
User studies and its applicability for access to information provided by prisoners or egress from prison institutions

Estudo de usuários e sua aplicabilidade quanto ao acesso à informação proveniente de pessoas presas ou egressas de instituições prisionais

Received: 18-05-2024 | Accepted: 21-06-2024 | Published: 24-06-2024

Alex Medeiros Kornalewski

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8852-3054>
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
E-mail: alexmedeiros87@hotmail.com

Lobelia da Silva Faceira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7295-4909>
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
E-mail: lobelia.faceira@unirio.br

ABSTRACT

This paper aims to analyze the methodology of study of users so that it can be applied to provide access to information not only to the conventional user attended by librarians (researcher, teachers, students and the like), but also to those who are deprived of liberty or that have already acquired the status of serving your sentences, in the categories of persons arrested or egress from the prison system. The research comprises the narrative of these people as a unique documentary typology. Applies the search strategy construction methodology. In addition, the exploratory approach is employed in order to carry out the above research in the Information Science Database platform (BRAPCI). The research evokes the need to provide a user study application proposal appropriate to the respective user categories, based on their own reports for decision making, promotion and review of public policies

Keywords: User studies; Crime; Violence; Authorial narratives; Access to information.

RESUMO

A presente comunicação visa analisar a metodologia de estudo de usuários de forma que a mesma possa ser aplicada para prover o acesso à informação não apenas ao usuário convencional atendido por bibliotecários (pesquisador, professores, alunos e afins), mas também, a quem se encontram em situação de privação de liberdade ou que já adquiriram o status de cumprimento da pena, ou seja, as categorias de pessoas presas ou egressas do sistema prisional. A pesquisa compreende a narrativa dessas pessoas na condição de uma tipologia documental singular. Aplica-se a metodologia de construção da estratégia de busca. Em complemento emprega-se a abordagem exploratória, de forma a realizar a pesquisa supracitada na plataforma de Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). A pesquisa evoca a necessidade de prover uma proposta de aplicação do estudo de usuários adequado às respectivas categorias de usuários, tomando como base seus próprios relatos para fins de tomada de decisão, promoção e revisão de políticas públicas.

Palavras-chave: Estudo de usuários; Crime; Violência; Narrativas autorais; Acesso à informação.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo analisar a metodologia de estudo de usuários de forma que a mesma possa ser aplicada para prover o acesso não apenas ao usuário real (pesquisador, professores, alunos e afins), mas também, o usuário potencial tendo em vista a condição de autor das próprias narrativas, o que torna a pessoa presa ou egressa um usuário ímpar quanto ao acesso de suas próprias informações e a de pessoas que partilham de experiências semelhantes, no que diz respeito ao percurso do crime e seus efeitos.

O estudo de usuários é uma ferramenta metodológica cuja intenção é refletir sobre as condições de atendimento de determinado segmento de usuários em prol do acesso à informação, de forma que o foco de análise é a demanda das pessoas e não o documento em si, além de prover subsídios para compreender o ambiente social, além de detectar possibilidades e restrições quanto ao acesso das fontes informacionais (PEREZ; MENEZES, 2007; COSTA, 2016). Todavia, discorrer sobre políticas adequadas de acesso à informação torna-se um caminho árduo quando se reconhece a importância de tornar acessível, informações que atendam não apenas ao pesquisador de forma geral, mas também a própria categoria que se insere como objeto do presente estudo, ao mesmo tempo em que é a própria voz da tipologia documental que se deseja prover o acesso: pessoas presas ou egressas do sistema prisional cujas narrativas constam registradas por meio de entrevistas, transcrições e afins.

Apesar da singularidade inerente a essa tipologia documental, constata-se, em sua maioria, que é uma fonte esquecida, ou negligenciada, em tomadas de decisão por parte do Estado, cuja operação se mantém em função da gestão punitiva da pobreza, em detrimento do braço social, de forma a sustentar dissonâncias entre classes e, equivocadamente entre “raças”, sob um pretexto, muitas das vezes velado, da construção de um Estado atrelado às questões unicamente neoliberais (WACQUANT, 2014).

Outrossim, a própria preocupação de construir um estudo de usuários da informação, adequado para atender ao usuário pesquisador, mas está sujeita a fragilidades quando se discute sobre o usuário potencial, ainda mais quando o usuário delimitado para esse estudo é alguém que se encontra sob custódia do Estado, tendo em vista sua condição de privação de liberdade, independente da tipificação criminal: roubo, tráfico, sequestro, homicídio e afins.

A metodologia adotada é a construção de uma estratégia de busca de abordagem exploratória, em prol da construção de um questionário semiestruturado que possa ser utilizado para tomada de decisão quanto à promoção do acesso à informação as fontes criadas

pelas pessoas presas ou egressas do sistema prisional. A estratégia de busca foi construída a partir das seguintes etapas: primeiro, a utilização do termo inicial da busca, intitulado “pérola de citação”, chamado assim por guiar as demais citações, de forma que a pesquisa se desenvolva e possa adquirir os resultados esperados (LOPES, 2002). Após utilizar o termo “estudo de usuários” como início da busca, a lógica da pérola de citação evocou diversos outros termos que constituíram a segunda etapa, ou seja, a construção de um vocabulário. A terceira etapa foi o emprego da estratégia de busca em si, adotando o termo inicial em consonância com os demais termos do vocabulário, utilizando-se dos operadores booleanos para exercer uma adequada recuperação da informação que concilie o controle entre a precisão, ou seja, o índice que recupera somente itens relevantes, e a revocação, no qual se recupera itens relevantes e não relevantes de acordo com o grau de especificidade adotado na busca (LAAN; ALVORCEM, 2007).

O questionário a ser construído contempla três dimensões: questões objetivas quanto ao sujeito autor das narrativas; questões objetivas quanto à tipologia documental e questões abertas cujo teor apresente pontos positivos, desafios e necessidades reais, ou potenciais dos usuários. O estudo de usuários, estabelecido por intermédio da ferramenta de questionário, utiliza os seguintes documentos como suporte de sua reflexão e construção: primeiro, o dossiê intitulado *O ato criminoso como modalidade de gozo: subjetividade perversa e ato perverso*, projeto financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e registrado na seção de direitos autorais da Fundação Biblioteca Nacional, sob o número: 757.783, livro: 1.469, folha: 274. Segundo, o dossiê construído pelo Instituto de Estudos da Religião (ISER), número 70, sendo esse publicado e já disponível para o público em geral.

A escolha por ambos os documentos supracitados se deu pelos critérios de acessibilidade, isenção de um processo de busca de entrevistas e pelo fato de cada tipologia documental apresentar condições distintas sobre as pessoas que estão sob custódia do Estado, pois no primeiro arquivo consta a narrativa das pessoas em privação de liberdade, enquanto no segundo consta as narrativas de pessoas egressas do sistema prisional.

O estudo aponta lacunas quanto ao exercício de atendimento às pessoas presas ou egressas do sistema prisional, além de dar visibilidade às deficiências no que diz respeito ao cumprimento da Lei de Execução Penal (BRASIL, 1984). Além disso, ausência de diretrizes e promoção de vínculos empregatícios para egressos, discussão e fornecimento de tratamento quanto a problemática das drogas, bem como demandas quanto a cursos são aspectos basilares apontados pelas narrativas dessas pessoas.

Cabe-nos apresentar o ordenamento das discussões no presente texto. A primeira seção consta de uma discussão introdutória acerca do objetivo, metodologia e apontamentos sobre a importância de refletir sobre a condição do acesso à informação, no sentido lato, em prol das pessoas que se encontram sob custódia do Estado, em privação de liberdade, ou egressas das instituições prisionais, tendo como respaldo do estudo, a própria narrativa dessas pessoas, haja vista a singularidade da respectiva fonte informacional.

A segunda seção destrincha a proposta de se utilizar o estudo de usuários como uma ferramenta chave para promoção do respectivo acesso à informação e, por conseguinte, diminuição de inequidades sociais, demanda evidenciada pelas narrativas dessas pessoas. Em aditamento, é salutar o início da seção com uma breve explanação histórica e conceitual sobre estudo de usuários, além de apresentar os arquivos que fomentam a discussão: o dossiê intitulado ato criminoso como modalidade de gozo: subjetividade perversa e ato perverso, que contém os relatos de pessoas presas e o dossiê produzido pelo Instituto de Estudos da Religião (ISER), que versa sobre os egressos.

A terceira seção desenvolve uma proposta de aplicabilidade do estudo de usuários, por intermédio de uma construção de questionário semiestruturado, com fins de entendimento quanto a demanda, problemas e possibilidades de tomada de decisão para prover tanto o acesso à informação, como subsídios para solucionar e incitar políticas públicas salutares, e de encontro com o descrito pela LEP, as respectivas pessoas, sejam presas ou egressas da prisão.

Nas considerações, se observa pontos quanto ao que foi discutido sobre o estudo de usuários e a aplicação da ferramenta no segmento supracitado, de forma a prover novos parâmetros de pesquisa, tanto no âmbito acadêmico quanto nas diretrizes éticas, fundamental para o exercício do viés social inerente ao profissional bibliotecário.

REVESES DO ACESSO À INFORMAÇÃO: APONTAMENTOS SOBRE OS PERCALÇOS DAS PESSOAS PRESAS OU EGRESSAS DO SISTEMA PRISIONAL

Antes de discorrermos sobre a pessoa ao qual se objetiva prover o acesso à informação, cabe conceituarmos o campo que dá alicerce para tal estudo. Trata-se dos estudos de usuários. Em termos históricos, o estudo de usuários apresenta algumas dimensões que cabem uma explanação didática.

A primeira esfera de aplicação desse campo de estudos, teve início na década de 1930 quando a bibliotecária universitária de Chicago, *Graduate Library School of University of Chicago*, verificou a necessidade de informação para um público oriundo de imigração em

massa, em prol de lhes fornecer subsídios de socialização, minimizar diferenças políticas, culturais, sociais, em consonância com a premência de prover melhora nos serviços de informação por intermédio do estudo dos hábitos de busca de informação (BERTI; ARAÚJO, 2017; ARAÚJO, 2016).

Todavia, esse primeiro marco registra-se como uma aplicabilidade do estudo de usuários voltada para o viés tradicional, quantitativo, adotado pelas ciências na época, com uma perspectiva positivista que aplicava, em sua maioria, a ferramenta de questionário como meio de coleta de dados sociodemográficas, “acesso físico, fontes e sistemas de informação, indicadores de barreiras e satisfação e, por fim, correlacionar esses dados de forma a se encontrarem os fatores intervenientes no uso de informação" (ARAÚJO, 2016, p. 64).

Essa primeira dimensão se mostra ineficiente, pois a coleta de dados contemplava unicamente aspectos externos e básicos de identidade, ação humana e sistemas de informação, tais como: sexo, idade, escolaridade, profissão, acesso físico ao acervo, frequência de uso e sistema utilizado pela instituição (FIGUEIREDO, 1983; ARAÚJO, 2016). Rocha e Gandra (2018, p. 567) endossam que essa abordagem tradicional distanciava-se dos sujeitos, “aproximando-se mais das bibliotecas e das fontes e sistemas de informação, em uma perspectiva conhecida como orientada ao sistema”. Pereira et al., (2017, p. 110) salienta que os estudos eram aplicados não ao usuário, pois “o tipo de fonte de informação era mais importante do que a utilidade da informação”.

A segunda esfera de aplicação dos estudos de usuários surge aproximadamente nos anos de 1970, quando se consolida com a construção do Centro de Pesquisa sobre Estudos dos Usuários, Centre for Research on User Studies (CRUS), na Universidade de Sheffield (ARAÚJO, 2016). Porém, se consolida, de fato, esse novo viés de estudo de usuários, denominado por Dervin e Nilan (1986) como paradigma alternativo, haja vista que essa nova abordagem saia do viés positivista, que ignorava a singularidade das pessoas, enquanto a abordagem alternativa busca “conhecer as necessidades individuais dos usuários, denotando a influência do emergente paradigma do cognitivismo, em contraposição ao paradigma behaviorista até então predominante” (RODRIGUES; CARDOSO, 2017, p. 238).

A terceira esfera de aplicação do estudo de usuários consta desde a década de 1990, quando se consolidou a abordagem social, ou sociocultural, sendo este viés preocupado em compreender os fenômenos informacionais de acordo com seus contextos específicos, no qual as questões inerentes ao conceito de informação, necessidades de informação e critérios de relevância, transpassam a perspectiva de algo externo ao usuário, ou unicamente oriundo de

sua subjetividade, para serem observados como construções sociais (ROCHA; GANDRA, 2018).

Na contemporaneidade, adota-se uma gama de termos que versam sobre a mesma questão: compreender o uso da informação por parte dos usuários. Termos como estudo de usuários, estudos de necessidades de informação, estudos de comportamento informacional, estudo de práticas informacionais. O termo “estudo de práticas informacionais” tem sido regularmente adotado na literatura atual, haja vista que o termo contempla não mais ao usuário da informação, mas sim um sujeito informacional, com base em sua interação e as relações dialógicas entre o sujeito e o contexto, ao invés da relação reducionista entre aquele que se utiliza de uma informação, viés que denota passividade da pessoa que busca uma informação (DUARTE, ARAÚJO, PAULA, 2017).

Apesar das diversas nomenclaturas adotadas pelos pares, bem como a mudança do estudo que, outrora se aplicava ao acervo e ao sistema, passando pelo foco no usuário em razão do que, atualmente, discutem-se as práticas informacionais do próprio sujeito, ainda assim, a discussão quanto ao comportamento e, por conseguinte, acesso à informação, ocorre, em sua maioria, em bibliotecas universitárias, atendendo as categorias de alunos, professores, pesquisadores e uma parcela pequena de técnicos-administrativos (BAPTISTA; CUNHA, 2007; RODRIGUES, CARDOSO, 2017). Além disso, há uma pequena parcela dos estudos que de fato apresentam análise empírica, sendo que apenas um estudo até o ano de 2017 versa sobre o “comportamento informacional de um grupo de pessoas com necessidades específicas relacionadas às suas vivências cotidianas” (RODRIGUES, CARDOSO, 2017, p. 245).

Os estudos de usuários, mesmo após mudanças metodológicas, versam em sua maioria para uma determinada tipologia institucional (biblioteca) e sua subárea (universitária), atendendo a categoriais tradicionais de usuários (alunos, professores, pesquisadores e demais categoriais inerentes ao tipo de instituição supracitada). Em termos lato, verifica-se uma importância de expandir os estudos de usuário para além das fronteiras do acervo, biblioteca ou mesmo das instituições universitárias, visto que o bibliotecário é um profissional que pode atender não unicamente determinado tipo de gestão de acervo e categorias de usuários, mas sim um profissional da informação, apto a sanar necessidades em um processo dialógico com o outro, seja um público real ou mesmo potencial. Assim sendo, cabe-nos pensar na atuação do bibliotecário que, aliado às ferramentas e aos pressupostos dos estudos de usuários, possa viabilizar um processo salutar de acesso à informação em demais tipologias de bibliotecas, como por exemplo, bibliotecas prisionais, comunitárias e afins, além de priorizar usuários que fogem do escopo comum da literatura, tais como: pessoas presas, pessoas egressas do sistema

prisonal, moradores e moradoras de favelas e demais usuários potenciais cuja informação e atuação do bibliotecário se faça pertinente.

É mister um aprofundamento quanto ao usuário no âmbito das instituições prisionais. Verifica-se que priorizar uma aplicabilidade do estudo de usuários que contemple a própria pessoa que faz parte da documentação a ser acessada é essencial para que ocorra uma democracia plena quanto a promoção da informação, incluindo cada pessoa presa, ou egressa, na condição de atores(as) contribuintes quanto ao trabalho de tradução, coleta, armazenagem e busca da informação, premissa básica que defende o processo de “inter- relacionamentos entre o sujeito e a informação” (DUARTE; ARAÚJO; PAULA, 2017, p. 113). O estudo de usuários permite com que essas pessoas sejam mais do que objetos de um determinado estudo, mas sim, atuantes no que diz respeito ao emprego de sua voz, o que transmitir, como “arquivar” suas narrativas e como torná-las acessíveis, de forma a contribuir para o acesso à informação quanto a questões que perpassam o antes, durante ou mesmo o depois de suas respectivas passagens pelo sistema prisional.

A narrativa dessas pessoas endossa o fato de que inúmeras políticas públicas não são aplicadas de forma proveitosa para a sociedade, além do fato de que as unidades prisionais carecem quanto ao cumprimento dos preceitos legais básicos, como é o caso da assistência material, saúde, jurídica, educacional, social, religiosa e a extensão das mesmas à pessoa egressa por até um ano após sua saída do estabelecimento prisional (BRASIL, 1984). Pode-se evidenciar que essas carências, bem como necessidades básicas de informação são problemas que cercam o sujeito seja na condição de pessoa presa ou egressa, independente da temporalidade de suas narrativas.

No cenário brasileiro, não existe uma tradição ou valorização dos resultados de pesquisa ou do acesso à informação, principalmente, de pesquisas avaliativas para o desenho ou configuração de políticas públicas. Logo, a necessidade básica de informação é algo que perpassa o cenário da política pública brasileira e não apenas o contexto prisional.

Ao focalizar o primeiro documento proposto para análise, o dossiê intitulado *O ato criminoso como modalidade de gozo: subjetividade perversa e ato perverso*, cabe informar que o mesmo faz parte de uma pesquisa realizada entre os anos de 1995 a 1999, na qual uma das atividades foi a coleta de narrativas de pessoas presas no Presídio Hélio Gomes e na Penitenciária Milton Dias Moreira, Rio de Janeiro. É

comum observar nas falas dessas pessoas a ausência de informação quanto a seus próprios direitos, tal como descreve a Lei de Execução Penal (LEP), bem como informação de seus respectivos processos, dos seus familiares, sendo este um problema que atinge não apenas a própria pessoa presa, mas também os próprios parentes. Em muitas ocasiões a pessoa presa que não recebe visita de familiares explica esse fato com a sua suposição de que seus parentes e amigos provavelmente acreditam, em razão das mortes em prisões que a pessoa presa de sua família também teria morrido, conforme espelha o seguinte relato:

Minha família não vem aqui porque por causa da matança nos presídios, eles acham que já morri. Aí eles não vêm me ver. Eu morro de saudades. Eles não vêm me ver porque são pobres. Não tem dinheiro. Moram longe (Interno A., 1996, p. 26).

Constata-se que a problemática do acesso à informação deve ser analisada em seu sentido *lato*, pois há inúmeros efeitos danosos que podem ocorrer por conta de uma ausência, ou restrição de informação. A própria situação de desconhecimento da família quanto a situação da pessoa presa, aliado as condições do mesmo quanto ao fato de não poder se informar sobre as suas condições legais, comunicação, estudo e demais direitos garantidos pela LEP, são impeditivos que circulam até os dias de hoje, o que reforça o fato de que para além da tradicional preocupação de aplicar o estudo de usuário para acervo e categorias, em sua maioria, no ambiente universitário, também há outras instituições, públicos e até mesmo bibliotecários atuantes em instituições não acadêmicas que podem, e deve, prover condições, capacitações, atreladas à demanda do sujeito que faz parte da comunidade em que esse profissional atua.

Sob a ótica discutida acima, o estudo de usuários, atualmente ampliado para o conceito de práticas informacionais, mostra-se como uma ferramenta que serve para compreender mais do que a questão do acervo, mas principalmente a interpretação cognitiva do usuário, sua interação com a informação e o contexto político e sociocultural no qual ele se apropria ou demanda informação (ROCHA; GANDRA, 2018). Neste caso, o profissional deve atuar de forma a estabelecer uma relação dialógica com a pessoa presa, em prol de ouvir suas necessidades informacionais, suas capacidades de comunicação, para de fato construir, por intermédio das práticas informacionais, soluções que atendem as carências das pessoas que apesar de estarem

tipificadas criminalmente para receber a punição de privação de liberdade, também recebem a privação de informação, de comunicação e de outras necessidades básicas que dizem respeito aos seus direitos previstas em lei.

Gramsci (2005) produziu suas duas grandes obras - os *Cadernos do Cárcere*, que representam um acervo de reflexões políticas, culturais, ideológicas e econômicas, e as *Cartas do Cárcere* (escritas de 1927 a 1935), que se tornam uma grande obra-prima com diversas questões entorno da pena punitiva - no cárcere, como um instrumento de resistência e de disponibilizar o acesso à informação.

As cartas de Gramsci (2005) ultrapassam a noção de correspondência comum entre um indivíduo em privação de liberdade e sua família, pois, apresentam para além de um parâmetro da rotina prisional, a dimensão política e econômica que tais relações estão envolvidas. O autor deixa evidente uma espécie de ausência de afinidade com esse hábito quando declara possuir aversão a epistolografia, mas acaba por utilizar dessa ferramenta para elucidar uma enorme produção de conhecimento. As cartas são utilizadas como estratégia no acesso à informação, como forma de registro de suas memórias e de resistência na perspectiva de conservação da sua subjetividade e identidade.

Da mesma forma, quando a pessoa cumpre sua pena e torna-se, portanto, um egresso do sistema prisional, a problemática quanto ao acesso continua. Muitas das vezes dentro dos muros, a necessidade informacional é clara: como está a tramitação de processos? Onde procurar auxílio de assistência social? Onde se candidatar para vagas de emprego, cursos? Como solicitar um advogado dativo? Todavia, o resultado comum é o fato de que as pessoas ficam sem resposta durante sua estada na prisão até após sua saída, cujo estigma e a situação de desamparo quanto a questões simples, porém sem repostas lhes coloca na condição de pessoas à deriva (FARIAS, 2015). O dossiê construído pelo Instituto de Estudos da Religião (ISER), número 70 de 2016, evoca algumas narrativas de pessoas, outrora presas, mas que ainda hoje, enfrentam dificuldades, dúvidas e ausência de informação para questões que lhes são essenciais para seguir na nova trilha que se apresenta após a prisão:

“Existe muita discriminação”. A fala em questão pertence ao Alcir, 25 anos, criado em favela, ensino médio incompleto. Ele enfatiza com a frase o fato de não ter estabilidade nos empregos, além de ser dispensado até mesmo das entrevistas por conta do seu estigma da pessoa egressa da prisão. Após sua saída dos muros prisionais, ele conseguiu trabalhos que duraram entre 6 meses e 1 ano, períodos desempregados,

mesmo fazendo parte de um Projeto Especial (ISER, 2016). Muitas das vezes, a pouca informação para questões que lhes são necessárias após a saída da prisão são fornecidas, em sua maioria, por organizações não governamentais (ONG`s) que atuam no direcionamento dessas pessoas para tirar documentação, inscrição de cursos, assistência social, psicológica, vagas de empregos e afins. Informação mínima ao qual grande maioria não tem acesso nem mesmo quando se encontra em liberdade.

Edmar também relata o quão problemático foi sua saída da prisão: desempregado e sem fazer nenhuma atividade por 10 anos, por conta do estigma, teve dificuldades para trabalhar com carteira assinada, perdeu a esposa, abandonado pela família, passou a fazer uso de drogas, desenvolveu várias doenças (ISER, 2016). Por mais que a LEP ressalte quanto a existência de acompanhamento da pessoa egressa como disposto no artigo 26, inciso I da dita lei, essa política ainda é bastante precária ou mesmo sequer é aplicada (BRASIL, 1984).

Eis que a ausência de estrutura, dentre as quais podemos elencar as condições mínimas de acesso à informação, em seu sentido *lato*, mostra como um processo pode proliferar cada vez mais mecanismos de sujeição da pessoa presa, transformando em crime, o fato de a pessoa ser pobre, não ter acesso aos direitos fundamentais e sociais previstos em lei e transferindo-os apenas de um micro *apartheid* chamado favela para o micro *apartheid* prisional, de forma a consolidar o braço penal do Estado em detrimento do braço social (WACQUANT, 2007).

Assim sendo, para que as pessoas presas ou egressas do sistema prisional possam consolidar e fazer o uso de seus direitos, pois cabe ressaltar que os mesmos constam como pessoas que cumprem pena de privação de liberdade e não de saúde, higiene, apoio jurídico, informacional e afins, é mister que empreguemos uma pesquisa com base em suas próprias vozes, ou seja, dar espaço para que as próprias pessoas que sofrem por questões de estigma, ausência de apoio familiar, estatal possam evocar suas necessidades. Em suma, se deve aplicar um estudo de usuário, ou analisar as práticas informacionais do sujeito, utilizando-se de três pilares básicos: primeiro, buscar o desenvolvimento de um processo dialógico, dito de outra forma, perceber o outro em um meio de comunicação que seja salutar para ambos (BUBER, 2014); segundo, prover a prática da imparcialidade, ou seja, não iniciar a pesquisa para resolução de questões egóicas, corporativistas e afins; terceiro, respeitar o espaço de voz da própria pessoa que se encontra sob custódia do Estado, pois muitas das

vezes, o simples fato da pessoa ter o direito de narrar suas experiências, necessidades já lhe é benéfica (LEVI, 2013).

APLICABILIDADE DO ESTUDO DE USUÁRIOS: A FERRAMENTA DE QUESTIONÁRIO

Dentre as ferramentas comumente utilizadas, sozinhas ou em conjunto, na formação de um estudo de usuários, ou práticas informacionais, dispõe-se da observação direta, de entrevistas e o questionário. Todavia, aplica-se a proposta de um questionário como ferramenta para o presente trabalho, tendo em vista que a pesquisa bibliográfica, atrelada ao método da etnografia de arquivo, são suficientes para investigar, pois não afeta nas respostas das pessoas, não interage diretamente com as pessoas, ou autores, que fornecem alguma informação, além do custo ser mínimo (ANGROSINO, 2009). Em aditamento, o questionário serve também para monitorar e prover futuros estudos quanto as transformações do ambiente, além de ser uma fonte “valiosa no estudo de assuntos que possam ser considerados difíceis ou delicados demais para serem diretamente observados ou questionados” (ANGROSINO, 2009, p. 71).

Em consonância com o estudo etnográfico do arquivo *O ato criminoso como modalidade de gozo: subjetividade perversa e ato perverso* e ao dossiê feito pelo ISER, realizou-se um estudo quanto a literatura sobre estudo de usuários, atrelado ao segmento estudado: pessoas presas ou egressas do sistema prisional. O estudo foi realizado em quatro etapas: primeiro, utilizamos a linguagem natural para iniciar buscas por intermédio da lógica da “pérola de citação” na base de dados BRAPCI, o qual engloba os periódicos da área da informação em nível nacional; segundo, a construção de vocabulários básicos de busca; terceiro, a elaboração de estratégias de busca para efetivar a pesquisa na base supracitada; quarto efetua-se a análise do resultado disponível a partir da estratégia de busca e os dossiês consultados.

Na primeira etapa, utilizamos a metodologia intitulada “pérola de citação”, no qual “a primeira citação é considerada como uma pérola que vai conduzir a outras citações permitindo o crescimento do resultado de busca”. (LOPES, 2002, p. 66). Nesta etapa foram localizados os seguintes termos: biblioteca prisional, reinserção social, inclusão social, acesso à informação, usuário apenado e presídio feminino.

Contudo, o número máximo de documentos recuperados na segunda etapa foram 13 artigos, utilizando-se o termo biblioteca prisional, enquanto que nos outros casos foi recuperados apenas 1 documento, sendo que nesses casos são os mesmos documentos que constam na pesquisa mais ampla, o que demonstra a ausência de literatura científica sobre as questões pertinentes ao acesso à informação para pessoas presas ou egressas do sistema prisional (COSTA; PIZARRO; BARROS, 2018).

Os autores supracitados constataam essa parca literatura em 2018, mas cabe reforçar que a presente pesquisa elenca um portal que apresenta documentos em uma faixa que compreende desde o ano de 1972 até o ano vigente. Em suma, ainda não há grandes modificações no cenário científico, relativas à discussão do campo informacional em termos da categoria de usuário mencionada. Não houve necessidade de estabelecer grandes cruzamentos de termos ligados por operadores booleanos, pois a recuperação ficava entre 1 e 0 itens.

Constata-se que os dossiês aplicam-se para reforçar e aprofundar o descrito na parca literatura: necessidade de dar voz ao usuário, sendo essa pessoa presa ou egressa da prisão; priorizar cuidados e acesso no que diz respeito as tipologias documentais, disponíveis ou não, em bibliotecas prisionais ou outros modelos cuja prática informacional possa ocorrer de forma salutar; e constante revisão quanto aos pontos positivos, desafios e principalmente atenção as necessidades reais e potenciais descritas por essas pessoas.

No que diz respeito ao entrelaçamento dos dossiês com a literatura científica, algumas questões se mostram pertinentes na estruturação do questionário para prover um estudo de usuários que contemple as necessidades das pessoas presas ou egressas da prisão. A primeira questão diz respeito a assistência para o estabelecimento de vínculo empregatício, tendo em vista que muitos relatam sua situação de desempregado como situação quase inevitável por conta da fragilidade econômica, inoperância do Estado ou estigma, no caso de pessoas egressas. A segunda questão versa sobre a ausência de assistências prevista pela LEP, tal como um dos presos apresenta em sua narrativa:

Eu acho que a solução seria uma assistência mais ampla. Não digo em relação a lazer... mas uma parte social mais eficaz (A., [entre 1995 e 1999], p. 145).

Outro interno complementa quanto a importância de prover assistência e diz: Pra mudar isso, eles tinham que ajudar o povo, dar condições, fazer o assistencialismo, urbanizar as favelas, dar

tratamento aos pobres, dar condições de vida aos pobres. Isso sim mudaria a criminalidade (J., 1997, p. 249).

Logo, é mister que o estudo de usuários contemple questões quanto a problemática da ausência de oportunidades de emprego e demais assistências, sejam as previstas em lei pela LEP ou mesmo assistências extramuros. Dito de outra forma, políticas públicas positivas que sejam aplicadas as pessoas pobres, que moram em favelas e sem as condições adequadas de saneamento básico, luz, escola, segurança e afins.

A terceira questão diz respeito a problemática das drogas, pois a mesma foi citada 43 vezes no dossiê sobre o *ato criminoso*, enquanto que o dossiê do ISER apresenta 14 citações sobre esse tema. Cabe ressaltar que o primeiro dossiê contempla narrativas de 56 presos enquanto que o segundo são 12 pessoas egressas do sistema prisional. As falas apresentam aspectos sobre dificuldades de se livrar das drogas e do tráfico de drogas.

A quarta questão constantemente narrada versa sobre a ausência de cursos em geral. O interno R. (entre 1995 e 1999, p. 119, grifo do autor) afirma: “não há reeducação, curso profissionalizante, uma escola, não tem ofício para todo mundo (dos 900 só 100 trabalham) e a ociosidade é a mãe de todos os vícios”. Em complemento, o interno H. (entre 1995 e 1999, p. 148) ressalta: “Minha opinião sobre o agente penitenciário é que eles são tipo cão de guarda, eles não têm um curso de relações humanas. Eles não são preparados para lidar com as pessoas”. Em síntese, os relatos discutem o quão necessário é o provimento de cursos para inclusão social dos mesmos e dos próprios profissionais atuantes nas unidades prisionais, sendo que essa defasagem também é verificada nas falas das pessoas egressas que demonstram suas primeiras possibilidades de entrada em um curso apenas após os seus respectivos cumprimentos de pena (ISER, 2016).

Além das questões oriundas das narrativas autorais, ou seja, das pessoas presas ou egressas do sistema prisional, cabe adentrarmos em outros pontos que convergem para uma elaboração de um estudo de usuários que possa servir para tomadas de decisão quanto ao acesso à informação. Em complemento, é mister a construção de um questionário que evidencie características básicas, tais como: gênero, faixa etária, formação.

Quanto a tipologias documentais, cabe questionar: quanto aos instrumentos de pesquisa utilizados (internet, livros, televisão, comunicação informal etc.); qual o uso da informação adquirida; se há algum treinamento para que possam realizar pesquisas e obter demais informações básicas de forma rápida e eficiente; caso exista algum tipo de treinamento, dizer se o apoio advém da instituição pública, privada ou organizações não governamentais (ongs), sendo questões mínimas necessárias para o entendimento quanto ao acervo e as práticas informacionais inerente à instituição e ao grupo estudado (PEREZ; MENEZES, 2007).

É salutar que dediquemos algumas questões abertas, com o intuito de endossar a importância do estudo de usuários com base nas narrativas dessas pessoas, além de propiciar, reflexões e novas questões que possam surgir como demandas não previstas no próprio questionário: grau de conhecimento que o interno ou egresso possui sobre o funcionamento da unidade prisional e seus setores (escola, biblioteca, centro médico, assistência social, igreja e afins); grau de informação sobre o que pretende empreender uma busca; grau de conhecimento quanto aos meios de localizar informação (mídias eletrônicas, comunicações oficiais, informais etc.); existe alguma restrição formal de acesso à informação? Caso sim, quais? Existe alguma restrição informal de acesso à informação? Caso sim, quais? Sabe seus direitos de acesso à informação? Caso sim, quais? As questões apresentadas são compreendidas como a etapa inicial para que o pesquisador possa traçar o perfil de uma determinada categoria e sua compreensão, bem como investigação da existência e cumprimento de seus direitos à informação (PEREZ; MENEZES, 2007).

Cabe ressaltar que a proposta de questionário semiestruturado se aplica a pessoas que estão sob custódia do Estado nas prisões e as respectivas pessoas egressas do mesmo sistema. Todavia, por ser uma construção ainda preliminar e de cunho exploratório, com fins de fomentar um estudo de usuário que possa suprir as demandas das categorias supracitadas, é mister uma promoção do modelo de questionário para os pares e instituições interessadas, em prol de estabelecer melhoras, recortes, acréscimos e demais adaptações salutares para o bom desenvolvimento da pesquisa e o exercício do direito de cidadania (VARELA, 2007).

Figura 1 – Questionário basilar sobre acesso à informação para pessoas presas ou egressas do sistema prisional, 2024.

Dados básicos	Gênero
	Faixa etária
	Formação escolar
Lei de Execução Penal	Você recebe alguma assistência em prol do estabelecimento de vínculo empregatício?
	Caso receba alguma assistência, marque quais das assistências abaixo são oferecidas.
	Dentre as assistências previstas pela Lei de Execução Penal, quais você não possui? Marque mais de uma opção, se for o caso.
	Você é dependente de alguma droga lícita ou ilícita?
	Em caso de dependência, quais são as drogas consumidas?
	Você faz algum curso?
	Esse(s) curso(s) são oferecidos por que tipo de instituição?
	Caso sim, cite quais cursos se encontra matriculado
	Você conhece a Lei de Execução Penal?
Tipologia documental / Acesso à informação	Você conhece a Lei de Acesso à Informação?
	Você conhece seus direitos de acesso à informação?
	Quais instrumentos utiliza para buscar informação?
	Existe alguma restrição formal de acesso à informação?
	Caso sim, cite as referidas restrições formais.
	Existe alguma restrição informal de acesso à informação?
	Caso sim, cite as referidas restrições informais.
	Qual o seu grau de conhecimento quanto aos meios de utilizar ou buscar informação (mídias eletrônicas, comunicações oficiais, informais)?
	Qual o seu grau de conhecimento sobre o que pretende buscar de informação?
	Qual o uso que você faz da informação adquirida?
	Você recebeu algum treinamento para realizar pesquisa ou buscar informação?
	Caso tenha recebido algum treinamento, qual instituição prove o apoio?

Fonte: Construção do autor.

Figura 1 – Questionário basilar sobre acesso à informação para pessoas presas ou egressas do sistema prisional, 2024. (cont.).

Aspectos gerais	Marque quais setores abaixo existem em funcionamento na unidade prisional.
	Descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento da escola.
	Descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento da biblioteca.
	Descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento do centro médico.
	Descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento da assistência social.
	Descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento da assistência religiosa.
	Caso exista outro setor na unidade prisional, descreva seu grau de conhecimento quanto ao funcionamento do mesmo.
	Observações, sugestões, críticas

Fonte: Construção do autor.

No questionário basilar apresentamos questões relacionadas às políticas públicas no âmbito da execução penal e, especificamente, ao acesso à informação. Como pontuamos na introdução deste artigo, a Lei de Execuções Penais (LEP) prevê o desenvolvimento de políticas sociais, que possibilitem a garantia dos direitos humanos e sociais da população carcerária, bem como o desenvolvimento das “condições de retorno ao convívio social”.

A LEP estabelece, no artigo 11, que as formas de assistência aos presos são compostas pelo direito a assistência material, jurídica, religiosa, social, educacional e à saúde; representando assim, no plano normativo uma inovação no atendimento às necessidades sociais, jurídicas, religiosas e educacionais dos presos, sendo os mesmos considerados legalmente como sujeitos sociais e cidadãos.

Os presos que cumprem pena privativa e restritiva de liberdade devem ser respeitados na sua condição de cidadãos, pois, embora tenham seus direitos políticos suspensos, a perda da liberdade e estejam sob a custódia do Estado, não lhe foram retirados os direitos civis e os direitos sociais.

O que observamos e problematizamos no questionário basilar é que grande parte das pessoas presas não tem acesso à informação sobre a existência destes direitos e quais os procedimentos necessários para acessá-los nas diversas instituições prisionais.

CONSIDERAÇÕES

O estudo de usuários transforma-se no cenário contemporâneo para o estudo das práticas informacionais das pessoas ao qual o bibliotecário pode intermediar, ou melhor, prover uma comunicação dialógica em prol das categorias ao qual atende. Nessa conjuntura, investigar, estudar e prover condições adequadas de acesso à informação permite o destrinchar de dois caminhos essenciais para a atuação dos profissionais da informação: de um lado, permite a abertura de discussões quanto a essência do conceito acesso à informação, instiga-nos a enveredar para esferas mais amplas, que não se limitam unicamente nas discussões sobre o acesso aberto de tipologias documentais comuns ao meio acadêmico, tais como as dissertações, teses, artigos científicos, trabalhos apresentados em eventos e afins. De outro lado, abre precedências para que o bibliotecário reflita sobre o seu viés, sua missão social, de forma que o mesmo possa expandir seus caminhos de atuação quanto a diversos públicos, tipos de acervos e a constante revisão do próprio conceito de informação.

Avigora-se o fato de que o paradigma monológico, no qual o bibliotecário age sozinho, sem o devido diálogo e, por conseguinte, desenvolvimento de um processo dialógico com o outro, mostra-se ineficaz, mediante as necessidades, limitações e o conhecimento, singular inerente a cada pessoa presa ou egressa. A inexistência de literatura localizada sobre o estudo de usuários, aplicado aos segmentos mencionados no presente trabalho, também reforçam dois pontos cruciais de reflexão: primeiro, o fato de que ainda é recente a discussão sobre bibliotecas em prisões e estudos que versem sobre usuários intramuros prisionais ou egressos dessa instituição punitiva; segundo, o fato de que o profissional bibliotecário deve se ater, constantemente, a sua missão profissional e social, em detrimento de discussões e práticas que possam direcioná-lo para discursos exclusivamente corporativistas, em prol apenas de lutar pelo espaço de atuação, em detrimento do usuário e das respectivas informações que lhes são necessárias.

A proposta de estudo de usuários as categorias supracitadas, aliada ao suporte documental que contém suas narrativas, demonstra outro viés importante não apenas no que diz respeito ao âmbito de atuação do bibliotecário e o atendimento salutar aos pressupostos do acesso à informação, mas também, legitima a possibilidade desse estudo servir como um “farol”, a monitorar o cumprimento das disposições legais, as

lacunas e falhas, no caso da LEP, quanto as ineficiências e não prestação de serviços assistenciais as pessoas presas, cuja extensão cabe aos egressos do mesmo sistema. Em suma, têm-se um procedimento que serve não apenas para a tomada de decisão do bibliotecário, mas também para que o próprio Estado tenha subsídios para implementar decisões que versem sobre as carências expostas ou mesmo a criação de novas políticas públicas afirmativas, ao invés de punitivas, para com os cidadãos retratados.

O caminho ainda é trôpego e lento, mas urge o ato de discorrer, de iniciar o caminhar quanto a reflexão do conceito de acesso à informação, novos métodos e adaptações de estudos de usuários, cuja demanda se mostra cada vez mais necessária para suprir ausências, diminuir estigmas e prover condições de equilíbrio entre o braço penal e o braço social do Estado.

REFERÊNCIAS

- ANGROSINO, Michel. **Etnografia e observação participante**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970>. Acesso em: 20 maio. 2024.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168- 184, mai./ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 20 maio. 2024.
- BERTI, Ilemar Christina Lanson Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando? **Inf. Inf.**, v. 22, n. 2, p. 389 – 401, maio/ago., 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462/22020>. Acesso em: 20 maio. 2024.
- BRASIL. **Lei nº 7.210 de 11 de julho de 1984**. Institui a Lei de Execução Penal. Presidência da República, Brasília, DF, 1984. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7210compilado.htm. Acesso em: 20 maio. 2024.
- BUBER, Martin. **Do diálogo e do dialógico**. São Paulo: Perspectiva, 2014.
- COSTA, Amabile; PIZARRO, Daniella Camara; BARROS, Camila Monteiro. Biblioteca da Penitenciária de Florianópolis: um espaço sociocultural e educativo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 23, n. 3, p. 372-387, ago./nov., 2018. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1516/pdf>. Acesso em: 20 maio. 2024.
- COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil**. Fortaleza: UFC, 2016.
- DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Práticas informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Inf. Pauta**, v. 2, número especial, out. 2017. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20650>. Acesso em: 20 maio. 2024.
- FARIAS, Francisco Ramos de. Homens à deriva. In: FACEIRA, Lobélia da Silva; FARIAS, Francisco Ramos de (Orgs.). **Punição e prisão: ensaios críticos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

FARIAS, Francisco Ramos de. **O ato criminoso como modalidade de gozo:** subjetividade perversa e ato perverso [1995-1999]. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional – Escritório de Direitos Autorais, 2018. p. 445. Nº registro: 757.783; Livro: 1469; Folha: 274.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>. Acesso em: 20 maio. 2024.

GRAMSCI, A. **Cartas do cárcere: 1926-1930 (v.1)**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005.

INSTITUTO DE ESTUDOS DA RELIGIÃO (ISER). **Imparcialidade ou cegueira:** um ensaio sobre prisões provisórias e penas alternativas. Ano 35, n. 70, Rio de Janeiro, 2016. 230 p.

LAAN, Regina Helena Van Der; ALVORCEM, Rochelle Martins. A terminologia expressa no discurso dos especialistas da área da Ciência da Informação: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p.107-115, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/53/54>. Acesso em: 20 maio. 2024.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 60-71, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12909.pdf>. Acesso em: 20 maio.

2024. LEVI, Primo. **É isto um homem?**. Rio de Janeiro: Rocco, 2013.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. et al. Estudo de usuários: necessidades informacionais de empresas contratantes de pesquisas de mercado. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 23, n. 51, p. 108-122, jan./abr., 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2018v23n51p108/35514>. Acesso em: 20 maio. 2024.

PEREZ, Carlos Blaya; MENEZES, Priscila Lopes. O usuário e o direito à informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1588/1812>. Acesso em: 50 maio 2024

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; GANDRA, Tatiane Krempser. Práticas informacionais: elementos constituintes. **Inf. Inf.**, v. 23, n. 2, p. 566 –595, maio/ago. 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857/24217>. Acesso em: 20 maio. 2024.

RODRIGUES, Virginia Lucia; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O campo de estudos de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática

da literatura. **Em Questão**, v. 23, n. 2, p. 234-251, maio/ago. 2017. Disponível em:
<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/67205/40682>. Acesso em: 20 maio.

2024. VARELA, Aina. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007.

WACQUANT, Loic. Marginalidade, etnicidade e penalidade na cidade neoliberal: uma cartografia analítica. **Tempo Social**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 139-164, Nov. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ts/v26n2/v26n2a09.pdf>. Acesso em: 20 maio. 2024.

WACQUANT, Loic. **Punir os pobres**: a nova gestão da miséria nos Estados Unidos. 3. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2007.