

# SISTEMA ATENDE MULHER: Sistema de Informação no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra<sup>1</sup>

Gisele Rocha Côrtes \*  
Wagner Junqueira de Araujo \*\*  
Douglas Limeira Silva \*\*\*

## RESUMO

Um dos grandes desafios nas ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres, no âmbito dos órgãos de atendimento, a exemplo do Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra (CRMEB), foco desta pesquisa, incide na ausência de um sistema de informação, de automação, de padronização na classificação dos dados e fluxos de atendimento. O objetivo da pesquisa é apresentar a experiência de implantação de uma política de gestão informacional a partir de um sistema de automação dos dados de atendimento do CRMEB. Como caminhos metodológicos, adotamos a pesquisa-ação. Em nossas análises, verificamos que, no CRMEB, a utilização do Sistema Mulher contribui para o atendimento integral e humanizado às mulheres em situação de violência. Conclui-se que, no mundo atual, onde cada vez mais organizações dependem da informação que produzem de forma rápida e eficiente, torna-se premente a implementação de técnicas e de políticas concentradas, que convirjam no sentido de garantir a perenidade e a acessibilidade a este tipo de informação. Sendo assim, o sistema de informação, em desenvolvimento no CRMEB, surge para aperfeiçoar o fluxo de informação relevante no âmbito da instituição, desencadeando um processo de conhecimento e de tomada de decisão e intervenção perante a violência de gênero.

**Palavras-chave:** Sistema de Informação. Gestão da Informação. Violência contra mulheres. Centro de Referência da Mulher.

---

\* Doutora em Sociologia pela Universidade Estadual Paulista, Brasil. Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.  
E-mail: giselerochacortes@gmail.com.

\*\*Prof. do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Doutor em Ciência da Informação. Universidade de Brasília.  
E-mail: wagnerjunqueira.araujo@gmail.com

\*\*\* Douglas Limeira Silva. Especialista em Desenvolvimento para Dispositivos Móveis, Tecnólogo em Sistemas para Internet da Unidade Municipal de Tecnologia da Informação. Prefeitura Municipal de João Pessoa.  
E-mail: douglas.limeira.silva@gmail.com

## I INTRODUÇÃO

Este trabalho resulta do projeto de extensão Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra: automação das informações e criação de ambiente virtual, que apresenta como objetivos a automação do atendimento e a criação de um ambiente virtual no Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra - CRMEB, órgão

de atendimento às mulheres em situação de violência, no município de João Pessoa/PB.

A violência constitui um problema social que afeta milhares de mulheres de todas as idades, de variadas classes sociais, de diferentes regiões, grupos étnico-raciais, graus de escolaridade e religiões, em todo o mundo. Dados do mapa da violência de 2012 indicam que o Brasil ocupa a sétima posição na incidência de homicídios de mulheres, num *ranking* de 84 países. De 1980 a 2010, triplicou o número de mortes, e foram assassinadas acima de 92 mil mulheres no Brasil, 43,5 mil só na última

---

<sup>1</sup> Projeto de Bolsas de Extensão (Probex) da Universidade Federal da Paraíba, coordenado pela professora Gisele Côrtes, em parceria com o professor Wagner Junqueira de Araújo. As alunas Maria Cristiana Félix Luciano e Laizlla Cristie da Silva Ferreira participaram do projeto.

década<sup>2</sup>. No que se refere às taxas de homicídio feminino, o estado da Paraíba encontra-se em sétimo lugar, e João Pessoa, em segundo, (WAISELFISZ, 2012).

Um dos maiores desafios nas ações de prevenção e de dimensionamento do fenômeno no Brasil e na América Latina incide na insuficiência de informações estatísticas oficiais, na ambiguidade e na falta de consistência de informação, nas organizações, a exemplo do CRMEB. O diagnóstico sobre o perfil das mulheres atendidas em Centros de Referência da Mulher, Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher, Casas Abrigo, entre outros, é fundamental para a elaboração de pesquisas visando à compreensão do fenômeno e para a implantação de políticas públicas consonantes com as necessidades informacionais das mulheres.

Sendo assim, a criação de sistemas de informação é essencial para a tomada de decisões mais precisas e para o acesso, a disseminação e o compartilhamento de informações. A gestão informacional, a partir da automação e da criação de ambiente virtual para o atendimento às mulheres em situação de violência, neste projeto, visa o desenvolvimento de ações que facilitem o acesso livre à informação científica e tecnológica, de modo a promover pesquisas, reflexões e competências em tecnologias intelectuais de produção, comunicação e uso dessa informação.

O projeto está ligado ao Laboratório de Tecnologias Intelectuais - LTI, do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba - UFPB<sup>3</sup>, e é desenvolvido em parceria com a equipe do Sistema de Informação Municipal - SIM da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

A importância do tema fundamenta-se nas trilhas da responsabilidade social da Ciência da Informação - CI proposta por Freire (2003) de 'facilitar' a transmissão/compartilhamento do conhecimento para aqueles(as) que dele necessitam, a partir de tecnologias da informação, tendo como premissa contribuir para a transformação da sociedade e a redução das desigualdades sociais, no caso específico, visando a autonomia das mulheres.

As mulheres têm sido confrontadas pelos desafios das tecnologias intelectuais que se tornaram responsáveis pela formação de novas linguagens, imagens, representações, subjetividades e identidades (ABATH; IRELAND, 2002; AQUINO, 2011). Neste contexto, situam-se as tecnologias de organização da informação (processamento, busca e recuperação), relevantes para grupos de usuárias e organizações, a exemplo do CRMEB.

Existem diversos estudos na Ciência da Informação - CI, dinamizando a informação como ação transformadora dos problemas sociais (BRUFEN; NASCIMENTO, 2012; FREIRE, 2012; GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012; OLINTO, 2006; ESPÍRITO SANTO, 2006; MARTELETO; RIBEIRO, 2001), mas poucas são as produções a respeito da temática *violência contra mulheres*. Em levantamento da literatura indexada pela Base de Dados e Periódicos em Ciência da Informação - BRAPCI, com o termo de busca *Violência And Mulheres*, foram recuperados apenas quatro artigos, no período de 1972 a 2013, no total de 8292 publicados em 37 periódicos nacionais impressos e eletrônicos da área de CI.

## 2 VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

No Brasil, a tematização pública da violência contra mulheres teve início a partir do final dos anos 1970 e início dos anos 1980. Os movimentos feministas e o movimento de mulheres configuraram-se como protagonistas da politização da violência contra mulheres no país, na década de 1970, porquanto transgrediram dicotomias e fronteiras e inseriram, no espaço público, o debate e a denúncia referentes a crimes considerados de cunho privado, alheios à responsabilidade do Estado (MORAES, 2003; TELES; MELO, 2003). Através de campanhas, os movimentos feministas e de mulheres, mobilizaram os grupos, de um lado, em torno de denúncia a diversas expressões de violência dirigidas às mulheres, e por outro, voltaram-se para a criação de estruturas de apoio destinadas ao atendimento às mulheres em situação de violência.

A Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher - Convenção de Belém do Pará - conceitua a expressão violência contra a mulher

2 A pesquisa foi realizada no contexto de 84 países do mundo, com dados da Organização Mundial de Saúde, no período de 1996 a 2010.

3 O LTI é coordenado pela Profa. Dra. Isa Maria Freire. Visite: <http://dci.ccsa.ufpb.br/lti>.

como “[...] qualquer ato ou conduta baseada no gênero que cause ou passível de causar morte, dano ou sofrimento físico, sexual, psicológico à mulher, tanto na esfera pública como na esfera privada” (10 ANOS..., 2004).

O uso do conceito relações de gênero surgiu, no Brasil, em meados dos anos 1980, por meio de um frutífero diálogo entre academia e movimento social, e foi introduzido nas Ciências Sociais através do movimento feminista, em seus questionamentos e reivindicações sobre a situação social das mulheres (SCAVONE, 2010). Seguindo a conceituação metodológica, analítica e histórica de Scott (1990), “[...] o gênero é 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 [...]” (SCOTT, 1990, p.14).

Importante ressaltar as considerações de Brah :

Nosso gênero é constituído e representado de maneira diferente segundo nossa localização dentro de relações globais de poder. Nossa inserção nessas relações globais de poder se realiza através de uma miríade de processos econômicos, políticos e ideológicos. Dentro dessas estruturas de relações sociais não existimos simplesmente como mulheres, mas como categorias diferenciadas, tais como “mulheres da classe trabalhadora”, “mulheres camponesas” ou “mulheres imigrantes”. Cada descrição está referida a uma condição social específica. Vidas reais são forjadas a partir de articulações complexas dessas dimensões [...].(BRAH, 2006, p. 341)

Ao longo dos anos, as pesquisas evidenciam que, na maioria os casos, a violência é cometida na residência pelo próprio companheiro/marido. Outros agressores citados são o ex-marido, o ex-companheiro e o ex-namorado, que, adicionados ao marido ou parceiro, compõem significativa maioria em todos os casos (AMARAL *et. al.*, 2001; VENTURI; RECAMÁN; OLIVEIRA; 2004, FUNDAÇÃO..., 2010, WASELFISZ, 2012)

A informação ocupa uma posição de centralidade para o dimensionamento da situação social das mulheres, o controle social e a elaboração de pesquisas sobre a violência de gênero.

Para Capurro e Hjørland (2007), o conceito de informação tem seu alicerce na perspectiva histórica e hermenêutica, e em cuja proposta é imprescindível conceber o sujeito cognitivo, os processos interpretativos, os diferentes contextos, as mídias e a função social dos sistemas de informação.

A geração, coleta, organização, armazenamento, recuperação, disseminação e transformação da informação deve, portanto, ser baseada em visões/teorias sobre os problemas, questões e objetivos que a informação deverá satisfazer. Em bibliotecas públicas, esses objetivos estão relacionados à função democrática da biblioteca pública na sociedade [ ] nos estudos femininos, à compreensão e emancipação das mulheres [...] (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 188).

No Brasil e na América Latina, os órgãos de atendimento produzem uma gama variada de dados sobre a violência contra mulheres, mas em geral, os mesmos encontram-se dispersos, incompletos, sem padronização e sistematização. (CABO VERDE, 2006; PRÁ, 2010; LISBOA, 2010). Devido à carência de dados oficiais sistematizados sobre a situação dos *femicídios*, aponta Pasinato

[...] Em muitos casos a estratégia adotada pelos estudos acaba sendo a utilização de dados provenientes de diferentes fontes – como registros policiais, registros médico-legais, processos judiciais, documentos do Ministério Público e, uma das fontes mais utilizadas, a imprensa escrita. (PASINATO, 2012, p. 233)

A falta de uniformização no registro dos casos, a deficiência no estabelecimento de um consenso sobre a melhor definição e delimitação do fenômeno, a neutralidade de gênero, raça/etnia nas práticas estatísticas, a inexistência de um sistema integrado de registro de ocorrência entre os órgãos, a falta de percepção de profissionais das organizações, quanto à necessidade de produzir e sistematizar a coleta de dados, dificultam o monitoramento e as investigações sobre a temática (OLIVEIRA, 2005; FERREIRA, 2007, PRÁ, 2010, PASINATO, 2011).

Podemos inferir que as conquistas obtidas com os avanços das Tecnologias da

Informação e Comunicação - TIC, com a proliferação de sistemas de informação, não se refletem na produção, na organização e na disseminação de dados sobre violência contra mulheres no Brasil. (NJAINÉ *et al.*, 1997).

Neste contexto, a implantação de sistemas de informação no CRMEB com a automação dos dados é fundamental para se aperfeiçoar o planejamento de ações e a tomada de decisões condizentes com as necessidades informacionais das mulheres. O objetivo principal da gestão da informação, segundo Tarapanoff, “[...] é de identificar e potencializar os recursos informacionais de uma Organização e sua capacidade de informação [ ] é ensiná-la a adaptar-se às mudanças ambientais”. (TARAPANOFF, 2001, p. 44)

Choo (2003), em discussão sobre a dinâmica processual da gestão da informação, aponta como elementos fundamentais nas organizações a identificação de necessidades de informação, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços e distribuição e utilização da informação, com o objetivo de gerar conhecimento e tomar decisões. Ocorre, entretanto, que muitas organizações não empregam técnicas e instrumentos para potencializar o acesso, a recuperação e o fluxo informacional, devido às complexas demandas de atendimento, à infraestrutura e ao grande volume de dados gerados.

É possível encontrar na literatura descrições desses diferentes tipos de sistemas de informação (LAUDON; LUDON, 2004; O'BRIEN, 2004; STAIR, 1998). Existem sistemas utilizados no nível estratégico das organizações que auxiliam na previsão de vendas, construção de cenários, gestão do conhecimento, planejamento de lucros, planejamento de recursos humanos, entre outros. Sistemas em nível operacional oferecem suporte informacional sobre o gerenciamento de vendas, controle de estoque, programação de produção, registro de operações etc.

Cada sistema deve ser adequado às necessidades da organização. No caso deste estudo, o sistema de informação foi utilizado para registrar, organizar processar e recuperar os dados sobre as atividades, os dados de atendimento do CRMEB e sobre a violência contra as mulheres.

Os sistemas de informação com base na internet têm hoje papel vital na administração e

conseguem ajudar todos os tipos de organizações a aprimorar a produtividade e a eficácia de seus processos administrativos, as tomadas de decisão e a colaboração do trabalho em grupo. Os sistemas e as tecnologias de informação são, de forma muito simples, um ingrediente necessário para o sucesso dos negócios no ambiente global dinâmico de hoje (O'BRIEN; MARAKAS, 2007, p.4).

No mundo atual, cada vez mais organizações dependem do acesso à informação que produzem de forma rápida e eficiente, é essencial a implantação de técnicas e de políticas concentradas que convirjam no sentido de garantir a perenidade e a acessibilidade à informação. Sendo assim, o sistema de informação, em desenvolvimento no CRMEB, surge para aperfeiçoar o fluxo de informação relevante, no âmbito da instituição, e potencializar o processo de geração e compartilhamento de conhecimentos e saberes relevantes para o desempenho das ações de atendimento às mulheres em situação de violência.

### 3 CENTRO DE REFERÊNCIA DA MULHER EDNALVA BEZERRA

Os Centros de Referência de Atendimento à Mulher - CRAM compõem a rede de atendimento às mulheres em situação de violência, balizada pela Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, do governo federal, dividida nos setores de Saúde, Justiça, Segurança Pública e Assistência Social (BRASIL, 2011). São equipamentos públicos específicos para o acolhimento/atendimento psicológico e social, orientação e encaminhamento jurídico para as mulheres em situação de violência, com o objetivo de fortalecer e resgatar sua cidadania. (BRASIL, 2006). Com o lançamento do Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência contra a Mulher pela Secretaria de Políticas para as Mulheres - SPM, os centros ganharam expressão em termos de política nacional. (SILVEIRA, 2006).<sup>4</sup>

Neste sentido, os centros de referência da mulher configuram-se como unidades de

4 A Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM) foi criada, em 2003, com status de Ministério, visando a formular e a articular, no âmbito do Governo Federal, políticas de promoção da igualdade de gênero.

informação que, cotidianamente, produzem conteúdos informacionais de subversão e de ressignificação de relações de poder e contribuem para a elevação da autoestima, a autonomia e a emancipação das mulheres em situação de violência.

No que se refere aos Centros de Referência, Casas Abrigo, Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher - DEAMS, Defensorias Públicas, dentre outros, Ferreira (2007) afirma que não existem ferramentas e instrumentos padronizados que garantam o registro uniforme das informações referentes ao fenômeno da violência e o perfil dos casos que são denunciados pelas vítimas. Com base nesta discussão, é que a criação de um sistema de informação, através do mapeamento do perfil das mulheres atendidas, a automação dos dados de atendimento, possibilitará, na pesquisa em pauta, a publicização da violência contra mulheres, a produção de informações estatísticas para o monitoramento dos casos e a realização de pesquisas sobre violência contra as mulheres.

Em João Pessoa, Paraíba, o órgão que oferece atendimento às mulheres é o Centro de Referência da Mulher "Ednalda Bezerra"<sup>5</sup>, implantado no dia 14 de setembro de 2007, ligado à Secretaria Municipal de Políticas Públicas para as Mulheres - SPPM<sup>6</sup>. A equipe multiprofissional realiza acolhimento, atendimento social, psicológico, jurídico e de arte-educação junto às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

O CRMEB realiza ações de intervenção na comunidade, através de palestras, oficinas, produção de cartilhas e panfletos para formação em relações de gênero e os direitos das mulheres, serviço de orientação e informação, via telefone, para direcionar as mulheres aos serviços existentes no estado e município.

Os mecanismos informacionais, disseminados pelo CRMEB, interpretam e transmitem significados, orientam ações e provocam transformações na sociedade em que estão inseridos, nos atos de conhecimento e de percepção dos agentes sociais. Conforme Nascimento e Marteleto (2004), a informação

deve ser dimensionada no âmbito da história dos sujeitos, na dinâmica das estruturas e das relações sociais e dos sujeitos que realizam as ações. Tendo em vista que vivemos na sociedade da informação, e esta constitui fonte de saber e poder, segundo Turazi *et all* (1994), as organizações, privadas e públicas, precisam reexaminar e remodelar as TIC para potencializar o ambiente organizacional e o uso social da informação.

Assim, com o objetivo de auxiliar o órgão a lidar com os insumos informacionais, entendemos que a implantação de um sistema de informação no CRMEB agregará valor à informação gerada no órgão, pois é a partir do compartilhamento destes dados que se iniciará o processo de criação do conhecimento, empregando para tanto os mecanismos de seleção, organização, análise, armazenamento e disseminação, com o intuito de desenvolver produtos e serviços que potencializem o delineamento de ações para coibir a violência de gênero.

## 4 METODOLOGIA

A abordagem metodológica pauta-se no caráter interativo presente tanto nas TIC quanto na participação da comunidade pesquisada no processo de construção de interfaces de organização e comunicação da informação. Neste sentido, adotamos a pesquisa-ação, visto que a escolha deste método manifestase na tentativa de abordar a comunicação da informação como ação transformadora, criando espaço para intervenção empírica em uma dada situação, como bem afirma Freire (2006, p. 65). A metodologia da pesquisa-ação acena para uma configuração de produção de conhecimentos, comprometida com a ação-intervenção no espaço social em que realiza a investigação, com vistas à transformação da realidade.

A pesquisa-ação tem como objetivos centrais a prática dos(as) participantes, a compreensão e a produção desta prática, assegurando a participação ativa dos(as) integrantes no processo e a garantia democrática da ação (RICHARDSON, 1999).

Sendo assim, buscamos traçar um caminho metodológico baseado na pesquisa-ação com a contínua participação da equipe nos processos de elaboração do sistema, tais como:

5 Presta homenagem à Ednalda Bezerra, referência do movimento feminista e sindicalista lutadora dos direitos trabalhistas das mulheres.

6 A SPPM foi criada em 29 de março de 2010, modificando a Lei 10.429, de 14 de fevereiro de 2005, que havia criado a Coordenadoria de Políticas Públicas para as Mulheres do Município de João Pessoa.

reuniões constantes com as profissionais para conhecimento de necessidades de informação, conhecimento do fluxograma de atendimento, escolha das categorias classificatórias a serem utilizadas nos módulos, avaliação dos procedimentos de captação, armazenamento, registro e a recuperação dos dados de atendimento. Importante salientar que oficinas foram e estão sendo realizadas visando o treinamento para a utilização do sistema.<sup>7</sup>

#### 4.1 Sistema de Informação Atende Mulher

O modelo proposto como base para a construção do sistema de automação Atende Mulher, do CRMEB, está sendo desenvolvido por professores(as) integrantes do PROBEX e pelo grupo<sup>8</sup> que desenvolve o Sistema de Informação Municipal - SIM<sup>9</sup> da Prefeitura Municipal de João Pessoa - PMJP<sup>10</sup>. Foi composto por módulos integrados entre si, sendo eles: acolhimento, atendimento social, psicológico, jurídico e de arte-educação às mulheres em situação de violência doméstica e familiar, cujo principal objetivo é promover a informatização dos processos internos do órgão. A integração entre os módulos elimina a necessidade de adequar ou adaptar cada um deles, possibilitando melhor comunicação, consolidação de informações e eliminação de retrabalho. Em cada módulo criado será possível a gestão documental, que é responsável pelo controle da tramitação documental interna do CRMEB, facilitando a criação, recebimento, consulta, apensamento/desmembramento e anexação internamente, bem como a disponibilização de relatórios.

### 5 DISCUSSÕES PRELIMINARES

No período de 2007 a 2012, mil quinhentas e quarenta e cinco mulheres (1545) mulheres procuraram o CRMEB: 2007 (152 mulheres), 2008

(297 mulheres), 2009 (285), 2010 (268 mulheres), 2011 (246 mulheres) e 2012 (318 mulheres).

Anteriormente às ações do projeto, os dados das mulheres atendidas na unidade de informação eram registrados de forma manual em fichas organizadas e armazenadas em caixas-arquivo, separadas por ano, com numeração crescente. Algumas fichas possuem documentos anexos como, por exemplo, Boletim de Ocorrência e Laudo de Saúde. Organizamos, em parceria com integrantes da equipe técnica, as fichas que continham nome, numeração repetidas e informações ambíguas. Alguns registros, não preenchidos nas fichas de atendimento, puderam ser resgatados a partir de informações obtidas com as profissionais da equipe e em documentos anexados nas fichas. Criamos categorias classificatórias para a transferência/sistematização dos dados para o programa *Excell®*, e estes migraram para o sistema denominado Sistema Mulher. As categorias classificatórias e a definição das informações a serem incluídas no sistema foram dinamizadas a partir das necessidades informacionais da equipe tendo como base dados das fichas de atendimento e conceituações baseadas na Lei Maria da Penha 11.340/06<sup>11</sup>, como por exemplo, a padronização sobre os tipos de violência. Utilizamos o padrão de projeto *Model View Controller - MVC*, que permite melhor organização e desacoplamento dos blocos do sistema. Assim, caso haja alguma necessidade de alteração ou construção de novos requisitos, o projeto não será parado ou inviabilizado, já que as modificações serão feitas apenas em um bloco específico. Quanto à linguagem de programação, no primeiro momento, foi decidido utilizar Java juntamente com o *framework WEB Rich Faces*, para a construção do sistema, mas devido às necessidades da equipe, mudamos a linguagem para Python com o *framework Django*.

Atualmente, os dados das mulheres que acessam o CRMEB são registrados diretamente no Sistema Atende Mulher. A partir da implantação deste primeiro módulo do sistema de informação, o registro, a coleta e a recuperação da informação das mulheres que acessam o CRMEB está sendo realizado com maior rapidez. Estamos desenvolvendo o segundo módulo,

7 A equipe de alunos/as do LTI ministrou oficinas para a equipe do CRMEB

8 O grupo é formado pelo Diretor de Desenvolvimento da Unidade de Tecnologia da Informação da Prefeitura (UMTI/PMJP), Ricardo Roberto, os analistas de Sistema de Implantação do Projeto SIM, Jorge Veras e Douglas Limeira, e o gerente de Implantação, Rodrigo Pita.

9 <http://108.163.178.50:8080/sim>

10 Com a ajuda do professor Dr. Rodrigo Rebolças de Almeida, a UMTI começou o trabalho de coleta de dados no Centro de Referência da Mulher com o objetivo de descobrir o fluxo de trabalho do local e as necessidades para o desenvolvimento sistema.

11 Lei sancionada em 07 de agosto de 2006, visando criar mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher.

que gerará um relatório preciso sobre a situação das mulheres que acessam o órgão, tornando o trabalho mais efetivo, direcionado, gerando informações para a realização de pesquisas sobre a dinâmica e a compreensão das relações de violência.

A abordagem multidisciplinar da equipe do CRMEB (atendimento jurídico, de psicologia e/ou serviço social) tem características singulares, sendo assim, a equipe se coordena sem confusão de papéis, objetivando proporcionar um atendimento articulado. Nesta perspectiva, o sistema de informação do CRMBE contempla que as diferentes intervenções profissionais ocorram simultaneamente. Realizará também serviços de alerta ao banco de dados do órgão, para o acompanhamento constante dos casos registrados e/ou encaminhamentos realizados pela equipe técnica. As informações referentes ao atendimento psicológico não serão transmitidas para o sistema, apenas os dados que permitirão traçar o perfil das mulheres atendidas, tais como: situação conjugal, escolaridade, faixa etária, caracterização étnico-racial, ocupação, renda, canal pelo qual tomaram conhecimento do CRMEB, serviços da rede acessados, moradia, orientação sexual, região de moradia, tipo de violência sofrida, local da ocorrência, relação com o/a autor da violência.

Os relatórios com informações estatísticas, produzidos pelo sistema, subsidiarão áreas estratégicas, identificando em termos percentuais e/ou numéricos questões fundamentais da organização (VALENTIM, 2006). No caso dos CRAMs, a informação estatística é “[...] de suma importância para redirecionar estratégias, qualificar procedimentos, definir metas e assegurar linhas de financiamento” (BRASIL, 2006, p.25). Tais informações subsidiarão programas de ação, administração mais eficaz dos dados, tomada de decisões e o desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão para compreensão, dimensionamento e atuação perante a violência contra mulheres. Conforme Gómez (1984, p.107), os sistemas formais de recuperação da informação são, de fato, o resultado de equacionar demandas particulares de recursos informativos com critérios sociais [...]”

Partindo da concepção de Rezende; Abreu (2003); Silva (2007) de que dados constituem um conjunto de letras, números, registros

qualitativos ou quantitativos que, lapidados, organizados, com atribuição de significados, transformam-se em informação, a implantação da gestão da informação no CRMEB, através da sistematização dos dados estatísticos, pode apoiar e potencializar o processo de geração e compartilhamento de conhecimentos e saberes relevantes para o desempenho das ações de atendimento às mulheres em situação de violência.

Dados estatísticos no Brasil ainda são pouco sistematizados e muitas vezes deficitários. Quando encontrados, estão dispersos e oferecem poucos subsídios para aprofundar o conhecimento dos diversos aspectos atinentes à condição feminina. Lacunas nas fontes de informação sobre tópicos prioritários à análise de gênero dificultam a mediação direta de fenômenos específicos. Assinale-se que, apesar do incremento do interesse acadêmico e político no tema mulher, a capacidade estatística é insuficiente para gerar informação em áreas chave, entre elas no concernente à violência de gênero. Nesse sentido, é imperativo outorgar apoio técnico e capacitar agentes governamentais a fim de fortalecer a aplicação de programas, projetos e mecanismos orientados à igualdade de gênero [...] (PRÁ, 2010, p. 100)

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação constitui um fator impulsionador no processo de tomada de decisões e planejamento de políticas públicas eficientes no combate, publicização e prevenção da problemática. Constitui ferramenta imprescindível para o fortalecimento do planejamento, do monitoramento e do aprimoramento de ações que visam alterar a perversa situação de desigualdade que afeta a vida de milhares de mulheres cotidianamente.

Este trabalho caracteriza-se como estudo piloto, a partir da criação de um sistema de informação, buscando auxiliar para criar interfaces, sistematizar/uniformizar os registros e potencializar o trabalho da equipe do CRMEB.

Desta forma, o presente estudo coloca-se, por um lado, como uma contribuição ao estudo dos processos sociais de produção e comunicação da informação, e, por outro, como proposição

de ações de informação em rede para coibir a violência de gênero.

A automação dos dados de atendimento poderá constituir modelo para as demais organizações da rede de atendimento às mulheres em situação de violência, caminhando no sentido de minimizar a rota crítica e delinear as prerrogativas da Lei Maria da Penha 11.340/06, graças às reivindicações históricas dos movimentos feministas e de mulheres para que a União, Estados e Municípios promovam pesquisas, estatísticas concernentes às causas, às consequências e à frequência da violência, prevendo a criação de um sistema nacional de informações unificadas, para maior monitoramento, avaliação e elaboração das políticas públicas adotadas.

Conclui-se que, no mundo atual, onde cada vez mais organizações dependem da informação que produzem de forma rápida e eficiente, torna-se premente a implementação de técnicas e de políticas concentradas, que convergem no sentido

de garantir a perenidade e a acessibilidade a este tipo de informação, sendo assim, o sistema de informação, no CRMEB, surge para aperfeiçoar o fluxo de informação relevante no âmbito da instituição, objetivando fortalecer as políticas públicas e a realização de pesquisas, no que diz respeito à prevenção, à publicização e à garantia dos direitos humanos das mulheres.

## **AGRADECIMENTOS**

Registramos nossos agradecimentos especiais à equipe do Centro de Referência da Mulher “Ednalva Bezerra” e da Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres, pela imensa disponibilidade em colaborar com a realização desta pesquisa e pelo acolhimento carinhoso desde o início do projeto em 2011. Agradecemos também às equipes do Sistema de Informação Municipal (SIM) da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP) e do Laboratório de Tecnologias Intelectuais - LTi.

### **WOMAN MEETS SYSTEM: Information System Reference Center on Women Ednalva Bezerra**

#### **ABSTRACT**

*The physical, psychological, sexual, moral and patrimonial violence affects women of different ages, social classes, ethnic and racial groups, levels of education and religion, all over Brazil. One of the obstacles in the strategies of prevention and facing violence against women, in public care services, focuses on the absence of an information system, automation of data and care flows. The existence of reliable data is essential for performing diagnoses, goals and conducting research on women in situations of violence who access the service agencies. In this sense, the goal of research is to present the experience of implementing a policy of data management called Woman System, in Ednalva Bezerra Women's Reference Center, which offers host/psychological and social care, guidance and legal referral for women that face any violence situation. As methodological paths, we adopt research in action. In our analyzes, we found that in this kind of public service, the use of the data system may improve the full and humanized care to women in situations of violence. Thus, the System Woman Care, still a developing phase, appears to improve the flow of relevant information within the institution, driving a process of knowledge, decision-making and intervention against gender violence.*

#### **Keywords:**

*Information. Data System. Violence against women. Women's Reference Center.*

---

Artigo recebido em 22/10/2013 e aceito para publicação em 23/05/2014

---

## REFERÊNCIAS

- 10 ANOS da adoção da convenção interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher: Convenção de Belém do Pará. Brasília: AGENDE, 2004. Disponível em: <<http://www.agende.org.br/revistaConvenBelémdoPará.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2005.
- ABATH, R.J.; IRELAND, T. A tecnologia e comunicação e o empoderamento da mulher. In: AQUINO, M. A. (Org.). **O Campo da Ciência da Informação**: gêneses, conexões e especificidade. João Pessoa: UFPB, 2002, p.227-244.
- AMARAL, C. C. G. *et al.* **Dores visíveis**: violência em delegacias da mulher no Nordeste. Fortaleza: REDOR/NEGIF/UFC, 2001.
- AQUINO, M. A. A responsabilidade ético-social como princípio de inclusão de negros (as) nas universidades públicas. In: AQUINO, M. A.; GARCIA, J.C. R. **Responsabilidade ético-social das universidades públicas e a educação da população negra**. João Pessoa: Universitária da UFPB, 2011. p. 43-57.
- BRAH, A. Diferença, diversidade, diferenciação. **Cadernos Pagu**, n. 26, p. 329-376, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n26/30396.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2013.
- BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Centro de Referência de Atendimento à Mulher. **Norma Técnica de Padronização**: Centros de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Brasília: [s.n.], 2006.
- \_\_\_\_\_. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Rede de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.sepm.gov.br/publicacoes-teste/publicacoes/2011/rede-de-enfrentamento>>. Acesso em: 08 jul. 2012.
- BRUFEN, L. S.; NASCIMENTO, B. S. do. A questão de gênero na literatura em ciência da informação. **Em Questão, Porto Alegre**, v. 18, Edição Especial, p. 199-214, dez. 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/33285>>. Acesso em: 20 set. 2012.
- CABO VERDE. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. INSTITUTO CABOVERDIANO PARA A IGUALDADE E EQUIDADE DE GÊNERO. Plano Nacional de Combate à Violência
- Baseada no Gênero (PNACVBG. Cabo Verde, Praia, 2006. Disponível em: <[http://webapps01.un.org/vawdatabase/uploads/Cape%20Verde%20-%20Plano%20Nacional%20de%20Combate%20a%20violencia%20baseada%20no%20genero.pdf](http://webapps01.un.org/vawdatabaseuploads/Cape%20Verde%20-%20Plano%20Nacional%20de%20Combate%20a%20violencia%20baseada%20no%20genero.pdf)> <http://webapps01.un.org/vawdatabase/uploads/Cape%20Verde%20-%20Plano%20Nacional%20de%20Combate%20a%20violencia%20baseada%20no%20genero.pdf>>. Acesso em: 31 jun. 2013
- CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.1, p.148-207, abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>>. Acesso em: 27 ago.2012
- CHOO, C. W. **Gestão da informação para a organização inteligente**. A arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho, 2003.
- ESPÍRITO SANTO, P. Os estudos de gênero da Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 317-332, jul./dez. 2008.
- FERREIRA, H. R. S. Discutindo as bases de dados nacionais sobre a violência. In: ALMEIDA, S. S. (Org.). **Violência de gênero e políticas públicas**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2007. p. 213-230.
- FREIRE, I.M. Categorização das ações de Informação no Laboratório de Tecnologias Intelectuais no LTI. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n.1, 2012. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/62/124>>. Acesso em: 28 jul. 2013.
- \_\_\_\_\_. M. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.
- \_\_\_\_\_. O olhar da consciência possível sobre o campo científico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 50-59, jan./abr. 2003.

FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO. **Mulheres brasileiras e gênero nos espaços público e privado 2010**. [S. l.]: SESC, 2010. Disponível em: <<http://www.fpa.org.br/o-que-fazemos/pesquisas-de-opiniao-publica/pesquisas-realizadas/pesquisa-mulheres-brasileiras-nos-es>>. Acesso em: 17 set. 2012.

GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G; DANTAS, E. R. F. Conceito de responsabilidade social da Ciência da Informação. **Informação & Informação**, v. 17, p. 1-25, 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/12309/11372>>. Acesso em: 20 set. 2012.

GÓMEZ, M. N.G. Informação e Conhecimento. **Ci. Inf.** Brasília, v.13, n.2, p.107-114, jul./dez.1984.

LAUDON, K. C. LAUDON, J. P. **Sistemas de informação Gerencial: Administrando a empresa digital**. São Paulo, Pearson, 2004.

LISBOA, T.K. Violência de gênero ou feminicídio? Leis sobre violência e propostas de políticas públicas no Brasil e no México. In: RIAL, C.; PEDRO, J. M; FAVERO, S. M. (Org.) **Diversidades**. Santa Catarina, Mulheres, 2010. p. 61-79.

MARTELETO, R. M; RIBEIRO, L. B. Informação e construção do conhecimento para a cidadania no terceiro setor. **Informação & Sociedade, João Pessoa**, v. 11, n. 1, 2001, p.57-85.

MORAES, M. L. Q. **Feminismo, movimento de mulheres e a (re) construção da democracia em três países da América Latina**. Campinas: IFCH, 2003.

NASCIMENTO, D. M; MARTELETO, R. M. A informação construída nos meandros dos conceitos da Teoria Social de Pierre Bourdieu. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.5, n.5, out. 2004. Disponível em: <[www.dgz.org.br/out04/Art\\_05.htm](http://www.dgz.org.br/out04/Art_05.htm)>. Acesso em: 10 jul. 2012.

NJAINÉ, K. et al. A produção da (des)informação sobre violência: análise de uma prática discriminatória. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.3, n.3, p. 405-414, set.1997.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**; tradução Célio Kinipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2ª ed. São Paulo, Saraiva, 2004.

O'BRIEN, J. A. M. **Administração de Sistemas de Informação: uma introdução** 13ª ed. São Paulo. McGraw-Hill 2007.

OLINTO, G. Indicadores de gênero para a sociedade do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 7., 2006, Marília. **Anais eletrônicos...** Marília: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UNESP, 2006. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, E. M. et al. Atendimento às mulheres vítimas de violência sexual: um estudo qualitativo. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 376-382, jun. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v39n3/24790.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2011.

PASINATO, W. "Femicídios" e as mortes de mulheres no Brasil. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 37, p. 219-246, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n37/a08n37.pdf>>. Acesso em: 3 ago. 2012.

PRÁ, J. R. Metodologias feministas, gênero, políticas públicas e o monitoramento da Lei Maria da Penha. In: RIAL, C.; PEDRO, J. M; FAVERO, S. M. (Org.). **Diversidades**. Santa Catarina, Mulheres, 2010. p. 81-102.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

RICHARDSON, J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

SCAVONE, L. Feminismo contemporâneo y democracia em Brasil. In: FAURÉ, C. **Enciclopedia Histórica y Política de las Mujeres**. Europa y América. Madrid: AKAL, 2010. p. 733-753.

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

- STAIR, R. M. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma abordagem Gerencial**; tradução Maria Lúcia Iecker Vieira e Dalton Conde de Alencar; 2ª ed. Rio de Janeiro, LTC, 1998.
- SILVA, P. M. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários frente às novas tecnologias de informação. **Rev. digit. bibl. cienc. inf.**, Campinas, v.5, n. 2, p. 41-64, jul./dez. 2007.
- SILVEIRA, L. P. Serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência. In: DINIZ, S. G./ SILVEIRA, P. L.; MIRIN, L. A. L. (Orgs.). **Vinte e cinco anos de respostas brasileiras em violência contra a mulher: alcances e limites**. São Paulo: Coletivo Feminista Sexualidade e Saúde, 2006, p. 45-77.
- STAIR, R. M. **Princípios de Sistemas de Informação: abordagem gerencial**. Rio de Janeiro:LTC, 1999.
- TARAPANOF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UNB, 2001.
- TELES, M. A. A; MELO, M. **O que é violência contra a mulher**. São Paulo: Brasiliense, 2003.
- TURAZI, A. et al. **Gestão do recurso da Informação**. Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, Departamento de Informação e Informática: Brasília: EMBRAPA, 1994. p.5-35.
- VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência cognitiva organizacional. In:\_\_\_\_\_. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: fundepe editora. 2006, p. 9-24.
- VENTURI, G.; RECAMÁM, M.; OLIVEIRA, S. **A mulher brasileira nos espaços público e privado**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.