

Centro de Referência da Mulher Ednalva Bezerra: A implantação do sistema de Informação Atende Mulher

¹ FERREIRA, Laizlla Cristie da Silva*
LUCIANO, Maria Cristiana Félix**
CÔRTEZ, Gisele Rocha***
SILVA, Douglas Limeira Silva****
ARAÚJO, Wagner Junqueira de*****

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 foi 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.

1 INTRODUÇÃO

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. 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

¹ *Laizlla Cristie da Silva Ferreira (Graduanda do curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB). E-mail: laizllacristie@gmail.com

**Maria Cristiana Félix Luciano (Graduanda do curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB). E-mail: cristiana2012.felix@gmail.com

***Gisele Rocha Côrtes Profa. do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Doutora em Sociologia Universidade Estadual Paulista (UNESP). E-mail: giselerochacortes@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

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

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. 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.²

A importância do tema fundamenta-se na premissa da responsabilidade social da Ciência da Informação (CI) de ‘facilitar’ a transmissão/compartilhamento do conhecimento, a partir de tecnologias da informação. Este é o real fundamento da CI e, por conseguinte, “a proposição de uma responsabilidade social [pode ser reconhecida] como a práxis dos/as cientistas da informação” (FREIRE, 2003, p. 50). 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.

2 VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES E SISTEMA DE INFORMAÇÃO

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 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). 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 (FUNDAÇÃO..., 2010, WAISELFISZ, 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.

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). 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 (2001, p. 44), “[...] 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”.

O Centro de Referência da Mulher “Ednalda Bezerra”³, foi implantado no dia 14 de setembro de 2007, ligado à Secretaria Municipal de Políticas Públicas para as Mulheres (SPPM).⁴ 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,

² O projeto está ligado ao Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTI), do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)², e é desenvolvido em parceria com a equipe do Sistema de Informação Municipal (SIM) da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

³ Presta homenagem à Ednalda Bezerra, referência do movimento feminista e sindicalista lutadora dos direitos trabalhistas das mulheres.

⁴ 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.

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.

3 METODOLOGIA

A abordagem metodológica se pauta 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. Nesse sentido, adotamos a pesquisa-ação, a escolha desse método se manifesta 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.

Segundo Thiollent (1997, p. 36), a pesquisa-ação implica em uma percepção de ação, que “requer, no mínimo, a definição de vários elementos: um agente (ou ator), um objeto sobre o qual se aplica a ação, um evento ou ato, um objetivo, um ou vários meios, um campo ou domínio delimitado”. Consiste no entendimento da pesquisa inserida na ação, pois os atores envolvidos participam em conjunto com as pesquisadoras, a fim de elucidar a realidade em que estão inseridas. (THIOLLENT, 1997).

Sendo assim, buscamos traçar um caminho metodológico a partir do entendimento de que a implantação de um modelo integrado de TIC (automação dos dados de atendimento e a concepção de um sistema de informação), para busca, produção e comunicação de estoques digitais de informação, servem como apoio ao compartilhamento de conhecimentos e saberes relevantes para o desempenho das ações de atendimento às mulheres em situação de violência. Importante salientar a imensa colaboração e disponibilidade da equipe do CRMEB durante toda a dinâmica da pesquisa. Para a criação do sistema de informação foram realizadas várias reuniões e oficinas com a equipe do CRMEB objetivando conhecer as demandas informacionais para potencializar o registro e a recuperação dos dados de atendimento, bem como treinamento para a utilização do sistema.

4 RESULTADOS

4.1 Sistema de Informação Atende Mulher

O modelo proposto como base para a construção do sistema de automação Atende Mulher, do CRMEB, foi sendo desenvolvido por professores(as) integrantes do PROBEX e pelo grupo⁵ que desenvolve o Sistema de Informação Municipal (SIM)⁶ da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP)⁷. 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.

Atualmente, os dados das mulheres que acessam o CRMEB são registrados diretamente no Sistema Atende Mulher. A partir da implantação do sistema, 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, que gerará um

⁵ 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.

⁶ <http://108.163.178.50:8080/sim>

⁷ 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.

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.

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 Gonzalez de 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 [...]”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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, promulgada 07 de agosto de 2006, 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.

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.
- 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.
- 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/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
- FREIRE, I. M. O olhar da consciência possível sobre o campo científico. Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 1, p. 50-59, jan./abr. 2003.

FREIRE, I. 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. 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.

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

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.

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.

TARAPANOF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UNB, 2001.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência cognitiva organizacional. In: _____. Informação, conhecimento e inteligência organizacional. Marília: fundepe editora. 2006, p. 9-24.

WASELFIZ, J. J. **Mapa da violência 2012: Atualização Homicídio de Mulheres no Brasil**. São Paulo: Flacso: Disponível em: <http://www.agenciapatriciagalvao.org.br/images/stories/PDF/pesquisas/MapaViolencia2012_atual_mulheres.pdf>. Acesso em: 13 set. 2012.

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. Agradecemos também à equipe do Sistema de Informação Municipal (SIM) da Prefeitura Municipal de João Pessoa (PMJP) e do Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTi).