número final de 6 usuárias para realizar nossa pesquisa.

O quantitativo de seis fichas já havia sido cogitado no início da pesquisa, observando a data do primeiro atendimento no CRMEB e a constância nos atendimentos. Neste sentido, realizamos uma primeira pesquisa documental e identificamos seis (6) fichas de atendimento inicial, de um universo de 45, que se encaixavam no perfil do vínculo com o atendimento sistemático; deste modo, selecionamos uma ficha para cada ano, a saber: **2009, 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014**. Devido à mudança no método de coleta de dados – da análise de conteúdo para a história de vida, os anos tomados como referência foram: **2006, 2008, 2011, 2012 e 2015**. As informações recuperadas foram em relação ao perfil socioeconômico, tipos de violência sofridas, vínculo com o agressor, encaminhamentos e acompanhamentos realizados pela equipe multiprofissional do CRMEB.

Por fim, consideramos a participação, das 06 usuárias selecionadas para a entrevista, a critério de sua disponibilidade. E como forma de resguardar as suas identidades, usamos nomes de flores da Caatinga paraibana. A escolha se explica pela experiência profissional da pesquisadora com a área da Botânica e, portanto, sua percepção acerca das características de resiliência destas plantas em analogia à coragem para o enfrentamento das situações e resistência das referidas usuárias. Assim, elegemos as seguintes flores: **Flor do Angico** (*Anadenanthera colubrina*); **Flor da Canafístula** (*Senna spectabilis*); **Flor do Cumaru** (*Amburana cearensis*); **Flor Malva** (*Sida galheirensis*); **Flor Calliandra** (*Calliandra spinosa*) e **Flor do Xique-Xique** (*Pilosocereus gounellei*).

Adotamos os nomes em negrito no decorrer da pesquisa, pois referem-se aos nomes populares das espécies, facilitando a identificação pelo/a leitor/a.

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Pontuamos que a pesquisa traz na sua superfície teórico-metodológica as memórias de algumas usuárias em situação de violência. Deste modo, escolhemos o método qualitativo de coleta e análise, História de Vida Temática ou História Oral Temática, através de entrevista

semiestruturada. Sobre a História de Vida Temática, Tinoco (2007, p. 5) assevera que estas “centram-se em figuras que nos são mais próximas: por pertencerem a uma mesma cultura, o interesse centra-se principalmente no levantamento de determinadas especificidades biográficas.” Neste contexto, Severino (2007) afirma que o referido método permite coletar informações da vida de um ou mais indivíduos, através de crônicas, autobiografia ou memorial, contanto que as entrevistadas possam expressar suas percepções, sentimentos, crenças e experiências sobre o tema a ser estudado. Desta forma, enfatizamos que em consonância ao método utilizamos fontes bibliográficas, diálogos com equipe de atendimento psicológico, observação participante, anotações em caderneta de campo.

2.3 DESCRIÇÃO DA PESQUISA

No início da pesquisa de campo, em março de 2015, analisamos algumas fontes informacionais encontradas no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra, a exemplo de dados de atendimento, cartilhas, relatórios mensais e anuais, além das fichas de atendimento. Em relação às usuárias que permanecem em acompanhamento sistemático, o número pode variar, mas no momento da contagem eram 45 fichas. Destas, foram selecionadas as usuárias que não interromperam o atendimento sistemático; mantendo um vínculo com o serviço e possibilitando verificar a relação do acesso e uso da informação com o empoderamento. Desta maneira, um total de 06 fichas foram selecionadas; referentes aos anos de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014. Entretanto, devido à mudança na estratégia de coleta e análise dos dados – da análise de conteúdo para História de Vida Temática, os anos tomados como referência foram: 2006, 2008, 2011, 2012 e 2015.

As informações recuperadas foram o perfil socioeconômico, tipos de violências sofridas, vínculo com o agressor, encaminhamentos e acompanhamentos realizados pela equipe multiprofissional do CRMEB. Neste contexto, consideramos a participação das 06 usuárias selecionadas para a entrevista, a critério de diálogos com a equipe da psicologia e disponibilidade das mulheres atendidas. Não utilizamos nenhum mecanismo para gravar as entrevistas. Apenas anotávamos concomitantemente com a narração da usuária.

E como forma de resguardar as suas identidades, usamos nomes de flores da Caatinga paraibana. A escolha veio da experiência profissional da pesquisadora com a área da Botânica e, portanto sua percepção acerca das características resilientes destas plantas em comparação à resistência das referidas usuárias. Assim, elegemos as seguintes flores: 1- **Flor do Angico** (*Anadenanthera colubrina*), 2- **Flor da Canafístula** (*Senna spectabilis*), 3- **Flor do Cumaru**

(*Amburana cearensis*), 4- **Flor Malva** (*Sida galheirensis*), 5- **Flor Calliandra** (*Calliandra spinosa*) e 6- **Flor do Xique-Xique** (*Pilosocereus gounellei*). Os nomes em negrito serão os formatos utilizados no decorrer da análise.

2.4 PERFIL SOCIOECONÔMICO E CULTURAL DAS USUÁRIAS ENTREVISTADAS

Além de traçarmos o perfil socioeconômico das usuárias que compuseram nossa amostra, elencamos aspectos relacionados à encaminhamentos, acompanhamentos, tipos de violências sofridas. As referidas informações são encontradas na ficha de atendimento do CRMEB, preenchida no primeiro atendimento das mulheres que acessam o serviço. Portanto, estas informações nos permitiu visualizar aspectos geracionais, étnicos, religiosos, de orientação sexual, situação conjugal, número de filhos, condição de moradia entre outros fatores que, poderão contribuir para criação de políticas públicas específicas.

Demonstramos, na ilustração abaixo, informações coletadas nas fichas de atendimento, referentes às seis usuárias entrevistadas; seguidas de um comparativo com o número total de usuárias atendidas no CRMEB, de 2006 até 2015. Neste contexto, as “Flores” entrevistadas apresentam:

Quadro 1: PERFIL SOCIOCULTURAL DAS USUÁRIAS ENTREVISTADAS

PERFIL	FLOR DO ANGICO	FLOR CANAFÍSTULA	FLOR DE CUMARU	FLOR DE MALVA	FLOR CALLIANDRA	FLOR XIQUE-XIQUE
PRIMEIRO ATENDIMENTO	11/12/2006	21/01/15	05/09/2011	17/11/2012	26/05/2008	24/11/2011
DEMANDA	ESPONTÂNEA	ESPONTÂNEA	ESPONTÂNEA	ESPONTÂNEA	ESPONTÂNEA	ENCAMINHADA
IDADE	57 ANOS	33 ANOS	49 ANOS	40 ANOS	40 ANOS	43 ANOS
ESCOLARIDADE	MÉDIO INCOMPLETO	SUPERIOR INCOMPLETO	SUPERIOR COMPLETO	SUPERIOR COMPLETO	SUPERIOR COMPLETO	FUNDAMENTAL INCOMPLETO
RELIGIÃO	CATÓLICA	CATÓLICA	EVANGÉLICA	EVANGÉLICA	CATÓLICA	CATÓLICA
ETNIA	PARDA	PARDA	BRANCA	NEGRA	PARDA	MORENA
ESTADO CIVIL	DIVORCIADA	SEPARADA	DIVORCIADA	DIVORCIADA	CASADA	UNIÃO ESTÁVEL
ORIENTAÇÃO SEXUAL	HÉTERO	HÉTERO	HÉTERO	HÉTERO	HETERO	HETERO
NÚMERO DE FILHOS	3	2	3	: 02	02	03
OCUPAÇÃO	AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS	DEREVENDEDORA	ARQUIVISTA	TÉCNICA DE ENFERMAGEM	PRESTADORA DE SERVIÇO DO ESTADO	DIARISTA
RENDA	ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO.	ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO.	ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO	ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO	ATÉ DOIS SALÁRIOS MÍNIMOS	ATÉ UM SALÁRIO MÍNIMO
MORADIA	CEDIDA	CEDIDA	PRÓPRIA	CEDIDO	PRÓPRIA	CEDIDA
VIOLÊNCIA(S)	FÍSICA,	FÍSICA,	FÍSICA E	FÍSICA,	FÍSICA	FÍSICA E

	PSICOLÓGICA, PATRIMONIAL E SEXUAL.	PSICOLÓGICA E PATRIMONIAL	PSICOLÓGICA	PSICOLÓGICA, PATRIMONIAL E SEXUAL		PSICOLÓGICA
ACOMPANHAMENTO	PSICOLÓGICO, JURÍDICO E SOCIAL.	PSICOLÓGICO, JURÍDICO E SOCIAL.	PSICOLÓGICO	PSICOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL	PSICOLÓGICO	PSICOLÓGICO E SOCIAL

FONTE: DADOS DA PESQUISA

Conforme observado, a violência com maior incidência é a psicológica, atingindo um número de 732 usuárias. Quanto à violência física, os dados revelam que 659 mulheres atendidas no CRMEB afirmaram ter sofrido esse tipo de violência; 537 sofreram violência patrimonial; 24 violência sexual e 109 usuárias, informaram ter sofrido violência moral. Em relação às entrevistadas, todas afirmaram que sofreram violência psicológica e física.

A seguir apresentaremos o roteiro das entrevistas e a transcrição das falas das usuárias do CRMEB.

2.5 ROTEIRO DAS ENTREVISTAS E TRANSCRIÇÃO DAS RESPOSTAS

Como mencionamos no início do trabalho, nomeamos as usuárias com nomes de flores da caatinga, devido principalmente ao seu poder de sobrevivência e resiliência por mais frágeis que aparentem.

Elaboramos um roteiro com questionamentos (entrevista semiestruturada), com os pontos que acreditamos serem os mais relevantes para a pesquisa, sem que os mesmos pudessem ultrapassar o limite do tolerável no rememorar da história de cada uma das mulheres. Desse modo, buscamos dar liberdade para que as usuárias relatassem suas histórias de vida relacionadas com a violência que estavam ou estiveram inseridas.

Subdividido em categorias, elencamos: a) *Por que a procura pelo Centro de Referência? (A primeira busca: necessidades informacionais); b) Como soube do serviço?; 3) Fale sobre a situação de violência que vivencia ou vivenciou; c) As informações acessadas no CRMEB têm contribuído para enfrentar ou superar a/as violência/a sofrida/s (O acompanhamento feito no Centro tem favorecido mudanças positivas na sua vida?);*

Conforme o exposto, enfatizamos que as questões que nortearam a entrevista aplicada junto às usuárias, foram organizadas em categorias. A entrevista ocorreu de maneira equivalente à escuta-ativa – face-a-face, de maneira solidária, humanizada e sem julgamentos. Quanto à transcrição das falas, combinamos a narração das informações com o relato literal das entrevistadas.

2.5.1 Por que a procura pelo Centro de Referência?

As entrevistadas iniciaram com o relato das entrevistadas afirmando o que as fez buscar ajuda do CRMEB e o relato sobre o fato.

A primeira entrevistada foi **Flor do Angico** que buscou o CRMEB em 2006, quando ainda não havia sede própria. O mesmo funcionava no local onde ficava o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social). Mas para chegar a este local, ela transitou em alguns espaços: primeiro ela buscou um atendimento de um psiquiatra, pois sentia-se muito mal e, nesta consulta, foi aconselhada a participar de algum grupo de mulheres., posto que uma das queixas da entrevistada era o fato de não sair de casa, já que o companheiro não permitia.

Assim, a colaboradora começou a frequentar um grupo de mulheres - trabalhadoras domésticas. Neste, além das trocas de experiências, haviam palestras voltadas para as mulheres e uma das temáticas era a violência contra mulher.

Neste contexto, a entrevistada percebeu que estava em situação de violência, mas não estava mais só. Naquele instante, afirmou, através das informações acessadas nas palestras, que precisava de ajuda e sabia onde buscar.

A entrevistada **Flor da Canafistula** esteve pela primeira vez no CRMEB em janeiro de 2015 devido às intensas violências psicológicas cometidas por seu companheiro com o qual se relacionava há 13 anos. Sua primeira necessidade era como sair de casa com os filhos e pensão alimentícia.

A **Flor do Cumarú** lembrou que o primeiro contato com o centro de referência foi feito pelo contato telefônico: 0800 283 3883. A mesma obteve informações acerca da violência que sofria, contudo, a mesma afirmou não ter coragem de vir naquele momento, só um ano depois, após uma situação de violência sofrida pelo companheiro quando tomou a decisão de ir pessoalmente ao serviço.

A **Flor Malva** afirmou ter dificuldades de lembrar as datas dos fatos ocorridos. Em algumas situações ela apresentou este bloqueio e em outros momentos não. Assim, sobre a primeira vinda ao CRMEB, a mesma relatou alguns fatos: agressões verbais sofridas ao filho deficiente, cometidas por uma vizinha; além das violências cometidas pelo companheiro e o processo de divórcio. Desta feita, suas primeiras necessidades informacionais foram jurídicas, sociais e psicológicas. Cabe salientar que no primeiro atendimento, a usuária expôs a situação de violência doméstica que estava vivenciando.

A entrevistada **Flor Calliandra** asseverou que sua busca pelo CRMEB foi impulsionada pelo seu desejo de separar-se com companheiro, mas a mesma desejava, em um primeiro momento, se fortalecer emocionalmente e conhecer aspectos legais referentes à Lei Maria da Penha, divórcio e pensão alimentícia.

A usuária **Flor do Xique-Xique** disse que buscou ajuda do CRMEB porque não aguentava mais apanhar do seu companheiro. E havia saído de casa com a filha e deixado dois filhos com ele. Seus filhos estavam passando fome, pois o pai não cuidava deles, por este motivo, a usuária enfatizou que voltou a morar com o companheiro pelos filhos, pois já havia saído de casa outras vezes, mas que pelo companheiro retornara.

Diante dos relatos das entrevistadas, verificamos que elas procuraram o CRMEB por uma ou mais necessidades informacionais. Anseios estes que as ajudassem a compreender e resolver a situação de violência, que a fizesse cessar. Balizando-nos em Borges (2005), compreendemos que as usuárias estavam numa determinada situação que implicava em uma necessidade de informação; haviam lacunas ou dúvidas – uma espécie de vazio experimentado, que referia-se a uma problemática: a violência doméstica e familiar. Neste aspecto, cada mulher – Flor – trazia consigo experiências, medos, dúvidas e aspirações muito particulares, ou seja, trazia uma/umas lacuna/as informacional/ais; exigindo uma escuta qualificada, um atendimento especializado e humanizado das profissionais da informação do CRMEB.

Neste aspecto, Barreto (2011, p. 49) afirma que a informação: “se qualifica como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social [...]”. Neste aspecto, a informação nasce no coração e mente dos indivíduos, a busca e uso da informação é um processo dinâmico, social, cognitivo, emocional e situacional. Assim, a informação precisa fazer sentido para quem dela necessitar; o que ficou perceptível nas falas das colaboradoras, posto que as informações acessadas através de ações educativas do CRMEB, despertaram nestas mulheres o desejo de romper com a violência sofrida, de serem livres, de serem felizes.

2.5.2 Como soube do serviço?

Flor do Angico afirmou que soube do serviço através de palestras feitas pela coordenadoria de enfrentamento à violência. Na época, 2006, não havia sede do CRMEB, esta foi criada apenas em 14 de setembro de 2007. (Demanda espontânea)

Flor da Canafístula soube do serviço através de uma professora/amiga da universidade onde estuda e buscou o serviço espontaneamente.

Flor do Cumaru soube na subprefeitura, localizada em Tambaú, através de um oficina ministrada pela equipe do CRMEB sobre violência doméstica. Além da palestra, recebeu folhetos e folders sobre o serviço. (Demanda espontânea)

Flor Malva soube do CRMEB através da psicóloga do seu filho mais velho e veio ao serviço por demanda espontânea.

Flor Calliandra assistiu a uma palestra sobre violência doméstica realizada pela equipe do centro de referência quando dava aula para o EJA - Educação de Jovens de Adultos. (Demanda espontânea)

Flor do Xique-Xique tomou conhecimento do serviço através de palestras realizadas pela Secretaria da Mulher/CRMEB no PSF (Programa de Saúde da Família) de seu bairro. (Encaminhada pela Rede de atendimento)

Desta feita, nesta questão identificamos as fontes de informação utilizadas pelo CRMEB - palestras, folhetos, *folders*, as quais as usuárias acessaram e as auxiliaram da tomada de decisão em buscar ajuda. Conforme assinala Miranda (2006, p. 103): “A busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática.”

Portanto, o Centro de Referência como unidade informacional dissemina fontes de informação para sociedade e para Rede de atendimento e enfrentamento à violência contra mulher. As fontes de informação cumprem seu papel “como qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais.” (RODRIGUES; BLATTMANN, 2011, p. 48).

2.5.3 Fale sobre a situação de violência que vivencia ou vivenciou.

A **Flor do Angico** não estava, no momento da entrevista, em situação de violência doméstica; em outros termos, rompeu o ciclo da violência. Assim, ela rememorou alguns fatos das violências sofridas, desde a infância até o casamento. Cabe salientar que a entrevistada não lembrava de algumas informações e as lembranças não obedeciam uma ordem cronológica. Portanto, ela inicia relatando a situação de violência doméstica com o

companheiro: o namoro teve início quando ela tinha 14 anos e ele 20 anos. Segundo a entrevistada o companheiro desde o namoro era agressivo. Segundo a mesma:

eu era muito ingênua... não havia diálogo na casa de meus pais... fui criada muito presa. E ele era violento já no namoro, mas eu achava que quando a gente casasse ele ia mudar. Mas quando a gente casou, as violências pioraram e eu não sabia como lidar; me sentia perdida, sem saber onde procurar ajuda. (Flor do Angico)

O casamento ocorreu quando ela possuía 19 anos e ele 25 anos; eles viajaram para morar em outro estado, na Bahia (onde o agressor morava na época em que ainda namorava a usuária), longe da família dela e para morar na casa da irmã do companheiro/agressor. Ficaram na Bahia por 03 anos, depois retornaram à Paraíba.

A usuária relata que a primeira relação sexual que teve com o companheiro foi muito violenta:

Ele parecia um bicho. Queria ter relação todo dia. Eu não entendia de nada e ele era meu esposo, eu achava que tinha que aceitar. (Flor do Angico)

As relações sexuais eram sempre violentas, sob ameaças, com práticas que a usuária não consentia. Então veio o primeiro filho e as violências constantes, o uso de álcool: **física** – tapas, empurrões, pancadas na cabeça, amarrar as mãos; **sexual** – relações forçadas e com práticas que a mesma desaprovava (estupros); **psicológica** – ameaças, impedimento de sair de casa, de trabalhar, acusava de ter amantes; **patrimonial** – faltava alimentos para ela e os filhos; a mesma relata que saía com os filhos para casa da avó em busca de comida. Segundo a **Flor do Angico**, a família do companheiro era conivente com as agressões e dizia que era normal e a usuária deveria ser submissa às vontades dele.

eu ficava em pânico quando se aproximava a hora dele chegar em casa. Porque ele brigava por qualquer motivo: arrumação da casa ou preparo da comida. Quanto mais eu me dedicasse aos trabalhos domésticos ou evitasse responder as ofensas, mais ele encontrava uma maneira de me agredir. Eu me sentia uma escrava! (Flor do Angico)

Diante do relato da colaboradora, verificamos a relação de poder do masculino sobre o feminino; a violência de gênero. Posto que a Flor de Angico era subordinada, coagida e ameaçada por sua condição feminina; especialmente porque o gênero masculino exerce poder sobre seus corpos, sexualidade, liberdade de ir e vir, entre outras condutas torturantes.

Flor da Canafístula também não está em situação de violência doméstica. Porém, relatou que sofreu por 13 anos violências do companheiro. Esta relatou que as violências eram principalmente psicológica - muitos xingamentos-, mas também física - com empurrões -, patrimonial - negava-se a pagar pensão aos filhos e cometia alienação parental.

Ele me traía e dizia que eu era uma rapariga. O pior, dizia para nossos filhos que eu iria embora com outro homem. Mas, o que mais me doeu foi ele me chamar de rapariga; pois minha vida era dedicada e ele e aos nossos filhos. Isso me magoou muito. (Flor da Canafistula)

A usuária afirmou que não sabia o que fazer e nem para onde ir com os filhos. E estes foram os pelos quais resolveu sair de casa, quando seus filhos disseram que se ela não fosse embora com eles, fugiriam.

Meu filho chegou pra mim e disse: mamãe, vamos embora. Você vai achar um homem bonzinho. E minha filha disse que queria sair daquele inferno. (Flor da Canafistula)

Diante do pedido dos filhos, a usuária disse que tomou coragem para buscar ajuda. Informou ainda que a filha passa por acompanhamento psicológico, já que ficou muito nervosa com as violências do pai e estava com rendimento ruim na escola.

Flor do Cumarú também não está em situação de violência doméstica. Conseguiu romper o ciclo, segundo ela, devido ao acompanhamento psicológico recebido no CRMEB. Contudo a mesma foi casada civilmente por cerca de 24 anos e, desta relação, advieram três filhos.

A usuária relatou que teve uma infância e adolescência bem rígida, guiada por preceitos religiosos. Porém, estudou, formou-se em contabilidade e era uma mulher vaidosa e trabalhadora. Com o casamento, o companheiro começou a implicar com seu trabalho, perseguindo-a quanto ao horário, modo como se vestia e quando usava perfumes para sair de casa. Por um tempo, quando os filhos foram nascendo, a usuária afirmou que trabalhava em casa, desenvolvendo uma confecção de roupas íntimas que, por um tempo, sustentou a família com este trabalho.

Neste contexto, quando seus filhos ficaram maiores, houve seu retorno para o trabalho fora de casa e com este as agressões físicas e psicológicas.

Ele ficava controlando o tempo de chegar em casa e caso houvesse algum atraso, ele corria atrás de mim pela casa jogando objetos, me trancava no quarto e fazia torturas psicológicas. Além disso, não permitia que eu tomasse banho ou usasse perfume. Ele falava assim: diga com quantos machos você saiu hoje, diga? Eu sentia que estava ficando louca.” (Flor do Cumarú)

Com base no relato da Flor de Cumarú, identificamos de maneira veemente o controle exercido pelo seu agressor, podendo identificar as violências: física, psicológica, moral e patrimonial.

Flor Malva trouxe um relato de violência desde sua infância, quando afirmou que sempre foi tratada de maneira diferente por ser negra.

Eu me sentia como a “gata-borracheira”⁴... triste e humilhada, sem o amor da família, especialmente do meu pai. Neste aspecto, ansiava por ser feliz e livre. (Flor Malva)

Após alguns relacionamentos, veio seu casamento e as violências que deram sinais desde o namoro e concretizaram-se na lua de mel, com um estupro. A entrevistada enfatizou que sempre, desde a primeira relação sexual, todas as outras foram mediante o uso da força. E com três meses de casamento veio o primeiro filho.

Eu tinha muitas expectativas sobre o casamento, que sonhava com uma família feliz. E quando as agressões iniciaram no namoro, eu acreditava que iriam melhorar depois de casados. Porém, as agressões evoluíram para pior. Quando veio a segunda gravidez e ele me mandou abortar. Mas eu não fiz [...] (Flor Malva)

Diante do exposto, foi perceptível a forte influência religiosa, especialmente vinda do pai, pastor de igreja evangélica; onde o mesmo mantinha a filha numa educação muito repressora e ausente de carinho, conforme enfatizou a entrevistada. Desta feita, a usuária deixa uma família repressora e negligente emocionalmente (violência familiar) e migra para um relacionamento, também permeado pela agressão (violência doméstica).

Flor Calliandra afirmou que foi casada com seu companheiro por 10 anos; desta relação vieram dois filhos. Ela relatou que o mesmo cometia violências psicológicas: xingamentos, impedia de se arrumar (usar maquiagem), impedia de sair de casa, perseguia, demonstrava ciúmes; olhava o seu celular. Violência física: empurrões e murros. A entrevistada afirmou:

quando estava no trabalho, ele me ligava insistentemente querendo saber que horas iria voltar para casa. Quando voltava pra casa, ele pegava o meu celular e olhava chamadas ou mensagens. Sempre que ele ligava, ficava muito nervosa: o coração acelerado, gelava e tremia muito; passei, inclusive, a tomar medicação controlada. (Flor Calliandra).

A usuária informou que se afastava do companheiro, mas retornava, pois o mesmo pedia desculpas e dizia estar arrependido. No entanto, voltava a agredir novamente, quando completava-se o ciclo da violência. O agressor chegou a ameaçar tirar sua vida, usando uma faca, alegando ciúmes da usuária. E este episódio foi o que levou a usuária a sair de casa com os filhos:

Ele pegou uma faca e disse que ia me matar. E fez isso na presença dos nossos filhos pequenos - a menina gritava e o menino ficou paralisado. Eu já estava frequentando o Centro e sabia exatamente o que fazer: conversando com calma, consegui que ele largasse a faca. Assim, pude sair com meus

⁴ Gata Borracheira - Substantivo feminino: moça que, por obrigação ou servidão, realiza serviços domésticos; cinderela. (<http://www.dicio.com.br/gata-borracheira/>).

filhos sem que ele percebesse; indo buscar ajuda na casa da minha mãe e logo depois no Centro de Referência - orientações jurídicas e atendimento psicológico. (Flor Calliandra)

A estratégia assertiva em lidar com o seu agressor, demonstrou que a Flor Calliandra encontrava-se em processo de empoderamento; posto que ela passou a conduzir suas decisões e ações ativamente, negando uma postura subserviente. Afinal, segundo Sardenberg (2006), empoderar-se está intimamente relacionado com autonomia e capacidade de tomar decisões sobre a própria vida.

Flor do Xique-Xique afirmou que convive em união estável com seu companheiro há cerca de 15 anos. O mesmo praticou contra ela, violências física, psicológica, patrimonial e sexual. Ela relata que o mesmo batia muito nela, inclusive com filhos recém-nascidos nos braços da mesma. Esta afirma que um dado momento chegou a dizer:

Espera pelo menos eu colocar a criança no berço, então você continua a me bater. (Flor do Xique-Xique)

A usuária ainda convive com o companheiro/agressor. Contudo, afirma ter adquirido, através do atendimento psicológico, uma conduta assertiva:

Hoje se ele falar alto, mando ele baixar o tom. Ou falo mais alto que ele. Não tenho mais medo. (Flor do Xique-Xique)

Segundo a usuária, este comportamento assertivo deve-se ao acompanhamento feito no CRMEB, especialmente, o atendimento psicológico.

Diante do exposto, as histórias de violência doméstica, rememoradas pelas entrevistadas, permitiram adentrar numa seara antes privada, mantida em silêncio, sobre o âmbito doméstico.

2.5.4 As informações acessadas no CRMEB têm contribuído para enfrentar ou superar a/as violência/a sofrida/s?

Flor do Angico: Sim. As informações acessadas no acompanhamento psicológico melhoraram a autoestima, sentimentos de medo constante, submissão, entre outros aspectos. O acompanhamento jurídico fortaleceu as decisões de denúncia e separação do agressor também ao acesso ao trabalho e a moradia própria.

antes do Centro de Referência eu só chorava, tinha uma postura envergonhada, me sentia humilhada e uma “Amélia” - totalmente escrava do meu ex-marido. Mas a minha vinda ao serviço, os atendimentos, o grupo de mulheres... me senti em casa de verdade. E o mais importante: hoje sou feliz. Sou uma mulher livre. (Flor do Angico)

Sobre o comportamento submisso da Flor do Angico, a autora Saffioti (2015, p.37) assevera: “As mulheres são “amputadas”, sobretudo no desenvolvimento e uso da razão e no exercício do poder. Elas são socializadas para desenvolver comportamento dóceis, cordatos, apaziguadores.” Assim, acreditamos ser possível provocar uma mudança no comportamento de docilidade imputado às mulheres; posto que se é construído, pode ser desconstruído.

Flor da Canafistula: Sim. As informações acessadas no acompanhamento psicológico a fortaleceram.

antes eu me se sentia uma fraca; hoje eu me sinto forte. (Flor da Canafistula)

O acompanhamento jurídico a faz sentir mais segura e sempre que tem dúvidas liga para falar com uma advogada ou vem até o centro de referência. Outro fator que considerou importante foi o apoio dos filhos.

Flor do Cumaru: A usuária respondeu que as informações acessadas no acompanhamento psicológico influenciaram positivamente em tomadas de decisão e melhoria na sua qualidade de vida.

quando eu vinha para a terapia, ouvia todos os conselhos da psicóloga. E quando chegava em casa, ficava imaginado e refletindo sobre o que a psicóloga falava. Inclusive quando tomei a decisão de me separar, após uma traição dele, me senti muito fortalecida com o acompanhamento psicológico. E 48 horas depois da traição, arranjei dinheiro emprestado e fui procurar a justiça para me separar. Então liguei para Centro e contei da minha decisão; as meninas ficaram felizes. Depois contei à minha família e meus amigos, me sentindo orgulhosa e forte para seguir em frente. Voltei a usar maquiagem, me arrumar, me sentir bonita. (Flor do Cumaru)

Outra questão importante relatada pela usuária foi que a partir dos atendimentos no CRMEB, ela pode perceber que as atitudes do companheiro não eram naturais, referindo-se às atitudes machistas, muitas vezes naturalizadas pelas mulheres.

eu me sentia obrigada a cuidar de tudo em casa e ele não me ajudava. Mesmo que eu trabalhasse fora, tinha que fazer tudo pra ele... era como se eu fosse destinada a cuidar do marido e da casa. Hoje? Faço minhas comidas naturais, saladas... e quando quero; durmo tranquila, uso as roupas que gosto, uso perfumes e maquiagem. Só faço o que gosto! (Flor do Cumaru)

Contudo todo o processo de mudança e empoderamento - em todos os aspectos de sua vida, pessoal, social e profissional - apreendido não foi fácil.

Flor Malva assegurou que as informações recebidas no CRMEB foram muito importantes para enfrentar as situações de violência que vivenciava, particularmente, o acompanhamento psicológico:

O centro de referência me deu esperança. Eu me sentia como numa piscina grande e profunda, sem saber nadar, prestes a me afogar. O centro para mim, representou a chance de escapar. Pois a depressão enterra a gente. (Flor Malva)

Flor Calliandra disse que as informações acessadas foram muito importantes para seu empoderamento.

antes de vir ao Centro de Referência, era uma mulher com autoestima baixa, não me olhava no espelho, fazia tudo que meu ex-companheiro mandava. Mas eu desejava ser livre - hoje me sinto mulher, gosto de me olhar no espelho, me sinto bonita e desejada! (Flor Calliandra)

Diante do relato da **Flor Calliandra**, analisamos que a mesma desenvolvia o processo de empoderamento, nas palavras de Sardenberg (2006, p. 2) “o empoderamento das mulheres implica [...] na libertação das mulheres das amarras da opressão de gênero, da opressão patriarcal.”

Flor do Xique-Xique afirma que as informações recebidas no atendimento psicológico fez com que ela voltasse a se reconhecer como um sujeito de direitos:

Com o atendimento psicológico eu voltei a me olhar no espelho e dizer: essa sou eu, sou bonita e forte. Eu tomei coragem para enfrentar meu companheiro e não permitir que ele me agredisse - Hoje se ele falar alto, mando ele baixar o tom. Ou falo mais alto que ele. Não tenho mais medo. Antes do centro, era como se eu não existisse. Agora eu existo, essa sou eu: a FLOR DO XIQUE-XIQUE.

Conforme observado nos depoimentos das entrevistadas, o acesso às determinadas informações catalisou uma mudança de consciência – antes de vítima, sozinha, amedrontada, envergonhada para sujeito de direitos, fortalecida, com autoestima elevada, empoderada. Portanto, inferimos que a informação foi assimilada por estas usuárias, posto que houve um processo de interação entre elas e uma dada estrutura de informação, alterando seu estado cognitivo e produzindo conhecimento para a tomada de decisões. (BARRETO, 2011).

O Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra é uma unidade informacional, com base nas histórias de vida das Flores da Caatinga, que atende de maneira humanizada e especializada, as mulheres em situação de violência doméstica que o buscam. Desempenhando, através de seus serviços de atendimento jurídico, social, psicológico, arte-educação, terapia holística e o telefone 08002833883; importantes dispositivos informacionais que contribuem para o rompimento do ciclo da violência. Cabe salientar que 100% das entrevistadas firmaram vínculo com o acompanhamento psicológico e remeteram a ele a responsabilidade pela mudança de atitude frente a seus agressores, familiares e a si mesmas.

E sobre este aspecto Paiva, Barbosa e Oliveira (2016, p. 216) afirmam que romper do ciclo da violência: “[...] é um passo, um gesto, uma atitude, um aprendizado, é cercado de tamanha complexidade, significado e movimento. O mover-se em direção ao poder ser, estar, realizar, ir e vir. É transformação, enfrentamento, subversão, contradição, é poder.” Quanto à transformação e atitude, as histórias revelaram que as colaboradoras romperam com padrões da mulher submissa, do espaço privado, daquela que tudo aceita do companheiro ou da família. Mulheres que antes de vir ao CRMEB sentiam-se escravas, cediam às torturas psicológicas, físicas e sexuais, acreditavam que seus companheiros fossem mudar, que era apenas um dia cheio de trabalho. E que, talvez, se não respondesse aos xingamentos, ele pararia. Felizmente, estas mulheres buscaram ajuda, informação, seus direitos e agora podem contar sua história e dizer para outras mulheres que é possível superar.

3 APORTES FINAIS

No intuito de finalizar nossas conjecturas acerca do objeto estudado, traremos à tona o objetivo principal que foi o de analisar o papel do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), localizado do município de João Pessoa, através das memórias, recentes (ou não) das mulheres em situação de violência doméstica e familiar como dispositivo de empoderamento e de preservação da vida das usuárias.

Constatamos, portanto, através das memórias presentes nas histórias de vida de algumas delas que as informações disseminadas pelas profissionais do serviço, impactaram positivamente na tomada de decisão em romper com o ciclo da violência. Nesta via, faz necessário enfatizar que, o processo assimilação da informação, as decisões de contra-controle, são subjetivas e não-lineares. Portanto, o acesso e uso da informação foi fundamental para a tomada de decisão, especialmente em relação aos direitos civis e sociais das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, usuárias do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra.

Desta feita, alicerçados no relato das seis Flores da Caatinga, amostra da referida pesquisa, confirmamos que, o acesso e uso da informação, lhes serviram como dispositivo catalizador no processo de empoderamento; possibilitando mudanças em sua estrutura psicossocial. Podemos inferir, ainda, que o CRMEB, enquanto unidade informacional direciona-se à aquisição, recuperação, processamento, armazenamento e disseminação da informação, colaborando com o processo de assertividade, resistência e emancipação de suas usuárias.

Diante do exposto, a referida pesquisa possibilitou-nos reafirmar que a informação adquire valor de uso, quando disseminada levando em consideração a/as identidade/es de um indivíduo ou grupo social, as perspectivas de emancipação são impulsionadas; (re)configurando conhecimentos e contribuindo para o desenvolvimento individual e coletivo dos seres humanos, assim “se o significado estiver no campo de possibilidades da visão do mundo da sociedade e não ultrapassar o máximo de consciência possível do grupo social no qual está inserido” (FREIRE; ARAÚJO, 1999, p. 10).

Destarte, a responsabilidade social das informações repassadas pelas profissionais do CRMEB foi expressiva, elas disponibilizam e facilitam o acesso e compreensão de fontes de informação para as usuárias e sociedade em geral – através da educação não sexista permanente.

E, portanto, a partir do repositório de informação, as usuárias entrevistadas conquistaram autoestima, liberdade, poder de decisão sobre suas vidas e estratégias efetivas para o rompimento do ciclo da violência. Em outras palavras, as informações disseminadas no CRMEB, permitiram que suas usuárias, compreendessem a situação de violência doméstica vivenciada, reconhecendo-se como detentoras de decisão e direitos e que as informações acessadas nos atendimentos jurídicos, sociais e, sobretudo, psicológicos, diminuindo barreiras, descortinando reproduções culturais que elegem um poder masculino e uma submissão feminina.

Por fim, as usuárias demonstraram que é possível empoderar-se, acessando informações e serviços especializados e não-especializados na violência contra mulher – Rede de atendimento e enfrentamento à violência contra mulher. Empoderar-se é um processo subjetivo e sem tempo definido ou linearidade. O tempo pertence a cada mulher. Mas o que todas elas foram categóricas em dizer: “Hoje sou livre.”, o que nos levou a vislumbrar a responsabilidade e necessidade que os/as profissionais e estudiosos/as da Ciência da Informação tem em avançar na temática da violência doméstica e familiar contra mulheres e meninas. Afinal, acesso e uso da informação é um direito fundamental inclusive ao combate a violência.

REFERÊNCIAS

BERGSON, H. **Matéria e memória**: ensaio sobre a relação do corpo com o espírito. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

BARRETO, A. A. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. A. (Org.). **O Campo da Ciência da Informação: gênese, conexões especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária, 2011. p. 49-57.

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: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/17086/11494>>. Acesso em: 10 de fev 2015.

FREIRE, I. M.; ARAÚJO, V. M. R. H. A responsabilidade social da ciência da informação. **Transinformação**, v. 11, n. 1, p. 7-15, jan/abr, 1999. p. 7-16.

PAIVA, A. M.; BARBOSA, L.C.; OLIVEIRA, T. G. **Mulheres em situação de violência: olhares feministas sobre a rede de atendimento**. João Pessoa: Ideia. 2015. p. 211-235.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 43-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/9999>>. Acesso em: 10 fev 2016.

SAFFIOTI, H. I. B. Já se mete a colher em briga de marido e mulher. São Paulo Perspec., São Paulo, v. 13, n. 4, p. 82-91, out./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v13n4/v13n4a08.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2015.

SANTOS, I. M. M.; SANTOS, R. S. A etapa de análise no método História de Vida: uma experiência de pesquisadores de enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 714-719, out./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/12.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2015.

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

TINOCO, R. Histórias de vida: um método qualitativo de investigação. **O Portal dos Psicólogos**. 2007. Disponível em: <http://www.miniwebcursos.com.br/curso_aprender/modulos/aula_4/artigos/A0349.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2015.