25º enancib
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação
Informação, Decolonialidade e Direitos Difusos para o Desenvolvimento Sustentável
3 a 7 de novembro de 2025 - Rio de Janeiro

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

POLÍTICA DE INFORMAÇÃO E PRÁTICAS INFORMACIONAIS: ANÁLISE DOS USUÁRIOS DO SIC.SP SOBRE DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS

INFORMATION POLICY AND INFORMATIONAL PRACTICES: *ANALYSIS OF SIC.SP USERS ON HUMAN RIGHTS DEFENSE*

Antonio Gouveia de Sousa – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp) Campus de Marília

Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano – Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp) Campus de Marília

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A pesquisa tem como objetivo geral analisar a relação entre as políticas públicas de informação e as práticas informacionais dos usuários de serviços de informação ao cidadão no que se refere à defesa dos direitos humanos. Tal proposta se justifica pela escassez de estudos sobre o tema na área de Arquivologia, bem como a emergência contemporânea decorrente das demandas, necessidades e usos de informações públicas pelos cidadãos no processo de controle social das políticas públicas. Para isso, foi realizado um estudo acerca das práticas informacionais dos usuários do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e suas influências na política pública informacional do governo do Estado de São Paulo. Foram estudados os usuários que solicitaram informações que versam sobre ações relacionadas à defesa dos direitos humanos no período de 2013 a 2024. Este estudo caracteriza-se por sua natureza qualitativa de abordagem exploratória e analítica, valendo-se do método de análise documental e de pesquisa *survey*. Como resultados, identificou-se que as práticas informacionais dos usuários dos serviços de informação contribuem para a análise das políticas públicas de informação na perspectiva dos atores impactados por essas políticas. As práticas informacionais dos defensores dos direitos humanos que utilizaram o SIC revelam uma dinâmica complexa e multifacetada na qual a busca, a necessidade e o uso da informação estão intrinsecamente ligados às suas atividades cotidianas, à militância, às pesquisas acadêmicas e laborais.

Palavras-chave: política pública de informação; práticas informacionais; usuários da informação em direitos humanos.

Abstract: the research's general objective is to analyze the relationship between public information a pesquisa tem como objetivo geral analisar a relação entre as políticas públicas de informação e as práticas informacionais dos usuários de serviços de informação ao cidadão no que se refere à defesa dos direitos humanos. Tal proposta se justifica pela escassez de estudos sobre o tema na área de Arquivologia, bem como a emergência contemporânea decorrente das demandas, necessidades e usos de informações públicas pelos cidadãos no processo de controle social das políticas públicas. Para isso, foi realizado um estudo acerca das práticas informacionais dos usuários do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e suas influências na política pública informacional do governo do Estado de São Paulo.

Foram estudados os usuários que solicitaram informações que versam sobre ações relacionadas à defesa dos direitos humanos no período de 2013 a 2024. Este estudo caracteriza-se por sua natureza qualitativa de abordagem exploratória e analítica, valendo-se do método de análise documental e de pesquisa *survey*. Como resultados, identificou-se que as práticas informacionais dos usuários dos serviços de informação contribuem para a análise das políticas públicas de informação na perspectiva dos atores impactados por essas políticas. As práticas informacionais dos defensores dos direitos humanos que utilizaram o SIC revelam uma dinâmica complexa e multifacetada na qual a busca, a necessidade e o uso da informação estão intrinsecamente ligados às suas atividades cotidianas, à militância, às pesquisas acadêmicas e laborais.policies and the information practices of users of citizen information services with regard to the defense of human rights. This proposal is justified by the scarcity of studies on the subject in the area of Archival Science, as well as the contemporary emergency resulting from the demands, needs and uses of public information by citizens in the process of social control of public policies. To this end, a study was conducted on the information practices of users of the Citizen Information Service (SIC) and their influence on the public information policy of the government of the State of São Paulo. The study included users who requested information on actions related to the defense of human rights between 2013 and 2024. This study is characterized by its qualitative nature of exploratory and analytical approach, using the documentary analysis method and survey research. As a result, it was identified that the information practices of users of information services contribute to the analysis of public information policies from the perspective of the actors impacted by these policies. The information practices of human rights defenders who used the SIC reveal a complex and multifaceted dynamic in which the search for, need for and use of information are intrinsically linked to their daily activities, activism, academic and work research.

Keywords: public information policy; informational practices; information users on human rights

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre política de informação no campo da Arquivologia ainda são escassos e, em parte expressiva, focam na legislação para apreender a realidade social advinda dos arquivos, como se verifica em Jardim (1998, 2012, 2013) e outros autores. Braman (2011) destaca a importância de ultrapassar esse enfoque jurídico, defendendo a construção de uma base epistêmica mais ampla para a área de Ciência da Informação, o que pode também ser aplicada à Arquivologia.

Da mesma forma, os estudos de usuários em arquivos também são incipientes (Cunha; Amaral; Dantas, 2015; González Teruel, 2005; Jardim; Fonseca, 2004), e, como apontam Vaz e Araújo (2015), baseiam-se fortemente no aporte teórico da Biblioteconomia. As pesquisas existentes focam, em geral, no acesso a documentos de guarda permanente, estabelecendo paralelos com serviços e usuários de bibliotecas. Assim, pouco se discute sobre as práticas informacionais e as implicações político-socioculturais das políticas de informação relacionadas aos usuários de documentos em fases corrente e intermediária do fluxo arquivístico. Essa incipiência de estudos de usuários também pode ser observada nos apontamentos de Paula *et al*. (2017), Jacob *et al*. (2017) e Vitoriano, Leme e Casarin (2020).

No âmbito internacional, os estudos de Ketelaar (2019, p. 240-242) demonstram uma virada social na Arquivologia, ao enfatizar que "[...] passamos a entender o arquivo não apenas como uma agência de armazenamento, mas um processo, uma prática social e cultural mediada" e que o arquivista não é um sujeito neutro nem passivo diante da agência do registro, mas sim um sujeito atuante e com arbítrio em suas atividades profissionais, ou seja, como um sujeito mediador de processos.

As mudanças sociais no contexto brasileiro, como a publicação da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (Brasil, 2011), resultante da pressão da sociedade civil por maior participação social, exigem que a Arquivologia desenvolva novos estudos sobre os usuários da informação e, consequentemente, sobre as práticas informacionais. Esses estudos são essenciais para que a área construa um conhecimento sólido sobre os usuários de seus sistemas de informação, permitindo uma mediação mais inclusiva e promotora dos direitos humanos e da justiça social.

Nesse sentido, propôs-se uma pesquisa sobre as práticas informacionais dos usuários do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e suas influências na política pública informacional do governo do Estado de São Paulo. Foram estudados os usuários que solicitaram informações que versam sobre ações relacionadas à defesa dos direitos humanos entre o período de 2013 a 2024. Considerando o contexto e o recorte temático proposto, temos como problema de pesquisa a seguinte questão: De que maneira as práticas informacionais de usuários de serviços de informação ao cidadão contribuem para a análise das políticas públicas de informação, considerando seu monitoramento e aprimoramento?

Para responder a essa pergunta, a pesquisa teve como objetivo geral analisar a relação entre as políticas públicas de informação e as práticas informacionais dos usuários de serviços de informação ao cidadão no que se refere à defesa dos direitos humanos.

O universo de pesquisa é composto por defensores dos direitos humanos que, no período de 2013 a 2024, solicitaram informações aos SIC do governo do Estado de São Paulo, mas que enfrentaram dificuldades de acesso a informações públicas em suas atividades de militância, atuação profissional e vida pessoal. Esses pesquisadores encontram-se em duas categorias: 1) Pesquisadores de Organizações Não Governamentais (ONGs) voltados para a defesa dos direitos humanos: Anistia Internacional e Instituto Terra, Trabalho e Cidadania (ITTC) - dois representantes; 2) Pesquisadores e militantes vinculados a grupos de pesquisa

universitários que investigam temas relacionados à segurança pública e à violência - 13 pessoas.

A pesquisa se justifica devido à escassez de estudos sobre o tema na Arquivologia e pela crescente demanda contemporânea dos cidadãos por informações públicas, fundamentais para o exercício do controle social sobre as ações e políticas públicas desenvolvidas por diferentes atores governamentais. Por outro lado, são expressivas, na Arquivologia, as análises de políticas informacionais de âmbito arquivístico baseadas no regramento legal institucionalizado, sem considerar o cruzamento com as práticas informacionais dos cidadãos que demandam os serviços de informação.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para desenvolver a pesquisa, foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória de natureza qualitativa, utilizando-se como métodos a revisão bibliográfica, a pesquisa documental e o *survey*. Sob o ponto de vista aplicável, adotou-se a estratégica do estudo de caso, utilizando-se o modelo Neoinstitucionalista de análise de políticas públicas. Foi realizada a aplicação de questionários e entrevistas na coleta de dados sobre práticas informacionais que, combinada à análise dos pareceres sobre os recursos interpostos pelos usuários dos SIC, configurou uma triangulação de dados essencial. Para análise dos pareceres utilizou-se o método arquivístico para contextualização documental (Cellard, 2014), a partir de três categorias: a) identificação formal dos pareceres; b) identificação da solicitação de informação do usuário; c) análise do conteúdo dos pareceres, considerando: a justificativa da negativa de acesso à informação em primeira instância recursal; a motivação do provimento e do não provimento do recurso do cidadão em segunda instância recursal; e as correlações entre direitos humanos e a informação solicitada.

Para a análise das práticas informacionais dos defensores dos direitos humanos, foram elaboradas categorias analíticas em consonância com o Modelo ELIS –(*Everyday life information seeking)*, de Savolainen (1995), abordando a informação como estratégia de sobrevivência de Chatman (1999) e o Modelo Bidimensional de Mackenzie (2003). A partir de elementos identificados por Savolainen (1995); Chatman (1999) e Mackenzie (2003), os questionários abordaram interseccionalmente o contexto identitário e de pertencimento, o contexto da vida formal, o contexto da vida cotidiana, as práticas informacionais e outros aspectos informacionais relacionados. Também foram realizadas entrevistas, que

contribuíram para aprofundar dois aspectos relevantes que não foram suficientemente explorados nos questionários: 1) a busca de informação por procuração; e 2) o impacto da falta de produção de informações na defesa dos direitos humanos. A análise da política de informação de âmbito arquivístico do governo do Estado de São Paulo foi realizada a partir da perspectiva neoinstitucionalista histórica e sociológica (Hall; Taylor, 2003; March; Olsen, 2008, Pereira, 2014) em diálogo com a Arquivologia e a Ciência da Informação (Braman, 2011; Duff, 2004; McClure, 1996), abordando três macrocategorias: 1) Gestão de documentos e arquivos; 2) Acesso à informação; e 3) Transparência Pública. Foram consideradas oito subcategorias: a) marco normativo; b) atores decisórios de nível administrativo burocrático; c) atores decisórios de nível de executivo ou governamental; d) atores decisórios de nível legislativo; e) atores decisórios de nível consultivo interno; f) atores decisórios de nível consultivos externo; g) opinião pública; e h) usuários e não-usuários da informação.

3 POLÍTICA PÚBLICA DE INFORMAÇÃO

De acordo com Furtado e Gasparini (2019, p. 2934), "[...] avaliar é julgar o mérito de determinada intervenção (serviço, programa, política etc.) com critérios e referenciais explícitos, utilizando dados e informações rigorosamente tratados para subsidiar tomadas de decisões." Por outro lado, a análise envolve o desmembramento de dados em unidades menores, revelando os elementos e estruturas que os sustentam. A análise busca identificar sentidos nos dados coletados, com base em teorias que permitem gerar novas ideias e refinar pressupostos (Furtado; Gasparini, 2019).

Essa diferenciação é reforçada pelos autores, que destacam que, para alguns pesquisadores, as análises subsidiam as avaliações, enquanto, para outros, ocorre o inverso. Contudo, como alertam os autores, é crucial compreender os determinantes dessa distinção e os impactos sobre o espaço científico que cada abordagem ocupa. Nesse sentido, Serafim e Dias (*apud* Furtado; Gasparini, 2019) apontam que, enquanto o avaliador se concentra nos resultados das políticas, o analista explora aspectos mais complexos e sutis de sua construção.

Essa visão é complementada por Di Giovanni (2009), que define análise como o entendimento dos desenhos das políticas públicas, investigando as definições políticas relacionadas às formas, conteúdos, meios, sentidos e modalidades de intervenção estatal. Vieira-da-Silva (2014, *apud* Furtado; Gasparini, 2019) ressalta que, diferentemente da análise,

a avaliação nem sempre conta com um referencial teórico explícito, elemento essencial em processos analíticos.

Adicionalmente, Frohmann (1995) identificou que a Ciência da Informação estava restrita à análise das questões instrumentais das políticas de informação. Essa limitação pode ser atribuída ao paradigma custodial, historicista e patrimonialista que fundamentou a teoria e a prática da Ciência da Informação e de áreas correlatas, como Arquivologia e Biblioteconomia. Durante muito tempo, a ênfase na preservação e guarda da memória, com o documento sendo considerado um patrimônio quase intocável, prevaleceu (Ribeiro, 2010). Em outras palavras, as dinâmicas das relações socioculturais e de poder inerentes aos fluxos da informação e suas complexidades não estavam dentro do escopo da área.

4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO CONTEXTO DA ARQUIVOLOGIA

Para esta pesquisa, foram consideradas os modelos e teorias criados por Savolainen (1995), com o Modelo ELIS; por Chatman (1999), com os aspectos teóricos do texto *Theory of Life in the Round;* e por Mackenzie (2003), com o Modelo Bidimensional.

A partir de reflexões sobre os conceitos de campo, habitus e capital de Bourdieu (1984) Savolainen (1995) estruturou uma série de elementos para compreender como os indivíduos interagem com a informação e as distintas nuances da vida cotidiana, considerando como fatores interacionais: os valores e as atitudes (significados); capitais materiais (dinheiro etc.); capitais sociais (contatos, relações); capitais culturais (condições de compreensão depurada da realidade social a partir do acesso à formação etc.) e a situação corrente da vida, que deu origem ao modelo ELIS.

Em *Theory of Life in the Round*, Chatman (1999) analisou mulheres em situação de privação de liberdade da penitenciária feminina de segurança máxima de *Neuse City*, nos Estados Unidos da América, para aprofundar suas análises sobre pobreza informacional. Ela pesquisou a conjuntura de vida dessas mulheres, investigando os sentidos e impactos do acesso a diferentes fontes de informação na penitenciária sobre suas vidas: estratégias de sobrevivência e ressignificação, compreensão dos motivos estruturais sociais por trás de seus encarceramentos, formas de dissimulações etc.

Mackenzie (2003) descreveu as formas como as pessoas buscam e acessam informações, destacando a serendipidade (*serendipity*) - a descoberta de informação por acaso na dinâmica de socialização cotidiana, sem que os indivíduos estejam buscando

ativamente por elas. A partir disso, a autora desenvolveu um Modelo Bidimensional de práticas informacionais para averiguar como 19 mulheres grávidas de gêmeos, entre 19 e 40 anos, interagiam com a informação durante a gravidez, com preponderância para as fontes informacionais das relações cotidianas dessas mulheres.

No modelo bidimensional de Mackenzie (2003), há duas etapas de busca de informação que são correlacionadas: a conexão (*connecting*) e a interação (*interacting*) com as fontes informacionais. Identificou, com isso, quatro modos de busca de informação: 1) busca ativa; varredura ativa; monitoramento não dirigido; busca por procuração. Esses quatro modos de busca não são sequenciais (nem cíclicos), mas as duas etapas de busca de informação são, uma vez que a conexão precede a interação. Pinto e Araújo (2019) identificam uma possível crítica a esse modelo por desconsiderar fatores socioculturais mais amplos, como classe, gênero e identidade, que também podem afetar como as pessoas acessam e interagem com a informação.

5 ARQUIVOS E DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS

O debate sobre Direitos Humanos evoluiu significativamente ao longo das últimas décadas, considerando a publicação da Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) e a influência dos ensinamentos de Arendt (2004), que refletiram sobre quem são os sujeitos passíveis de direitos humanos. Numa perspectiva multicultural e decolonial (Santos, 1997), foram identificadas as diferentes gerações de direitos humanos (da primeira à quinta) e suas prescrições normativas (Comparato, 2005; Mondaini, 2020; Fernández de la Riva, 2022).

No Brasil, o processo de assimilação dos direitos humanos e sua participação em tratados, acordos, convenções, declarações, entre outros, ampliou-se ao longo dos anos, com destaque para a Convenção Americana de Direitos Humanos em 1992 e a participação no Sistema Interamericano de Proteção aos Direitos Humanos (Algayer; Nochang, 2012; Belli, 2009; Gervásio; Barros; Lisbôa, 2023).

Do ponto de vista dos documentos arquivísticos, a defesa dos direitos humanos como área de atuação está ligada à elaboração de diversos documentos arquivísticos normativos que registram ações contra violações à dignidade humana. Esses direitos são historicamente construídos por diferentes tradições e vertentes ideológicas (liberais, democratas, socialistas e novos movimentos sociais), refletindo sua natureza heterogênea e multifacetada na modernidade (Comparato, 1997; Mondaini, 2020).

Entende-se que os Arquivos são espaços de evidências de violações dos direitos humanos. Nessa relação, destacam-se os documentos arquivísticos, fundamentais para a memória, justiça e reparação de violações cometidas, especialmente por Estados, empresas e outras organizações. Após os horrores da Segunda Guerra Mundial, ao mesmo tempo em que a ONU editava a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), a UNESCO criou o Conselho Internacional de Arquivos, reforçando a importância dos arquivos na defesa dos direitos humanos. Os arquivos registram tanto violações passadas quanto indícios de violações em curso no presente, sendo essenciais para responsabilização e prevenção (Boel; Canavaggio; Quintana, 2021; Mckemmish, 2019; Peterson, 2021).

Essa relação apresenta diferentes matrizes de análises, observando-se uma diferença significativa entre a literatura sobre arquivos e direitos humanos produzida nos países ibéricos e latino-americanos, por um lado, e aquela proveniente dos Estados Unidos, Canadá e Austrália, por outro. Nos países de matriz ibérica e latino-americana, os estudos estão centrados nos arquivos de direitos humanos produzidos por órgãos de repressão do Estado que ocorreram no passado recente, como das ditaduras militares do Brasil (1964-1985) e Argentina (1976-1983), a ditadura Salazarista, em Portugal (1933-1974), e a ditadura Franquista, na Espanha (1939-1975), configurando-se como documentos componentes de arquivos permanentes (de valor histórico).

Na matriz estadunidense, canadense e australiana, encontramos estudos não centrados somente nos arquivos que evidenciam a repressão dos Estados ditatoriais, mas também pesquisas sobre os arquivos de direitos humanos produzidos e acumulados por grupos marginalizados socialmente do passado, do passado recente e do presente. Tais investigações, inclusive, fazem críticas aos pressupostos teóricos e metodológicos arquivísticos centrados somente numa visão funcionalista e estatal que pode contribuir com as formas de exclusão social de grupos subalternizados, como os indígenas e os aborígenes, do processo de constituição do imaginário da memória coletiva nacional.

A discussão teórico-metodológica sobre a relação entre arquivos e direitos humanos é incipiente na Arquivologia brasileira, especialmente no que se refere ao papel dos arquivos correntes e intermediários na prevenção de violações de direitos e na promoção da transparência, justiça social e controle democrático. Embora haja alguns estudos sobre arquivos permanentes como fontes essenciais para reparação de violações do passado, a

produção científica que aborda o papel ativo dos arquivos que estão sendo produzidos na contemporaneidade ainda é limitada.

Porém, a Arquivologia vem contribuindo para o fomento à transparência e à participação social. Nesse sentido, sendo tanto o documento quanto sua informação, objetos do campo, a informação orgânica (Vitoriano, 2018), tem interesse para a transparência e, consequentemente, se conforma como objeto da Arquivologia.

6 ANÁLISE E RESULTADOS DE PESQUISA

A apresentação dos resultados divide-se em três partes, considerando: a análise documental (pareceres), as práticas informacionais (questionários e entrevistas) e a política de informação do governo do Estado de São Paulo.

6.1 Análise documental: pareceres

Na análise dos pareceres, objeto da pesquisa, foram identificados um conjunto de elementos que demonstram a dificuldade no acesso à informação, a saber:

- **Problemas na publicação de informações:** informações obrigatórias (ex: tipologias de crimes dos boletins de ocorrência) não publicadas no Diário Oficial do Estado; casos de negativa de acesso revertidos somente em segunda instância recursal, violações de princípios constitucionais e administrativos etc.
- **Acesso a Boletins de Ocorrência:** acesso inconsistente a informações contidas em Boletins de Ocorrências e falta de procedimento eficaz para garantir a transparência com a proteção de dados pessoais.
- **Disparidade no tratamento dos pedidos:** ONGs recebem pareceres mais detalhados (média: seis páginas) e pessoas físicas recebem pareceres mais resumidos (média: três páginas);
- **Obstáculos ao acesso presencial:** desistência por medo de “represálias”, especialmente em relação à Polícia Militar, em um contexto de desconfiança e risco à segurança do solicitante.
- **Solicitações de informações já disponíveis na transparência ativa:** possíveis causas: desconfiança, desconhecimento, dificuldade de navegação; linguagem técnica que dificulta a compreensão dos usuários; e falta de orientação por parte do Estado sobre onde encontrar os dados (mediação).

- **Dificuldades na formulação dos pedidos por alguns usuários:** pedidos mal estruturados ou fora dos parâmetros da LAI, evidenciando a ausência de materiais educativos em linguagem acessível nos portais governamentais.
- **Postura passiva de alguns agentes públicos:** respostas genéricas na primeira instância recursal e ausência de orientação sobre a LAI e as fontes informacionais disponíveis aos cidadãos.
- **Transparência e direitos humanos:** ausência de dados sobre pessoas em privação de liberdade e deficiência na produção de dados essenciais pelo Estado.
- **Comunicação com ONGs:** ruídos na relação entre Estado e entidades que fiscalizam direitos humanos, especialmente sobre a falta de transparência em relação aos dados e ações da Segurança Pública.
- **Confusão legal entre sigilo e privacidade:** agentes confundem dados pessoais (que possuem restrições de acesso, mas não são sigilosos) com informações sigilosas (classificada como secreta, ultrassecreta e reservada).
- **Papel da segunda instância recursal:** reversão de negativas pela Controladoria Geral do Estado (segunda instância recursal), com recomendação de anonimização de dados, ênfase na proteção da privacidade sem impedir o acesso à informação, porém em alguns momentos também apresenta dificuldade de comunicação com os órgãos e entidades do Estado para que o usuário do SIC tenha provimento a informação (morosidade).
- **Mudanças na estrutura de análise dos recursos (parecer):**
    - Corregedoria (2013–2015): pareceres detalhados.
    - Ouvidoria (2016–2021): pareceres mais resumidos.
    - Controladoria (desde 2021): nova gestão, mas com desafios persistentes.
- **Falhas na gestão de documentos:** não implementação em órgãos como Saúde e Segurança Pública e descumprimento das diretrizes do Arquivo Público do Estado, órgão central do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo (SAESP).
- **Comunicação Deficiente entre Órgãos:** dificuldade de articulação entre Controladoria e outros órgãos, o que pode estar ancorado na cultura organizacional de ocultamento de informações.

- **Recursos com caráter de denúncia:** alguns recursos relatam possíveis desvios de conduta, algumas diligências pela Controladoria são realizadas a partir desses relatos (abertura de procedimento, não foi possível identificar os desfechos).

Ficou, portanto, evidente a importância da gestão de documentos e arquivos como essenciais para garantir o acesso à informação e controle social, sendo instrumentos estratégicos para o monitoramento de ações públicas, sobretudo em direitos humanos.

6.2 Questionários e entrevistas: práticas informacionais

A análise das práticas informacionais dos usuários do SIC que atuam na defesa dos direitos humanos revelou uma dinâmica profundamente enraizada em contextos identitários e sociais. A partir do modelo ELIS de Savolainen (1995), evidenciou-se que as práticas de busca e uso da informação não se limitam ao ambiente institucional, mas também ocorrem na vida cotidiana, em redes familiares, de amizade e em espaços culturais. Esses ambientes favorecem trocas informais e constroem repertórios informacionais ricos, demonstrando que o cotidiano é um terreno fértil para a formação de consciência crítica e engajamento social. As interações sociais, influenciadas por identidades interseccionais, como gênero, raça e classe, reforçam o papel da informação como mediadora das experiências de mundo desses sujeitos.

Sob a ótica do Modelo Bidimensional de Mackenzie (2003), as práticas informacionais foram compreendidas em duas etapas: conexão com fontes e interação com a informação. A conexão ocorre a partir de uma motivação crítica, impulsionada por desigualdades sociais percebidas e pelo desejo de transformação, enquanto a interação se manifesta em estratégias como a busca ativa, varredura ativa e busca por procuração. Esses mecanismos são utilizados tanto para sustentar ações de *advocacy* quanto para fundamentar pesquisas e intervenções sociais. A qualificação técnica e a formação acadêmica elevada dos participantes fortalecem essas práticas, posicionando-os como sujeitos informacionais autônomos e críticos.

A perspectiva de Chatman (1999) complementa essa análise ao destacar a informação como uma estratégia de sobrevivência, especialmente em contextos de vulnerabilidade e exclusão. As práticas informacionais dos defensores dos direitos humanos, segundo a autora, são culturalmente mediadas e atravessadas por redes de confiança, onde a informação circula como forma de resistência e fortalecimento político.

Percebe-se que a articulação entre os conceitos de Savolainen (1995), Chatman (1999) e Mackenzie (2003) revelou um contexto informacional complexo e potente, no qual o acesso

à informação é essencial para combater desigualdades, promover a transparência e garantir o exercício pleno da cidadania.

A análise das entrevistas realizadas com os defensores direitos humanos evidencia que o acesso à informação pública é atravessado por barreiras estruturais impostas pelo Estado, o que reforça a necessidade urgente de transformação da cultura de opacidade. Nesse sentido, Bellix, Guimarães e Machado (2016) reforçam que um governo aberto deve refletir a diversidade e a pluralidade da população brasileira, promovendo o controle social e a cidadania plena.

Com base nos modelos teóricos de Savolainen (1995), Chatman (1999) e Mackenzie (2003), compreende-se que as práticas informacionais desses atores são multifacetadas, envolvendo tanto a vida cotidiana quanto a atuação formal e profissional. As estratégias utilizadas – como busca ativa, varredura, monitoramento e procuração – demonstram uma apropriação crítica da informação, articulada à militância e à produção de conhecimento. A teoria de Chatman (1999) reforça que, para esses sujeitos, a informação é mais do que um recurso técnico: é uma estratégia de sobrevivência, de afirmação política e de transformação social.

6.3 Política pública de informação do governo do Estado de São Paulo

A análise da política de informação do governo do Estado de São Paulo, com foco na gestão de documentos e arquivos, acesso à informação e transparência, revela obstáculos estruturais persistentes, como o sigilo indevido, ocultamento de dados e ausência de sistematização informacional em órgãos públicos. Tais práticas, especialmente presentes em áreas como a Segurança Pública, indicam resistência à implementação das normativas da LAI e às diretrizes arquivísticas, evidenciando uma cultura institucional de controle da informação que desafia os avanços legislativos conquistados.

Sob a perspectiva da Arquivologia e da Ciência da Informação, é fundamental ultrapassar a análise meramente normativa para considerar a atuação de diversos atores sociais, em especial os usuários dos SIC. O estudo indicou que a abordagem tradicional de análise de política de informação, centrada somente nas normativas e nos atores gerenciais dos arquivos sem considerar o usuário (cidadão) impacta o controle social e o exercício da cidadania. Revelando, assim, a necessidade de se incorporar as práticas informacionais dos usuários nas análises de política de informação com a contribuição de diferentes correntes

teóricas, como nesse caso da perspectiva de análise de política pública neoinstitucionalista. Tal enfoque contribui para um entendimento complexo das dinâmicas entre Estado e sociedade no campo informacional.

A inserção dos usuários e a valorização de sua experiência são essenciais para aprimorar a gestão de documentos e arquivos, a transparência e o acesso à informação, o que contribui para fortalecer a democracia. Ao adotar uma análise institucional e interdisciplinar, que considere tanto estratégias racionais quanto aspectos socioculturais nas decisões dos agentes públicos, é possível compreender melhor as resistências e propor avanços nas políticas públicas de informação. Esse olhar ampliado reforça a importância de uma atuação arquivística comprometida com a transparência, o acesso à informação e a participação social como pilares de um Estado democrático de direito e da justiça social.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre políticas de informação e usuários da informação na Arquivologia brasileira ainda constituem uma área de pesquisa incipiente, especialmente no que se refere a investigações que adotam um recorte sociológico fundamentado nas teorias neoinstitucionalista de análise de política pública e das práticas informacionais.

Compreender as dissonâncias sociais que emergem dos sistemas informacionais, bem como refletir sobre a função social dos profissionais da informação, torna-se uma questão emergente na agenda científica da Arquivologia. Isso porque os profissionais da informação desempenham um papel crucial na mediação e gestão da informação em relação a diferentes grupos sociais, enfrentando desafios como a desinformação massiva e as disputas por narrativas conservadoras que, muitas vezes, afetam os arquivos que possuem informações que versam sobre as violações cometidas contra os direitos humanos e que são indispensáveis para a promoção da justiça.

Ao longo da pesquisa, percebeu-se uma predominância de estudos centrados nos arquivos permanentes. Por outro lado, estudos que exploram arquivos de direitos humanos com foco nos processos arquivísticos inerentes aos documentos de fase corrente e intermediária, ou que cobrem todo o ciclo de vida documental (ou na perspectiva do *records continuum*) têm potencial para contribuir com a prevenção e o combate de violações de direitos humanos em curso. As informações contidas nesses documentos de arquivo podem oferecer indícios de obstruções aos direitos humanos e fomentar o controle social, permitindo

que a sociedade cobre medidas efetivas do governo e de entidades civis. Alinhado aos conceitos de transparência pública e participação social, o estudo dos arquivos de direitos humanos na gestão de documentos revela uma grande oportunidade de pesquisa, pois são poucos os trabalhos que relacionam arquivos, direitos humanos, gestão de documentos e transparência, o que pode ser explorado na intersecção das políticas de informação e das práticas informacionais dos cidadãos na busca por informação pública.

A estruturação de uma política de informação pública ancorada no conhecimento científico arquivístico, especialmente acerca da gestão de documentos e de arquivos é parte essencial para defesa dos direitos humanos. Garantir a preservação da memória institucional, assegurar o acesso à informação e promover a transparência não são apenas práticas administrativas, são ações que devem contribuir para a cidadania de todos, todas e todes. Nós arquivistas devemos ter um olhar especial para os grupos socialmente subalternizados.

REFERÊNCIAS

ALGAYER, K. K.; NOSCHANG, P. G. O Brasil e o Sistema Interamericano de Direitos Humanos: considerações e condenações. **Espaço Jurídico Journal of Law** [EJJL], [*s. l.*], v. 13, n. 2, p. 211–226, 2012. Disponível em: https://periodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/1428. Acesso em: 5 jan. 2024.

ARAÚJO, C. A. Á. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. especial, p. 121-136, 2019. Disponível em: DOI: https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v4iEspecial.2019.41209.121-135. Acesso em: 14 jun. 2022.

ARENDT, H. **On Revolution**. London: Penguin Books, 1990.

BELLI, B. **A politização dos direitos humanos**: o Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas e as resoluções sobre países. São Paulo: Perspectiva, 2009.

BELLIX, L; GUIMARÃES, C. B. S; MACHADO, J. Qual conceito de Governo Aberto? Uma aproximação aos seus princípios. Documento apresentado no *In*: CONGRESO INTERNACIONAL EN GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS (GIGAPP), 7., 2016, Madrid (Espanha). **Anais** [...] Madrid: *GIGAPP*, 2016. Disponível em: https://acervo.ceweb.br/acervos/conteudo/c0f8c25a-52e6-4e9d-adb4-9feb8b05374e. Acesso em: 19 fev. 2024.

BOEL, J.; CANAVAGGIO, P.; QUINTANA, A. G. Archives and human rights. *In*: BOEL, J.; CANAVAGGIO, P.; QUINTANA, A. G. (Org.). **Archives and human rights**. Routledge Approaches to History. New York: Routledge, 2021. p.1-63.

BOURDIEU, P. **Distinction**: a social critique of the judgement of taste. London: Routledge, 1984.

BRAMAN, S. Defining information policy. **Journal of Information Policy**, v. 1, p. 1-5, 2011. Disponível em: https://doi.org/10.5325/jinfopoli.1.2011.0001. Acesso em: 25 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da CF; altera a Lei nº 8.112, de 11/12/1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5/05/2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8/01/1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 nov. 2011a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 02 fev. 2024.

CELLARD, A. A análise documental. *In*: POUPART, J.; DESLAURIERS, J-P.; GROULX, L-H.; LAPIÈRRE, A.; MAYER, R.; PIRES, A. P. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Trad. Ana Cristina Nasser. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014. p. 295-316.

CHATMAN, E. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n.3, p. 207–217, 1999.

COMPARATO, F. K. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

COMPARATO, F. K. Fundamento dos direitos humanos. **Instituto de Estudos avançados da USP**. São Paulo, 1997. Disponível em: http://www.iea.usp.br/publicacoes/textos/comparatodireitoshumanos.pdf. Acesso em: 18 out. 2023.

FERNÁNDEZ DE LA RIVA, M. S. D. **El derecho de acceso a la información pública**: un tortuoso camino. Editora Fragua: Madrid, 2022.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory. Annual Conference Canadian Association for Information Science, 23rd. **Connectedness**: information, systems, people, organizations - CAIS/ACSI '95. Edmonton, Alberta, 7-10 June 1995. Disponível em: https://sites.ualberta.ca/dept/slis/cais/frohmann.htm. Acesso em: 29 abr. 2024.

FURTADO, J. P.; GASPARINI, M. F. V. Há diferenças entre avaliar e analisar? **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 8, n. 28, p. 2933-2933, 2019. Disponível em: DOI: 10.1590/1413-81232018248.25302017. Acesso em: 29 abr. 2024.

GERVÁSIO, A. L. M.; BARROS, E. L. M.; LISBÔA, N. S. Repensar os Direitos Humanos a partir da Crítica Decolonial: situando discursos possíveis e caminhos realistas pelas lutas sociais. **InSURgência**: revista de direitos e movimentos sociais, Brasília, v. 9, n. 1, p. 271–292, 2023. Disponível em: DOI: 10.26512/revistainsurgncia.v9i1.45417. Acesso em: 29 abr. 2024.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necessidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Colección: Biblioteconomía y Administración Cultural. Gijón (España): Ediciones Trea, 2005.

HALL, P.; TAYLOR, R. As três versões do neoinstitucionalismo. **Lua Nova**: Revista de Cultura e Política, São Paulo, n. 58, p. 193-224, 2003. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0102-64452003000100010. Acesso em: 16 maio 2024.

JACOB, A. S. J.; ARCANJO, G. M.; SILVA, G. C. R.; ABREU, L. L.; MATTOS, R. F. C.; MARQUES, R. E. Arquivo legislativo: um estudo sobre o perfil de uso dos usuários internos do arquivo da Câmara Municipal de Nova Lima. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17031. Acesso em: 8 jul. 2024.

JARDIM, J. M. A implantação da lei de acesso à informação pública e a gestão da informação arquivística governamental. **Liinc em revista**, v. 9, n. 2, 2013.

JARDIM, J. M. A lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacionais. **Tendências Da Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação**, v. 5, n. 1. Disponível em: https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/266. Acesso em: 10 set. 2020.

JARDIM, J. M. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EdUFF, 1998.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero**, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: http://www.arquivo estado.sp.gov.br/site/assets/difusao/curso_usp/AULA_4_JARDIM.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

KETELAAR, Eric. Estudos sobre Arquivo. As viradas e as voltas arquivísticas. *In*: GILLILAND, A. J.; MACKEMMISH, S.; LAU, A. J. (Org.). **Pesquisa no multiverso arquivístico.** Trad. Ana Cristina Rodrigues. Salvador: 9Bravos, 2019. p. 219-260.

MARCH, J. G.; OLSEN, J. P. Neo-institucionalismo: fatores organizacionais na vida política. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 16, n. 31, p. 121-142, nov. 2008. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0104-44782008000200010. Acesso em: 16 maio 2024.

MACKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation***,* Bingley, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

MCKEMMISH, S. Guarda de registros no continuum: uma tradição australiana. Pesquisa no multiverso arquivístico. *In:* GILLILAND, A. J.; MCKEMMISH, S.; LAU, A. J. (Org.). **Pesquisa no multiverso arquivístico**. Trad. Ana Cristina Rodrigues. Salvador: 9Bravos, 2019. p.111-150.

MONDAINI, M. **Direitos humanos:** breve história de uma grande utopia. São Paulo: Edições 70, 2020.

PAULA, C. A.; SOUZA, D. A.; MENDES, F.; PAIXÃO, M. T. P.; CRUZ, S. C. O.; SILVA, S. C. O. Estudos de usuários internos da UFMG na produção do Movimento Diário: consulta e padronização do processo de produção. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/70124. Acesso em: 8 jul. 2024.

PETERSON, Trudy Huskamp. Proof. **Archives and human rights**. Ed. Jens Boel, Perrine Canavaggio, Antonio González Quintana. Routledge Approaches to History. New York: Routledge, 2021. p.83-112.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420. Acesso em: 02 maio 2024.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, [*s. l.*], n. 17, p. 259-294, 1995.

VAZ, G. A.; ARAÚJO, C. A. A. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. **Informação Arquivística**, [*s. l.*], v. 4, n. 2, p. 3–21, 2015. Disponível em: https://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/65. Acesso em: 10 out. 2024.

VITORIANO, M. C. C. P.; LEME, T. F.; CASARIN, H. C. S. Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais. **Revista Acervo (Arquivo Nacional)**, *[s. l.]*, v. 33, n. 3, p. 154–174, 2020. Disponível em: https://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1612. Acesso em: 9 dez. 2024.

VITORIANO, M. C. C. P. Uma aproximação entre arquivologia e ciência da informação: o uso dos conceitos de informação orgânica e informação arquivística. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 13, n. 1, 2018. Disponível em: https://www.pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/39550. Acesso em: 9 dez. 2024.