



## ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

### *Comportamento informacional de usuários*

### ANÁLISE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS DO CENTRO DE INTEGRAÇÃO AO ADOLESCENTE INFRATOR (CIAD) – CIDADE DA ESPERANÇA

#### INFORMATIONAL BEHAVIOR OF USERS OF CENTRO DE INTEGRAÇÃO AO ADOLESCENTE INFRATOR (CIAD) – CIDADE DA ESPERANÇA ANALYSIS

#### **RESUMO**

Apresenta pesquisa sobre o comportamento informacional de adolescentes em conflito com a lei no Centro de Integração do Adolescente Acusado de Ato Infracional (CIAD), unidade-base do sistema socioeducativo potiguar, localizado no bairro de Cidade da Esperança, em Natal-RN. Objetivo. Trabalho de natureza básica, caráter exploratório, utilizando os métodos de levantamento bibliográfico, observação e entrevista, sob a finalidade de identificar as necessidades, buscas e usos da informação dos internos alocados em tal unidade de detenção. Dentre os resultados, o desconhecimento do Estatuto da Criança e do Adolescente, é algo unânime, assim como a insatisfação quanto aos meios de informação disponíveis, elementos essenciais para a efetivação da cidadania. Constata a acentuada carência de recursos diversificados e atualizados para um atendimento mínimo das demandas informacionais de seus usuários, apesar dos esforços dos educadores sociais e da disponibilidade de acervo bibliográfico razoável e em bom estado de preservação, dado que são basicamente estes, além da visita semanal, os canais que fornecem sua percepção do mundo, o que favorece o sentimento de isolamento e o despreparo no processo de ressocialização.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional. Adolescentes - conduta. Ressocialização. Cidadania.

## **ABSTRACT**

This paper features a research on the informational behavior of adolescents in conflict with the Law on the Centro de Integração do Adolescente Acusado de Ato Infracional (CIAD), base unit of the Rio Grande do Norte's socio-educational system, located at Cidade da Esperança, Natal-RN. This work has a basic nature, exploratory character, applying the methods of bibliographic survey, observation and subject interview. It aims to identify the needs, searches and information's uses of inmates allocated in such detention unit. Amongst the results, the lack of knowledge on the Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) is unanimous, as is the dissatisfaction regarding the available informational media – both essential elements to effective citizenship. It notices a sharp lack of diversified, updated resources to minimal attendance of the user's informational demand, despite the social educator's efforts and the availability of reasonable, well kept bibliographic collection, given that those, beyond the weekly visitation, are the only channels which provide the inmates perception of the world, favoring the feeling of isolation and the unpreparedness on the ressocialization process.

**Keywords:** Informational Behavior. Adolescents - Conduct. Resocialization. Citizenship.

## **1 INTRODUÇÃO**

Entendida como a Ciência que trata sobre a informação nos mais variados âmbitos, a Ciência da Informação surge como ciência que possui o propósito de investigar a informação, desde o seu primórdio até a sua utilização. Segundo autores da Ciência da Informação, o paradigma mais atual da área direciona-se não necessariamente aos sistemas e suportes da informação, mas ao seu usuário, o próprio homem, seus aspectos psíquicos e sociais.

Tal estudo segue nessa direção, analisando um grupo incomum na literatura corrente: os adolescentes em conflito com a lei. Entender sua relação com a informação, assim como as interferências do meio e de sua própria personalidade nessa relação são

algumas das questões a serem aqui averiguadas. No caso dos adolescentes em conflito com a lei, há ainda outro complicador: a desinformação, difundida pelos grandes meios de comunicação e reproduzida pelo senso comum, o que acaba por afetar a eles e seus familiares.

Esta pesquisa, portanto, tem por objetivo geral traçar o perfil do comportamento informacional destes indivíduos, para tanto, os objetivos específicos são: identificar o grau de satisfação das suas necessidades cotidianas a partir das fontes informacionais que lhe são disponíveis, analisar a motivação e o reconhecimento dessas informações e detectar como buscam, selecionam, usam e compartilham essa informação.

Se estudar o fenômeno denominado informação é uma tarefa complexa, fazer isto com o ser humano não é diferente, dado que este processa, produz, compartilha múltiplas informações, influenciando e sendo influenciado por vários outros elementos presentes em seu cotidiano. Não se trata de algo com a regularidade e previsibilidade de substâncias observadas em laboratório. Daí recorre-se a classificações, com agrupamentos por faixa etária, etnia, local de origem, renda, data etc, de modo que se perceba uma maior homogeneidade. Dada a gama de possibilidades de comportamentos daquele, o próprio investigador deve estar preparado para lidar com isso, munindo-se de diferentes perspectivas, de modo que não o simplifique demais e deixe de oferecer uma compreensão minimamente adequada de seu objeto.

Para tanto, uma quantidade considerável de bibliografias foi consultada, contando com especialistas de Ciências da Saúde e Humanas, além da recorrência aos métodos de entrevista e observação direta. Foi possível verificar que os jovens, em geral, apresentam dificuldades emocionais e situacionais que repercutem em seu comportamento informacional; que apresentam, por outro lado, algumas noções de cidadania, adquiridas através de uma razoável oferta de informações por suportes convencionais, estando no entanto aquém de suas reais necessidades.

Por fim, constata-se a relevância do trabalho desempenhado pelas educadoras da unidade e sua insuficiência frente ao sistema socioeducativo como um todo, sendo preciso uma maior atenção por parte da universidade, do Estado e da sociedade civil, para que tal situação possa se reverter e esses indivíduos venham a tornar-se usuários de informação qualificados e cidadãos prontos para a vida em comum, fora dos alojamentos, ou das grades.

## 2 O ESTUDO DO USUÁRIO

Comumente discorrido na Ciência da informação (CI), o Estudo de usuários é essencial para a tomada de decisões que interferem na melhoria da qualidade de serviços. Hoje a utilização de informações é inerente aos seres humanos, estas estão agregadas individualmente nos usuários e podem somente ser deduzidas pelo profissional mediador. Dessa maneira, para maior facilidade, é preciso entender estes indivíduos e suas necessidades informacionais para enfim suprir a demanda com a segurança de um bom resultado e validade. Como aponta Figueiredo (1979, p. 48) “o ambiente social é levado em consideração e a ênfase da pesquisa é para o estudo dos problemas de trabalho, sociais e ocupação dos usuários”. Na perspectiva da Biblioteconomia e Ciência da Informação, segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 53) os Estudos de Usuários são:

[...] elementos de destaque para o funcionamento ideal de uma unidade prestadora de serviços de informação. Conhecer as necessidades dos usuários dos usuários, examinar seus comportamentos de busca de informação e analisar suas condutas informativas e motivações nesse processo é estar à frente no mercado da informação, possibilitando, assim, prever demandas ou modificar serviços e produtos, adequando-os a uma nova realidade.

Durante toda sua historicidade, a temática Estudo do usuário contribuiu em diferentes setores, sendo até ferramenta indispensável de campos organizacionais, para a ocorrência do perfeito funcionamento de seus sistemas e a continuidade da eficácia na busca e uso da informação. Por sua vez, estabelecem-se diferenças significativas a partir a década de 1980 adiante. Ao passo que a preocupação prioritária limitava-se aos mecanismos e funcionamentos destes sistemas, após o avanço de questões subjetivas, relativas a interpretações e realidades, o sujeito usuário ganha notoriedade, incorporando-se à perspectiva que o introduz na interação com os instrumentos e aparatos responsáveis por auxiliar nestes processos, detectando-o como ator central.

A sociedade da informação ganha corpo ao longo do século XX, devido ao advento de fenômenos tecnológicos, a começar pelos avanços na informática e nas telecomunicações. Uma reflexão crítica, a rigor, visa analisar todos os sujeitos ditos “passivos” da era informacional, procurando desfazer o enfoque em indivíduos institucionalizados, dado que a sociedade atual amplia as possibilidades de transmissão de conhecimentos e de práticas para os mais diversos grupos, que merecem por sua vez

ser também estudados. Ainda hoje prevalece o paradigma físico, voltado à avaliação de ferramentas tecnológicas e setores institucionalizados, seletos, que delas se utilizam, ignorando especialmente aqueles que não integram o cenário acadêmico e científico; na outra ponta, porém, há os pesquisadores que divergem de tais perspectivas e se propõem a investigar a sociedade da informação como um todo, sob um viés pluralista e igualitário. Dentre os usuários de informação pouco vistos pela academia e também mal amparados por políticas públicas específicas, que lhes garantam o pleno exercício da cidadania, estão os adolescentes em conflito com a lei.

Os estudos de usuários viram, muito cedo, a consolidação de um modelo que privilegiava o estudo de determinados sujeitos (usuários de bibliotecas, cientistas, empresários, profissionais) e de determinados tipos de usos (aumento da produtividade profissional, inovação científica, aceleração do desenvolvimento tecnológico). Os modelos alternativos que se seguiram sofreram, constantemente, a acusação de serem pouco ou nada científicos, como se existisse apenas um critério de cientificidade, único e “verdadeiro”. O caso contado no início deste texto é apenas um pequeno exemplo de uma racionalidade comum nos estudos de usuários. Talvez a adoção de uma outra racionalidade, que valorizasse a pluralidade, a validade de diferentes critérios de cientificidade (permitindo incorporar avanços dos estudos das várias áreas “alternativas” que se seguiram à consolidação do modelo hegemônico) pudesse dar aos estudos de usuários a condição adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente, para a compreensão desse complexo objeto de estudo que são os usuários da informação. (ARAÚJO, 2008, p. 13).

O determinismo tecnológico, segundo afirma Werthein (2000) alimenta uma visão ingênua de que o desenvolvimento da sociedade informacional resulta em uma lógica técnica e é incapaz de inteirar-se sobre fatores sociais e políticos. Porém, hoje se percebe que os contextos históricos nos quais estão inseridos os indivíduos determinam a definição de suas características, sendo este um papel tão importante quanto às estruturas cognitivas individuais e operacionais. Neste panorama, o sujeito atribui sentido e reflexões a sua realidade desde que ele a identifique e compreenda.

A conscientização é um processo que permite ao homem compreender a realidade que o cerca, como ela se estrutura, o que ele é e a reagir a essa realidade, assumindo seu destino e dos seus semelhantes com autonomia, buscando sempre melhores condições de vida. É um ser aberto, insatisfeito, não completo (ARAÚJO, 1998, p. 221).

O comportamento informacional está associado ao tempo e ao espaço de cada indivíduo, sendo ele um processo sustentado por diferentes estágios, para garantir o sucesso da busca pela informação através de instrumentos e de técnicas que auxiliarão

no suprimento da necessidade informacional subjetiva de cada um. O manejo apropriado dela e o estímulo emocional suscitam o aprofundamento da necessidade anteposta, pois assim como cita Wilson (1981), cabe à dedução individual do que se precisa para ocorrer a exteriorização do que se procura ter.

Com a emergência do paradigma social, o mais recente dentre os demais, ganham força grupos de usuários como trabalhadores, prostitutas, presidiários. Os adolescentes sob medida socioeducativa enquanto usuários da informação surgem como um segmento ainda mais específico, com menos notoriedade que os demais. Estes aparecem mais comumente e de forma crescente nas estatísticas de violência urbana. Por isso, este estudo se propõe a investigar a realidade desses jovens, enquanto usuários de informação e sujeitos, apontando alternativas para a mudança desse quadro.

### **3 O ADOLESCENTE EM CONFLITO COM A LEI: UM BREVE HISTÓRICO**

Foucault (1987) retrata em seu clássico, *Vigiar e punir*, o sistema penal do Ocidente, situando sua origem no século XVII. Este passa por transições no decorrer do século XVIII e efetiva-se no XIX, momento de popularização das prisões modernas. Durante esse intervalo de tempo, se dá uma mudança de perspectivas, em que a exposição penosa dá lugar ao isolamento com fins corretivos.

Desaparece, destarte, em princípios do século XIX, o grande espetáculo da punição física: o corpo supliciado é escamoteado; exclui-se do castigo a encenação da dor. Penetramos na época da sobriedade punitiva. Podemos considerar o desaparecimento dos suplícios como um objetivo mais ou menos alcançado, no período compreendido entre 1830 e 1848. (FOUCAULT, 1987, p. 17).

Com a eliminação gradual da prática que o autor denomina *suplício*, marcado pelo julgamento público, inseparável da humilhação, tortura e morte como castigo, surgem as primeiras prisões. Com elas, a agressão física perde a sua importância, e a punição passa a significar a perda de liberdade. O referido autor, no entanto, entende que apesar de todas as inovações que os equipamentos carcerários trouxeram, não deixaram de gerar sofrimento aos indivíduos, não havendo, nesse sentido, uma ruptura completa com o passado.

Permanece, por conseguinte, um fundo “supliciante” nos modernos mecanismos da justiça criminal — fundo que não está inteiramente sob controle, mas envolvido, cada vez mais amplamente, por uma penalidade do incorporal. (FOUCAULT, 1987, p. 18).

No caso do Brasil, autores como Di Santis, Engbruch e Délia (2010) revelam que as prisões foram implementadas na primeira metade do século XIX, a partir de sua Carta Magna de 1824 e do Código Criminal de 1830. Porém, somente com a reedição do mesmo código em 1890 – beirando o século XX – os velhos castigos deixaram de ser uma prática recorrente. Há algumas lacunas e inconsistências na legislação anterior que só serão tratadas 60 anos mais tarde, junto à constatação do funcionamento precário de tais estabelecimentos, registrada em relatórios.

O Código não escolhe nenhum sistema penitenciário específico, ele deixa livre a definição desse sistema e do regulamento a ser seguido a cargo dos governos provinciais. [...] O novo Código [de 1890] aboliu as penas de morte, penas perpétuas, açoite e as galés e previa quatro tipos de prisão: a prisão celular, a maioria dos crimes previstos no Código tinha esse tipo de punição (art. 45); reclusão em “fortalezas, praças de guerra ou estabelecimentos militares” destinada para os crimes políticos contra a recém-formada República (art. 47 do Código); prisão com trabalho que era “cumprida em penitenciárias agrícolas, para esse fim destinadas, ou em presídios militares” (art. 48 do Código); prisão disciplinar “cumprida em estabelecimentos industriaes especiaes, onde serão recolhidos os menores até á idade de 21 annos” (art. 49), uma inovação do Código foi o limite de 30 anos para as suas penas. (DI SANTIS; ENGBRUCH; DÉLIA, 2012, p. 9-12).

De forma similar a Foucault, Di Santis, Engbruch e Délia tecem críticas ao sistema penal, por sua incapacidade de realizar seu propósito educativo e ressocializador. Ao questionar a legitimidade do modelo prisional vigente, por conta de seus efeitos nefastos ao encarcerado e práticas contrárias à sua finalidade, o autor conclui que “talvez na sociedade atual o contrário seja mais real, ao invés de reinserir o preso na sociedade, a prisão acaba se tornando um impedimento maior para a tal ressocialização (DI SANTIS; ENGBRUCH; DÉLIA, 2012, p. 7).”

No âmbito da reclusão de crianças e adolescentes, Figueiró, Minchoni e Mello (2012) atestam a institucionalização já no século XX, durante o período republicano, vindo um pouco mais tarde que o sistema convencional, para adultos. Durante esse período, o Estado brasileiro, imbuído de ideais positivistas, comuns às grandes potências da época, assume um papel de maior protagonismo social, antes dividido com a Igreja, incluindo em seu rol de preocupações medidas direcionadas a crianças e adolescentes em situação de risco. Tais intervenções do poder público associavam-se ao *higienismo*,

campanha de reforma urbana acompanhada de uma espécie de “limpeza social”, que afastava mendigos, moradores de cortiços, bêbados e outros indivíduos considerados indesejáveis para longe dos grandes centros. O envio de crianças de rua para alojamentos fazia parte dessa política.

Um dos primeiros [institutos] foi criado em 1903 – com posteriores modificações –, o Instituto de Proteção e Assistência à Infância (IPAI), o qual dividia as crianças e os adolescentes em meninos maltratados ou em perigo moral. Esse instituto possuía uma forma própria de classificação. A assistência atuava, sobretudo, na infância e adolescência pobre, não só com objetivo de reduzir índices de mortalidade, mas dava assistência também às crianças e adolescentes em perigo moral, cujos pais eram reconhecidos como incapazes e irresponsáveis de criar e educar seus filhos devidamente. Esse tipo de assistência, ao tentar sistematizar a infância em várias categorias, acaba criando um conceito bastante pejorativo que é a ideia de “menor”. A categoria menor era utilizada para crianças e adolescentes “desviantes em potencial”, ou seja, diante do exposto, pode-se dizer que a categoria “menor” era utilizada para separar a infância da burguesia da infância pobre. Estava assim fundamentada a política de assistência ao “menor”. (FIGUEIRÓ; MINCHONI; MELO, 2012, p. 25).

Apesar da criação do Instituto de Proteção e Assistência à Infância (IPAI) em 1903, foram necessárias mais algumas décadas para que tal serviço adquirisse diretrizes específicas, através do Código de Menores de 1927. Nesse período surge a denominação “menor”, direcionada a tais jovens e ainda hoje comum, mesmo com todas as novas terminologias recomendadas por parte de entidades de defesa de Direitos Humanos. Segundo Figueiró, Minchoni e Mello (2012, p. 26), “com esse Código [Código de Menores, de 1927], abriu-se espaço para criação de estabelecimentos específicos para a internação de crianças e adolescentes abandonados, ou considerados delinquentes.” Outras mudanças significativas vieram nas décadas seguintes, com o período Vargas (1937-1954) e a Ditadura (1964-1985), havendo em cada qual organismos específicos, que no primeiro caso foi o Serviço de Assistência aos Menores (SAM) e no segundo, a Fundação Nacional do Bem-estar do Menor (FUNABEM). A prática política voltada para as crianças e os adolescentes continuou a ser operacionalizada. Ainda de acordo com Figueiró, Minchoni e Mello (2012, p. 26), “surgiu o Serviço de Assistência aos Menores (SAM), que foi formalizado em 1941 e tinha práticas tipicamente repressivas no ano de 1964 – primeiro ano do regime militar”, fase durante a qual a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM) implementa, através de cada unidade estadual ou FEBEM, a Política Nacional de Bem-Estar do Menor (PNBEM). É regulamentada no



território potiguar no ano de 1973, instituída em 1980 e reformulada em 1994, assumindo a denominação de Fundação Estadual da Criança e do Adolescente (FUNDAC). O portal da própria entidade define como finalidade desta

[...] executar, a nível estadual, a política de atendimento dos direitos de defesa da criança e do adolescente com autoria de ato infracional, sob medida judicial de privação e restrição de liberdade e, numa ação complementar aos Municípios, daquelas crianças e adolescentes que sobrevivem em situação de risco pessoal ou social. (BRASIL, 2014, on-line).

Com o fim do domínio militar, o regime democrático trouxe consigo novos parâmetros, contemplando as crianças e adolescentes, responsabilizadas ou não, com uma legislação específica, alinhada aos preceitos jurídicos mais modernos: era o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), promulgado em fins do século XX, pouco depois da Constituição Cidadã.

Em 1990, é aprovado o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Esse estatuto coroa a doutrina da proteção integral e constitui a única legislação latino-americana adequada aos princípios da Convenção das Nações Unidas sobre o Direito da Infância (Silva; Mello, 2004). O ECA trouxe um marco para a concepção da infância e adolescência como sujeitos de direito. (Justiça Juvenil – FIGUEIRÓ; MINCHONI; MELO, 2012, p. 29-30).

Recentemente, passados mais de vinte anos de criação do ECA, foram implementadas medidas auxiliares, dadas as condições insatisfatórias de sua aplicação nos estabelecimentos socioeducativos, surgindo na segunda década do século XXI o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE). Surgido a partir da Resolução 119/2006 e da Lei 12.594/2012, elaborados pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), propõe ações sob o pressuposto de que “o adolescente deve ser visto e tratado levando-se em conta necessariamente os vínculos com a família e com a comunidade, bem como o conjunto das causas e efeitos distintos relacionados com o ato infracional praticado.” (CAMPOS; CAVALCANTE, 2012, p. 43). Mesmo com sua implementação, ainda observa-se uma realidade difícil. No Rio Grande do Norte, conforme Campos e Cavalcante (2012, p. 44), “apesar dos avanços da lei, o Sinase não alcançou efeito substantivo no sentido de alterar o modo de lidar com o adolescente autor de ato infracional observado sob a vigência da legislação menorista.” O mesmo autor aponta uma série de problemas no sistema socioeducativo do estado, que envolvem de um modo geral a estrutura de suas unidades, o acesso à informações

jurídicas por parte de familiares dos apenados, a disponibilidade e o preparo de seus profissionais e o tratamento que estes dão aos jovens. Após tais constatações, deixa alguns questionamentos em um sentido amplo.

A mentalidade menorista que continua presente, fundamentalmente expressa na forma violenta de tratar o adolescente em conflito, associada com a baixa qualificação dos operadores de direito para planejar e executar o cumprimento das medidas, são fatores que mostram o quão distante está-se de uma prática congruente com a orientação legal, que afirma a prioridade absoluta para crianças e adolescentes. (CAMPOS; CAVALCANTE, 2012, p. 46).

Percebe-se que o Rio Grande do Norte, de maneira similar aos demais estados brasileiros, paradoxalmente conta com uma legislação moderna e equipamentos arcaicos, o que inevitavelmente repercute sobre sua comunidade assistida. Nas etapas seguintes, se verá essa questão de forma mais direta, a partir da própria percepção dos jovens encarcerados.

#### **4 A PERCEPÇÃO DO ADOLESCENTE INFRATOR E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Os adolescentes representam um universo singular de sujeitos em formação, em passagem da infância para a vida adulta, relativamente dependentes de seus pais e por outro lado desejosos de autonomia em relação a seus progenitores e de reconhecimento entre seus pares. Uma fase agitada de construção de identidade, permeada por conflitos. Não bastasse a própria manifestação conturbada dessa fase da vida, a presença de problemas sociais torna-se um agravante e levam muitas vezes esses indivíduos a rumos incertos e perigosos, que começam com o roubo e o consumo de drogas e acabam com a morte. O cumprimento de pena no sistema socioeducativo afasta-os do meio de origem, preservando-os de complicações maiores; todavia, não estão livres de assédio, maus tratos e dificuldades relacionadas às condições precárias dos respectivos estabelecimentos, ocorrendo então as tentativas de fuga. Junqueira e Jacoby (2006, p. 9), nas transcrições de entrevistas feitas a tal público, apresentam indícios do contexto de origem destes sujeitos em suas falas, algo comum aos subúrbios brasileiros.

Aquilo lá é o inferno, agora tá todo mundo preso, agora assim tá calmo. Mas antes tava todo mundo solto, sabe, Dona. Dava tiroteio todos os dias. Uma vez eu tomei três tiros, quase morri ali. A zona [...] é um pouco violenta. [...] Tem a ver com as drogas, com a falta de... sem-vergonhice, não ter nada pra fazer. Cada um cada um, né? (JUNQUEIRA; JACOBY, 2006, p. 9).

A violência e as drogas são duas constantes, associadas à pobreza e desestruturação familiar, o que profissionais do CIAD também asseguram em seus relatos. Junqueira e Jacoby elencam a “precarização das relações de trabalho, rendimentos insuficientes para a garantia das necessidades fundamentais, ausência/ineficácia das políticas sociais, entre outros aspectos” (JUNQUEIRA; JACOBY, 2006, p. 16). Há que se complementar a isso a necessidade de reconhecimento entre os pares, a falta de oportunidades, as dificuldades de escolarização e a necessidade de contribuição com a renda familiar, além da falta de equipamentos públicos que ofereçam atividades durante o tempo ocioso.

Estudar jovens infratores como usuários de informação significa ainda reconhecê-los enquanto cidadãos comuns, dotados de direitos, dentre eles o direito à informação, garantia tão básica quanto as demais, quando se vive na denominada sociedade da informação, e que no entanto lhes faltam, como tantas outras coisas.

É sabido que as fontes de informação mais usuais do cidadão comum de uma comunidade são a família e os amigos. A comunicação de massa (jornais, rádio, TV) não fornece ao cidadão a informação de que ele necessita para resolver os seus problemas e, por outro lado, o cidadão tem pouco conhecimento do potencial das fontes de informação disponíveis, entre elas, a biblioteca pública. (FIGUEIREDO, 1994, p. 67).

Dadas as condições profundamente desiguais de sobrevivência e acesso a oportunidades que permeiam a sociedade contemporânea, cabe questionar como se dá a oferta e apropriação desse bem imaterial denominado informação entre os mais diversos grupos e camadas sociais, tendo em uma extremidade cientistas, empresários, representantes dos poderes público e privado em geral; e do outro, os grupos pobres, com baixa escolarização, que mal conhecem e alcançam centros de produção do saber como as universidades. Para aqueles, a ciência e o apreensão dos fatos cotidianos são algo corriqueiro; para estes, algo alheio à própria realidade, ou um delírio. Além das barreiras sociais mencionadas, até mesmo naqueles centros de excelência permeia uma visão do senso comum em relação aos jovens em conflito com a lei.

Para o senso comum, o público jovem é o responsável pelo maior número de delitos, promovendo o aumento nos índices de criminalidade. Considerados “menores”, “marginais”, “trombadinhas”, “pivetes”, revela-se o estigma social que carregam, além de todas as dificuldades já mencionadas. (JUNQUEIRA; JACOBY, 2006, p. 6).

Nesse sentido, dar visibilidade a esse tema é também uma maneira de colaborar com o processo de democratização da informação e de todos os bens que a sociedade oferece, porém de forma restrita.

#### 4.1 A PERCEPÇÃO DO PESQUISADOR E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Outra questão a se discutir, que antecede o tema a ser investigado – o olhar do jovem infrator – é o próprio processo de investigação ou o olhar do investigador, o instrumental do qual este se utiliza para entender seu objeto, e que interfere diretamente nos resultados de sua pesquisa. Isso envolve desde aspectos elementares (abordagem qualitativa) aos mais amplos (concepções, linhas de pensamento).

A área de Ciência da Informação (CI) adentra ao cenário institucional apoiada em práticas tecnológicas e teorias críticas transversais das ciências sociais. Ela é pensada em propiciar a comunicação científica com o manuseio adequado do conhecimento institucional. As pesquisas que dizem respeito sobre estudos dos usuários envolvem certas correntes teóricas desse campo interdisciplinar. O ponto de partida para a realização de uma pesquisa científica é a identificação da metodologia e suas técnicas. Na grande maioria das pesquisas realizadas na área de CI encontram-se elementos dispostos pela utilização dos procedimentos quantitativos e qualitativos que através da sua correlação trará o aprofundamento necessário ao estudo.

Alguns autores trazem esclarecimentos sobre a noção de pesquisa científica, como é o caso de Vera (1980). Segundo ela, trata-se de

um problema que se deverá definir, examinar, avaliar e analisar criticamente para, em seguida, ser tentada sua solução. O primeiro passo será, então, delimitar o objeto de investigação - o problema - dentro dos temas possíveis. (VERA, 1980, p. 11).

Por isso, com o auxílio de um procedimento sistemático identifica-se e, em cima disso, trabalha-se, estuda-se, questiona-se sobre a conjuntura de um ambiente. A pesquisa científica estrutura-se por métodos científicos de maneira objetiva através de um ordenamento que desencadeará resoluções conclusivas da problemática anteposta. Neste sentido, Lakatos e Marconi (2003, p. 155) entendem que:

a pesquisa, portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.

Uma vez que a metodologia científica está em contínua manutenção e análise, junto aos seus instrumentos e técnicas, diminuem-se as desvantagens e alargam-se as possibilidades de eficácia em um projeto de pesquisa. O objeto de estudo selecionado poderá sofrer influência de pontos exercidos pelos métodos elencados, variando de acordo com a utilização e necessidade informacional. Araújo (2008), um dos grandes pensadores da Ciência da Informação, colabora com essa discussão ao citar Wilson, autor do conceito *comportamento informacional*, usando-o como referência.

Para Wilson, tomar uma posição metodológica é localizar-se num determinado ponto de vista sobre a realidade. Para o positivista, por exemplo, a posição metodológica é que os fatos do mundo representam objetos reais, existentes em si mesmo independente do observador, enquanto que para o fenomenólogo o mundo (ou o mundo que ele escolhe explorar) é um mundo de significados intersubjetivamente construídos. (ARAÚJO, 2008, p. 148-149).

Cada linha de pensamento e conjunto de procedimentos adotados tem uma interferência singular e traz resultados diferenciados e elementares. Enquanto o método quantitativo, mais antigo, foi e ainda é considerada por certos grupos o modelo autêntico de cientificidade, o método qualitativo só recentemente adquiriu tal *status*, realizando um esforço contínuo para afirmar-se enquanto tal. Alguns autores apresentam essa questão, como Souza (1989), uma das primeiras na área da Ciência da Informação.

O que vem ocorrendo, atualmente, na Biblioteconomia e Documentação em relação à discussão aqui focalizada parece estar vinculado à própria discussão quanto ao caráter científico ou não das ciências humanas. Supõe-se que, estas últimas, por seu surgimento formal posterior ao das ciências naturais e na busca de uma maior respeitabilidade e status dentro do sistema das ciências, teriam sido levadas a utilizar os métodos já existentes, cujos padrões de validade e confiabilidade e caráter experimental eram garantidos pela aplicação de técnicas matemáticas e estatísticas. Sob o princípio de que a precisão desses métodos poderia ser transplantada para aquelas, conferindo-lhes a desejada denominação formal de "ciências", esqueceram-se da natureza complexa e não mecânica de seu objeto, adotando amplamente os métodos quantitativos. (SOUZA, 1989, p. 177).

A questão da validade dos métodos envolve a discussão entre bases paradigmáticas e entre noções de objetividade e subjetividade. Os autores trazem isso à tona, quando tratam das perspectivas empirista e humanista, as quais historicamente representam diferentes áreas do saber e concepções muitas vezes contrapostas. A

diferença dos objetos de estudo exige formas particulares de tratamento para que a inadequação destas não tragam prejuízos à pesquisa.

[...] até hoje, atribui-se uma superioridade dos métodos quantitativos em relação aos outros não baseados no mesmo paradigma. A controvérsia iniciou-se exatamente quando grupos de pesquisadores começaram a questionar a validade do modelo vigente para o estudo dos problemas sociais, já que o comportamento dos indivíduos não era regido por leis determinísticas. Surgiu, então, a necessidade de se criarem e buscarem novos métodos. Daí a "nova onda" por métodos qualitativos. (SOUZA, 1989, p. 177).

A abordagem qualitativa estimula a subjetividade dos sujeitos ao dissertar sobre suas opiniões e possibilita também o diálogo com outros métodos para que assim preencham-se as lacunas evidenciadas na pesquisa. Seja através do instrumento mais comumente utilizado, a entrevista, que possibilita, inclusive, a coleta de dados verbal e visual. Nela, diferente da anterior, há uma colocação de valores e interpretações que dialogarão sobre a problemática posta.

Souza (1989), que vê no Positivismo de Augusto Comte as raízes do método quantitativo nas ciências humanas, tece algumas críticas a essa pretensa neutralidade das Ciências Naturais. Ela é categórica, ao tratar da própria validade da empiria para as ciências humanas, e em particular, para disciplinas voltadas ao tratamento da informação. A mesma, “ao que parece, o rigor da pesquisa quantitativa pouco tem contribuído para enriquecer a essência teórica da Biblioteconomia e Documentação. E este continua sendo um fator primordial para o seu estabelecimento formal como “ciência”.” (SOUZA, 1989, p.181). A referida autora entende também que ambas as abordagens revelam falhas, dentre as quais a descrição das relações entre fenômenos, por um lado associada ao raciocínio indutivo – para a qualitativa – e por outro ao dedutivo – no caso da quantitativa, sugerindo a combinação entre ambas.

É necessário, porém, esclarecer, que não se está propondo exclusividade para esse tipo de método, assim como não se pode propor o simples incremento da pesquisa como solução para os problemas da área. O estímulo à realização de pesquisas, somente, não será suficiente para sanar as deficiências existentes, se não for aprofundada a estrutura teórica, especialmente se a tendência empiricista não for dosada e seus métodos bem empregados. Os métodos devem servir às ciências, e não o contrário. Por isso são válidas as propostas de que se utilizem vários métodos ao mesmo tempo, o que não só garantiria maior confiabilidade e validade às pesquisas, como evitaria a tendenciosidade paradigmática. Outra opção seria a combinação de vários métodos, mas é importante, também, que se busquem e criem novas alternativas. (SOUZA, 1989, p.181).

No âmbito da Ciência da Informação (CI) as pesquisas utilizam-se de metodologias apropriadas para validação de sistemas e o entendimento de práticas, métodos, conseqüentemente, a satisfação de usuários; assim sendo, esses elementos exploratórios estabelecem um leque de possibilidades na avaliação e verificação das atividades aplicadas em determinado centro de informação, passíveis de melhorias, a começar pela reflexão de que o dinamismo visto no desenvolvimento social também alcança esses locais compostos por sujeitos influenciados e influenciadores do seu entorno.

Como bem frisa Cunha e Baptista (2007), as metodologias de pesquisa devem se adequar ao tipo de pesquisa adotada. “Existem alguns problemas que “pedem” uma abordagem qualitativa por envolver, por exemplo, indivíduos que têm comportamentos diferenciados de busca de informação e que não seriam contemplados numa pesquisa quantitativa” (CUNHA; BAPTISTA, 2007, p. 182).

A influência da linha de pensamento e do conjunto de procedimentos no desenvolvimento e nos resultados é algo que não pode passar despercebido pelo pesquisador. Este deve ter ciência de que a pesquisa que conduz não é neutra, que não está lidando com manifestações espontâneas, afastadas de si mesmo, e que as respostas não necessariamente virão de acordo com suas expectativas. É necessário não só a análise crítica do objeto, da produção textual sobre este, como dos próprios pressupostos e critérios nos quais se assenta para a construção da pesquisa, considerando-se a variedade de possibilidades metodológicas para além das próprias escolhas.

## **5 METODOLOGIA**

O objetivo geral deste estudo é identificar o perfil dos usuários infratores detidos no CIAD e os demais procedimentos de busca, uso e reconhecimento informacional, além de detectar a satisfação destes com suas motivações e fontes informacionais. Dessa maneira, para alcançar tais objetivos, o presente trabalho caracteriza-se como uma investigação de natureza descritiva e bibliográfica, além de apresentar-se como um trabalho com fins exploratórios, como pôde se perceber, de natureza básica, sem o intuito de desenvolver intervenções locais, senão chamar a atenção das autoridades públicas e da sociedade civil para essa situação, passiva de cuidados imediatos.

Foi possível ampliar a noção da realidade desses jovens alojados na unidade-base do sistema socioeducativo potiguar através da observação, do contato direto e da abordagem qualitativa. Visando identificar particularidades do comportamento informacional dos usuários, inalcançáveis por meios estatísticos, a pesquisa qualitativa, segundo Cunha e Baptista (2007, p. 173),

[...] focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Escolheu-se a abordagem qualitativa, a fim de se revelar manifestações heterogêneas, pouco afeitas a esquemas numéricos e padronizáveis. Assim, é possível explicar questões que extrapolam os limites dos levantamentos estatísticos, relativas à subjetividade dos sujeitos estudados e a realidade que os circunda. O viés teórico escolhido foi o *interacionismo* proposto por Araújo (2008), por considerar-se que está de acordo com as perspectivas mais atuais do *paradigma social* da Ciência da Informação. Conforme o próprio autor,

o conceito de interação parece assim ser capaz de superar algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo: sujeito ativo/sujeito passivo, significado na mensagem/na mente do usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural. Uma perspectiva interacionista volta-se para a percepção da dimensão reciprocamente referenciada dos fenômenos e dos elementos que o compõem. Estudar os usuários da informação e seu comportamento informacional é, ao mesmo tempo, ver o usuário é determinado pelo social mas também como não é totalmente alheio a ele; ver que o significado da informação está lá no documento mas também é recriado pelo usuário; e assim sucessivamente. (ARAÚJO, 2008, p. 150).

Durante a pesquisa, para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas. Para tanto, elaborou-se um roteiro com perguntas relacionadas à informação, escolarização, cidadania etc, sendo 19 questões ao todo, por meio do qual os internos puderam manifestar-se abertamente. Autores como Konkra e Pires (2004) serviram de guia para a confecção do roteiro de entrevista. Não só a fala, mas toda a linguagem corporal dos sujeitos foi analisada, incluindo movimentos faciais, gestos, silêncios e outras formas de expressões não identificáveis apenas no discurso, as quais muitas vezes revelam o que se procura esconder. Nesse sentido, a observação direta foi um método auxiliar ao anterior, e permitiu o enriquecimento perceptivo da pesquisa. Segundo Cunha e Baptista (2007, p. 180), “a observação é um método pelo qual o



pesquisador capta a realidade que se pretende analisar. Ela pode ser: espontânea não estruturada; observação participante não sistêmica; observação sistemática”.

Durante duas semanas, no turno matutino, as entrevistas se efetuaram nos dias 23 e 28/11, estas permitiram uma visão aproximada da subjetividade dos jovens alojados na unidade provisória do sistema socioeducativo potiguar, mais conhecido por CIAD. Foram abordados oito jovens, cinco no primeiro dia e três no último. Todos eram negros, desvinculados da escola pelo menos desde o início do ano, na faixa etária entre 14 e 18 anos, sendo o mais velho reincidente na casa. A escolaridade variava entre a quarta e a sexta série. Durante as entrevistas fez-se o uso de anotações, pois os educadores sociais da instituição relataram a infração de expor ou identificar um menor apenado.

## **6 RESULTADOS**

Em um primeiro momento, o CIAD identificou-se como um estabelecimento com aspecto de centro de detenção bem preservado, com muros altos, rodeados de arames farpados, com presença constante de policiais. No decorrer destes dois dias de entrevista surgiram algumas confissões do tipo “não vejo a hora de ir embora”, “quero voltar pra minha família”, “tô quase ficando doido aqui”, o que denota o sentimento de confinamento dentre os internos. Os adolescentes apresentaram uma vaga noção de cidadania, apesar das orientações sociais básicas recebidas pelas educadoras e apresentadas em suas programações. Pôde-se perceber que o viés socioeducativo do espaço é bastante significativo, porém o caráter prisional, segregador, punitivo prevalece, o que conforme aquelas seria diferente se houvesse maior zelo por parte de outras unidades, de entidades parceiras e de instâncias superiores do poder público.

De modo geral, o objetivo das medidas socioeducativas é propor a reeducação e proteção do jovem infrator, precisamente garantindo-lhe oportunidades a partir de uma restauração em um ambiente educacional e não prisional, pois ainda lhe é assegurado o desenvolvimento como sujeito político e social. O artigo 3º do ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente), dita que

a criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata essa Lei, assegurando-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e

facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade. (BRASIL, 2005, p. 23).

O estigma social em relação a indivíduos considerados “fora da lei” e aos instrumentos que os ampara se reproduz no próprio sistema educativo e gera dificuldades, sendo a desinformação uma delas. É o que revela uma das autoras, durante a realização de suas intervenções.

Outra questão central trabalhada nos grupos foi a do direito à informação, uma vez que a maioria dos pais pedia orientações por não compreender a medida socioeducativa do filho, nem os períodos, e menos ainda os seus direitos e os direitos dos adolescentes. No segundo encontro foi questionado se algum dos participantes conhecia ou já havia ouvido falar no ECA. A resposta de todos foi negativa, com exceção da senhora “M”, que lembrou que “Papinha [apresentador de programa policial local] vive falando, tem raiva disso aí. Mas não sei direito o que é não”. (MEDEIROS, p. 199).

Em termos de ensino, a casa preza pela religião e bons modos, que trazem contribuições, mas não se igualam a uma formação ética e política efetiva, que leve o sujeito à percepção de seu valor e garantias sociais de cidadão, algo possível com o amplo acesso e a aquisição crítica da informação. A adequação não equivale ao empoderamento, quando este deveria sobrepujar aquele. E o mesmo poder público que oferece equipamentos precários de amparo a esses jovens também lhes omite os instrumentos para exigir melhores condições de desenvolvimento, algo válido para o ECA.

Com todos os problemas apresentados pelas profissionais, relativos a recursos humanos e materiais da unidade e de toda a sua rede, há de se questionar, por outro lado, em que medida esse sistema penal antiquado, com todo o imaginário que o circunda, estaria a influenciar as próprias concepções, falas e ações até mesmo de seus agentes mais engajados.

Destaca-se a seguir os resultados das entrevistas, em uma análise geral, de acordo com categorias – blocos, pois alguns resultados foram elencados em conjunto devido a similaridade entre eles. Estes se dividem em: A) Identificação do Usuário – Fatores socioeconômicos; B) Perfil e comportamento informacional; C) Compreensão sobre cidadania; D) Perspectivas do usuário.

## **A. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO – FATORES SOCIOECONÔMICOS**

A população presente de jovens é em sua totalidade do gênero masculino dos 15 aos 17 anos. Quando questionados sobre algum preconceito sofrido por causa da sua cor de pele, estes não se identificavam com a cor negra, embora claramente tivessem a cor de pele bem acentuada, e apenas dois alegaram sofrer preconceito. Um especificou mais claramente ter sofrido na infância, no ambiente escolar. Quase sempre, ações como estas são entendidas como brincadeiras comuns. A discriminação sofrida comumente é associada por eles ao ingresso no mundo do crime. O grau de instrução dos usuários foi detectado como ensino fundamental incompleto, e quando perguntados sobre a experiência escolar, a maioria dos entrevistados considerou a escola importante, tendo revelado maior interesse pelas interações sociais nesse espaço do que pela formação escolar em si, algo associado a circunstâncias pouco atrativas. Observamos isso no relato de suas experiências sobre professores e colegas, ponto mais recorrente em suas falas. Dois disseram não gostar de frequentar a escola, um admitindo falta de interesse e o outro, não assumindo tal motivo, alegou o fácil envolvimento em brigas. Na relação familiar, apenas três dos entrevistados apresentam uma boa relação com o pai. Os outros, por sua vez, demonstraram ter um laço forte com mãe, que devido a problemas de relacionamento entre os pais, foram criados apenas por ela. A figura paterna diverge completamente da figura materna, seja por causa do abandono ou porque essa relação nunca ocorrera. Mesmo com a grande parcela dos entrevistados terem renda inferior a um salário mínimo, apenas dois deles relatam que já trabalharam em algum momento da vida, sendo apenas um para ajudar nas despesas da casa e o outro para suprir suas próprias necessidades. Possivelmente por conta da faixa etária inferior a dezoito anos por parte da maioria dos jovens, não vieram a ingressar no mercado de trabalho, ao menos formalmente.

## **B. PERFIL E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

O conceito de informação é por si só, um aspecto bastante abrangente e complexo, para os jovens não foi diferente. Segundo eles, informações importantes dizem respeito à família, pois estes estão reclusos; à orientações cotidianas como informar alguém na rua e orientações sociais que evitem perpassar pelo mundo da criminalidade, relacionada a valores e ao convívio social. Os entrevistados relataram que as

informações adquiridas no CIAD são satisfatórias e as orientações são mais relacionadas à mudança de seus hábitos e estilos de vida. Quase todos, à exceção de um jovem, entenderam a informação como um instrumento para evitar, assim como superar, situações indesejáveis. Cinco dos oito entrevistados responderam com dúvida terem visitado museu, biblioteca ou centros culturais no momento em que frequentavam a escola. Se a visita aconteceu de fato, não foi um momento marcante, pelo fato de não ter sido lembrado com clareza. Quando perguntados sobre o entendimento a cerca da definição de informação, para todos os entrevistados o conceito foi associado ao ato de informar alguma pessoa perdida na rua. Integralmente, a noção da importância da leitura é compartilhada por todos, sendo associada à inteligência, à necessidade de aprendizagem, manutenção da vida social, e ao próprio futuro. Apesar disso, eles não possuem o hábito de ler, seja por desinteresse ou dificuldades. Três dos entrevistados relataram ter adquirido esse hábito ao entrar no CIAD. Mesmo não percebendo a leitura como terapia, consideraram-na um meio de refúgio, de distração para a solidão nas celas.

### **C. COMPREENSÃO SOBRE CIDADANIA**

Os entrevistados revelaram desconhecimento em relação aos quesitos cidadania e direitos fundamentais. Dentre aqueles que divergiram, um alegou estar privado de liberdade, segundo ele um direito fundamental. Apenas três se pronunciaram sobre a questão da relação entre informação e cidadania, tendo um deles apresentado uma resposta fora de contexto, outro discordado da existência desse elo e outro, que afirmou positivamente, interligou informação à escolarização. Sobre informação e escolarização, quase todos concordaram com a ligação entre ambas, à exceção de um jovem, que não soube responder. O Estatuto da Criança e do Adolescente, quando citado, foi motivo de chacota e muitas dúvidas: “o que é isso?”, “como assim cidadania?”, “ECA?”.

### **D. PERSPECTIVAS DO USUÁRIO**

Todos os jovens desejaram ser lembrados de uma forma positiva, como sujeitos transformados, afastados da vida do crime, que obtiveram confiança e respeito perante a sociedade. Foi possível também observar entre eles certo entusiasmo em construir uma

família, ter um emprego, uma casa, conquistas a serem obtidas através do retorno à escola. Os entrevistados em geral, revelaram sentir falta de liberdade, algo que tinham fora da instituição, enquanto viviam na “rua”, sem as restrições do sistema socioeducativo. Apesar de afirmarem não se sentirem bem ali, reconheceram a necessidade da perda de liberdade, por estarem pagando por seus erros. Demonstraram a necessidade da ressocialização, entendendo que o maior obstáculo são eles mesmos e seus atos. Houve algumas reclamações sobre ausência de visitas, isolamento nas celas, falta de colchões para dormir. Todos externaram o lamento pela perda de liberdade e a expectativa de trabalhar, estudar e voltar a conviver com os familiares. Provavelmente este desejo derive em parte dos ensinamentos morais das educadoras, algo considerado por elas como o foco da educação desenvolvida naquele espaço.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo geral desse estudo foi de traçar o perfil informacional destes indivíduos incomuns na literatura corrente e detectar como buscam, selecionam, usam e compartilham as informações. Os resultados alcançados mostraram que os adolescentes em conflito com a lei apresentam grande carência informacional, sendo restrita à uma necessidade constante de notícias sobre os familiares que estão libertos no seio social, enquanto estes estão reclusos em uma casa de detenção. Para muitos deles, a informação é um instrumento capaz de evitar situações indesejáveis e entendem a importância de se tê-la, bem como o hábito da leitura. Apesar disso, os jovens não apresentaram qualquer outra informação específica, apenas sinalizando de maneira generalista o interesse em informações “voltadas ao futuro”. Fatores externos como a má estruturação familiar e o trabalho informal corroboram para uma experiência escolar inacabada que agravam o processo de cognição e, até mesmo, a permanência nessas instituições.

Se tratando das experiências no CIAD, as informações que são ofertadas aos jovens dizem respeito à mudança de hábitos e estilos de vida a partir de valores morais e de convívio social. Livros didáticos, paradidáticos, literários e religiosos, junto a filmes e orientações em sala de aula, entretanto, não são suficientes. É necessária a oferta diversificada e a mediação para o uso consciente desses bens, de modo que seus usuários disponham das condições materiais e emocionais para reconhecerem a si

mesmos na instituição e fora dela como seres autônomos, dignos e proveitosos para a sociedade.

Como mediadora na transformação do indivíduo, a escola deve contemplar não apenas a parcela da sociedade provida de liberdade, mas também os encarcerados. Dado que o preso não vive sozinho em uma cela, dividindo-a com outros companheiros, está propenso a relacionar-se, e por tal motivo, a educação deve assumir um caráter ressocializador, que favoreça através da interação destes indivíduos o interesse múltiplo pelo desenvolvimento pessoal e coletivo. A população necessita se desprender do etiquetamento social com relação aos jovens e passar a lutar pela evolução e a real aplicação de um direito conquistado e não requerer um retrocesso na legislação.

Ao passo que ocorreu a elaboração da pesquisa foi necessário recorrer a estudos mais aproximados, similares, como “usuários de bibliotecas prisionais”, “comportamento informacional de adolescentes”, associando-os a outros de caráter geral, interdisciplinar, a nível nacional e local, sobre adolescentes em conflito com a lei e o sistema socioeducativo. Ou seja, houvera uma dificuldade, identificou-se a escassez de bibliografia sobre adolescentes em conflito com a lei por parte da Ciência da Informação. Por isso, espera-se que este estudo venha a enriquecer o campo social da Ciência da Informação e sirva de estímulo para o desenvolvimento de uma linha de pesquisa específica, dada a pouca produção disponível em tal direção, de maneira que adolescentes em conflito com a lei, assim como outras minorias estigmatizadas, ganhem notoriedade na área. Que possa também chamar a atenção de acadêmicos, agentes políticos e da sociedade em geral para a dura realidade desses jovens, pois como bem frisou uma das educadoras da instituição, o melhor dos esforços individualizados terá interferência mínima no todo, e só através do esforço conjunto de todos os referidos setores haverá uma mudança efetiva.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2016.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais - ONGs brasileiras. Brasília: UnB, 1998. 221 f. (Tese Doutorado Ciência da Informação UnB/CID).

BRASIL. Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Fundação Estadual da Criança e do Adolescente. **Apresentação**. Disponível em: <<http://www.fundac.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=20536&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=A+Funda%E7%E3o>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

BRASIL. Governo Federal. Senado Federal. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. 6. ed. Brasília, 2005. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70318/64.pdf?sequence=3>>. Acesso em: 23 out. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas S.a., 2015. 448 p.

CUNHA, Murilo Bastos; BAPTISTA, Sofia Galvão. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <[http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/TGI004\\_Baptista%20e%20Cunha.pdf](http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/TGI004_Baptista%20e%20Cunha.pdf)>. Acesso em: 1 nov. 2016.

DI SANTIS, Bruno Moraes; ENGBRUCH, Werner; DÉLIA, Fábio Suardi. A evolução histórica do sistema prisional e a Penitenciária do Estado de São Paulo. **Revista Liberdades**, n. 11, set./dez. 2012. Disponível em: <[http://www.revistaliberdades.org.br/\\_upload/pdf/14/historia.pdf](http://www.revistaliberdades.org.br/_upload/pdf/14/historia.pdf)>. Acesso em: 1 nov. 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

FIGUEIRÓ, Martha Emanuela Soares da Silva; MINCHONI, Tatiana; MELLO, Leonardo Cavalcanti de Araújo. Políticas públicas para crianças e adolescentes no Brasil: um resgate histórico. In: PAIVA, Ilana Lemos; CÂNDIDA, Souza; RODRIGUES, Daniela Bezerra. **Justiça juvenil**: teoria e prática no sistema socioeducativo. Natal, RN: EDUFRRN, 2014. Disponível em: <[https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/11814/1/Justi%C3%A7a%20juvenil%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/11814/1/Justi%C3%A7a%20juvenil%20(1)%20(1).pdf)>. Acesso em: 23 out. 2016.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**: história da violência nas prisões. 27. ed. Petrópolis: Vozes, 1987.

JUNQUEIRA, Maíz Ramos; JACOBY, Márcia. O olhar dos adolescentes em conflito com a lei sobre o contexto social. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v.5, n.2, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321527159012>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

KONKRA, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>>. Acesso: 1 nov. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUZA, Cassandra Lúcia de Maya Viana. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em Biblioteconomia e Documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v.18, n.2, p.174-782, jul./dez. 1989. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/312/312>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

VERA, Armando Asti. **Metodologia da pesquisa científica**. Porto Alegre: Globo, 1980.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>> Acesso em: 23 out. 2016.