

Marcos Gomes da Silva

**Informação e a população carcerária: estudo de usuários de  
informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das  
Neves – MG**

Belo Horizonte  
2008

Marcos Gomes da Silva

**Informação e a população carcerária: estudo de usuários de  
informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das  
Neves – MG**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Maria Guiomar da Cunha Frota

Belo Horizonte  
2008

S586i Silva, Marcos Gomes da.  
Informação e a população carcerária [manuscrito]: estudo de usuários de  
informação na Penitenciária José Maria Alkmim, Ribeirão das Neves – MG /  
Marcos Gomes da Silva. 2008.  
143 f.

Orientadora: Profa. Maria Guiomar da Cunha Frota  
Dissertação (mestrado) – Universidade federal de Minas Gerais, Escola  
de Ciência da informação.  
Referências: f. 133-143.

1. Ciência da Informação - Teses. 2. Prisioneiros - Teses. 3. Etnometodo-  
logia - Teses. I. Título. II. Frota, Maria Guiomar da Cunha. III. Universidade  
ederal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação.

CDD 02-058.56

*Dedico este trabalho aos  
meus pais, Alberto e Maria das Neves,  
e meu irmão Carlos.*

## **Agradecimentos**

Agradeço à Professora Maria Guiomar da Cunha Frota pela orientação e compreensão durante toda a pesquisa. Ao Professor Carlos Alberto Ávila Araújo pelo incentivo e apoio nas referências teóricas. Ao Professor Cláudio Beato Filho e à Professora Joana Vargas pelos ensinamentos na área da Sociologia do Crime e Etnometodologia.

Ao Diretor da Penitenciária José Maria Alkmim, Dr. Zuley Jacinto de Souza, e a todos os seus funcionários. Agradeço principalmente a todos os sentenciados participantes da pesquisa.

Às funcionárias da Secretaria de Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação, Gisele e Nely, pela atenção no atendimento.

Aos colegas de sofrimento, especialmente ao Ronaldo “Albino Andrade” (Tema ruim!), Gustavo e Marília.

À Sosô por flexibilizar meus horários. Aos “meus” estagiários pelo convívio na Biblioteca e as besteiras de Internet, em particular “Élito” e especialmente Aline “Böttger”, pelas primeiras leituras críticas e por compartilhar a opressão do mundo.

A todos os “novatos”: Wesley, Clarice – vizinhos pra se fugir na hora do café – Carol, Lana, Leandro, Ester, Reginaldo, Tia Sissi etc. e todo o pessoal do SB-UFMG. – em particular à Vilma e ao *staff* da Biblioteca da Fafich por me aturarem tanto por lá.

Aos meus pais, por tudo.

This is just a nightmare  
Soon I'm going to wake up  
Someone's gonna bring me 'round

Running from the bombers  
Hiding in the forest  
Running through the fields  
Laying flat on the ground

Just like everybody

Stepping over heads  
Running from the underground  
(**Radiohead** - *4 Minute Warning*)

Saigon... shit. I'm still only in Saigon...  
(**Captain Benjamin L. Willard** - *Apocalypse Now*)

## Resumo

Explora a questão da informação junto à população carcerária mineira através de um estudo de uso e usuários de informação desenvolvido na Penitenciária José Maria Alkmim, em Ribeirão das Neves. Aplica a abordagem teórica do *Sense-Making* desenvolvida por Brenda Dervin para diagnosticar as práticas de construção de sentido informacional entre os detentos. Utiliza a etnometodologia de Harold Garfinkel para a descrição das rotinas estabelecidas na “sociedade dos cativos”. Revisa a literatura sobre Sociologia do Crime e o sistema de justiça criminal e descreve o desenvolvimento dos estudos de usuários na área de Ciência da Informação. Apresenta um paralelo entre o *Sense-Making* e a etnometodologia. Identifica os principais elementos constituintes do contexto penitenciário. Aponta as principais práticas de necessidades informacionais, apropriação de dados e uso de informação para alguns aspectos da realidade prisional dos sentenciados: apoio jurídico, organização social, assistência ao trabalho e à educação, o contato com as mídias e a sociedade exterior ao cárcere.

## **Abstract**

It explores the issue of information within the imprisoned population of Minas Gerais through an study of use and users of information developed in the José Maria Alkmin Penitentiary, in Ribeirão das Neves district. It applies the theoretical Sense-Making approach developed by Brenda Dervin to diagnosis the informational construction practices among the prisoners. It uses the ethnomethodology of Harold Garfinkel for the description of routines established in the “captives society”. It reviews the literature on Sociology of Crime and the criminal justice system and describes the development of the study in information needs and uses in the Information Science area. It presents a parallel between Sense-Making and ethnomethodology theories. It identifies the main component elements of the penitentiary context. It points the main practices about needs, data appropriation and use of information to certain aspects of the convicted reality: legal support, social organization, assistance to work and education, contact with the media and jail’s exterior society.



## Sumário

<i>Capítulo 1 - Introdução.....</i>	<i>1</i>
<i>Capítulo 2 - A Abordagem da informação.....</i>	<i>8</i>
2.1 O conceito de informação.....	9
2.2 Estudos de usuário.....	19
2.3 Sense-Making .....	24
<i>Capítulo 3 – Contribuições das ciências sociais.....</i>	<i>36</i>
3.1 O sistema de justiça criminal: punição e prisão.....	50
3.2 Etnometodologia.....	59
<i>Capítulo 4 – Conexões entre CI e as ciências sociais.....</i>	<i>66</i>
4.1 Sense-Making e Etnometodologia.....	68
4.2 Aportes metodológicos.....	72
<i>Capítulo 5 – A Penitenciária e suas rotinas.....</i>	<i>84</i>
5.1 Contextualização da pesquisa.....	89
5.2 Necessidades, sentidos e usos da informação.....	104
5.3 Considerações finais.....	131
<i>Referências.....</i>	<i>134</i>



# Capítulo 1 - Introdução

A vida na cadeia não é mole.  
(**Thaíde & DJ Hum** - *A Escada*)

# 1 Introdução

A relação entre população carcerária e informação constitui o tema central deste trabalho. Pretendemos relatar as práticas de produção e de uso de informação por apenados no sistema prisional mineiro por meio de um estudo de usuário que demonstre como esses sujeitos lidam com informações em seu dia-a-dia.

Portanto, dois conceitos são centrais ao longo da presente pesquisa: informação e sociedade, ou, mais especificamente, o indivíduo como usuário de informação frente às instituições sociais punitivas. O conceito de informação aqui empregado é, em linhas gerais, formulado por Brenda Dervin (1992, p. 276), para quem informação é aquilo que faz sentido ao indivíduo, em corroboração às suas experiências. Já a chave para se entender o conceito de sociedade jaz nas teorias construtivistas de Garfinkel (1967), que se concentram em desvendar como os atores sociais constroem a ordem à sua volta através de suas ações mundanas.

Para se compreender como os indivíduos geram e utilizam informações de forma dinâmica em suas práticas sociais, escolhemos como objeto de estudo a população carcerária e seu universo informacional, por apresentar questões de interesse à Ciência da Informação, especificamente à linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade. A questão da inclusão/exclusão informacional de grupos sociais menos favorecidos não pode ser completamente desenvolvida sem citar a situação de seus membros que cumprem sanções devido às condutas desviantes das normas de uma sociedade. No mundo todo, a maior parte da massa carcerária é constituída por indivíduos de classes sociais inferiores e menos favorecidas que, quer seja pelo imperativo de alcançar melhores condições de subsistência, devido a um menor nível educacional apresentado, seja pela falta de oportunidades para o alcance de valores culturais pelos meios legítimos estabelecidos pela sociedade, ou, ainda, pelo simples fascínio da vida no crime, acabam em débito com o sistema de justiça criminal.

A população carcerária brasileira, de acordo com dados do Departamento Penitenciário Nacional, é constituída por cerca de 360 mil indivíduos detidos no sistema penitenciário e na polícia. Somente o Estado de Minas Gerais conta com cerca de 6.600 apenados em regime fechado, de um total de 18 mil indivíduos em seu sistema penitenciário, distribuídos em 48 instituições correcionais (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2007, *on-line*).

Esses indivíduos formam, na maioria, uma população de jovens entre 18 e 29

anos; do sexo masculino, aproximadamente 94% do total; com grau de escolaridade equânime aos indicadores nacionais, ou seja, média de 6 anos de frequência escolar (IBGE, 2007) e sentenciados majoritariamente por crimes de roubo, furto, homicídio e tráfico de entorpecentes (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2007, *on-line*).

Apesar de a capacidade de ocupação em Minas Gerais apresentar-se aquém do déficit de vagas verificado em nível nacional – 143,7% (INTERNATIONAL CENTER FOR PRISON STUDIES, 2007), algumas carências são factíveis nas penitenciárias mineiras como a falta de investimento na formação de recursos humanos e a organização de centros de triagem (PAIXÃO, 1991).

A questão penitenciária possui vasta literatura dedicada à sua análise. Principalmente o Direito e a Sociologia foram as áreas que mais se debruçaram sobre os temas punição e detenção. No entanto, observamos lacunas na literatura científica sobre estudos que abordam a população carcerária como usuária de informação ou, ainda, na descrição do universo informacional no interior das prisões.

Uma das exceções à falta de pesquisas na área de Ciência da Informação dedicadas ao estudo de uso e usuários de informação da população em questão é o trabalho de Josinaldo Malaquias (1999). Nessa dissertação de mestrado, realizada na Penitenciária do Róger, em João Pessoa, Paraíba, o autor busca identificar como os apenados utilizam a informação para o exercício da cidadania. Muitas das observações desse trabalho coincidem com as aqui identificadas, no entanto, uma crítica a ser ponderada, diz respeito à metodologia adotada. Procuramos dar maior liberdade de exposição aos indivíduos pesquisados em busca de seu próprio entendimento do que é informação para compreendermos como são constituídos seus processos de construção de sentido por trás das grades. Procuramos, ainda, utilizar os dados de forma qualitativa sem nos atermos, de forma pormenorizada, à questão das relações de poder dentro do cárcere.

No interior das prisões surgem microssociedades, batizadas de “sociedade dos cativos” na expressão de Sykes (1965). São constituídas de sua própria cultura, suas leis informais, sua linguagem peculiar e seu senso comum. A partir da existência desses elementos, procuramos subsidiar uma investigação sobre como os apenados lidam com informações para a manutenção dessa sociedade.

Os indivíduos encarcerados, apesar de seu aparente isolamento do restante da

sociedade, através do cerceamento de liberdades, mantêm constante contato com o mundo exterior à prisão.

O aspecto da comunicação dentro dos presídios passou a ganhar destaque após os incidentes de maio de 2006, quando a sociedade brasileira foi surpreendida por violentos acontecimentos em que, simultaneamente, mais de uma centena de rebeliões eclodiram em instituições penais em todo o território nacional. Junto a isso, ondas de vandalismo como depredação de delegacias e atentados à vida de agentes penitenciários, policiais e juízes são acontecimentos que podem ser considerados um dos maiores conflitos criminais urbanos enfrentados nos últimos anos no Brasil.

Na ocasião, a mídia registrou na cidade de São Paulo os reflexos do pânico generalizado: cerca de 5 mil ônibus deixaram de transportar 5 milhões de pessoas, escolas e universidades suspenderam as aulas, o comércio foi prejudicado, voos foram cancelados e o trânsito alcançou recordes de engarrafamento (PICCININ, 2006, p. 46).

Parte da mídia dispensou certa atenção à comunicação dos internos com o mundo exterior. O uso do celular foi responsabilizado por potencializar as ações criminosas e inflamar as posições mais repressivas. Foi considerado “mais perigoso que uma arma” (CORRÊA, 2006, p. 76). A solução imediata do problema da criminalidade seria mais uma vez enrijecer o regime penal (DUALIBI, 2007, p. 49).

A possível efetivação de ações criminosas, conjugadas a partir de células de crime organizado instaladas dentro dos presídios, ilustra como a comunicação e a sistematização de informações vêm sendo usadas, nem sempre para fins lícitos, dentro do sistema penitenciário. A discussão sobre direitos e cerceamentos de privilégios relativos à comunicabilidade para os indivíduos encarcerados gera polêmica, muitas vezes, pela ausência quase completa de referências sobre o assunto.

Portanto, a questão do acesso à informação no interior da instituição carcerária e a investigação das implicações entre a construção de sentido informacional e a manutenção do funcionamento social no interior de uma penitenciária constituem o cerne de desenvolvimento do presente trabalho.

O problema central de pesquisa pode assim ser posto: como são as rotinas de necessidade, de aquisição e de usos de informação da população carcerária mineira e qual o

papel dessas rotinas na construção da realidade social dos apenados?

Fazem parte da problemática de pesquisa, por um lado, o processo de atribuição de sentido do indivíduo à informação, e, por outro, como tais informações dão sentido à sua realidade exterior. Questões como o acesso à informação, a organização da “sociedade dos cativos”, políticas públicas sobre punição, além do senso comum na pesquisa científica surgem secundariamente.

Procuramos identificar através de relatos de criminosos sentenciados quais são e como é a produção de sentido para as informações captadas por eles. Seria possível apreender algum padrão coletivo no que concerne ao papel da construção de sentido informacional a partir das descrições e explicações que os próprios apenados atribuem às suas experiências e seus métodos de ação?

Pressupomos que o conceito de informação, muitas vezes amplo ou vago para os entrevistados, embasa uma série de discursos e interpretações dos próprios atores do sistema prisional. Pelos relatos que apontam a natureza de sua sujeição criminal, os apenados constroem, por suas experiências e informações a que têm acesso, mecanismos de amenização, aceitação ou neutralização de suas ações e sua realidade exterior.

Destacamos, ainda, os pressupostos de que a vida dentro de uma penitenciária propicia o surgimento de uma espécie de código de conduta criminal próprio, informal, dinâmico e, muitas vezes, implacável, a ditar um regulamento invisível aos detentos. Dessa cultura, poderiam ser percebidos padrões relacionados ao fenômeno de *construção de sentido* desenvolvido pelos internos das instituições correccionais. Tais padrões agiriam como espécie de guias de dinâmicas informacionais criadas dentro da instituição carcerária que não só contribuem para a manutenção desse código de conduta interno como norteiam a percepção dos apenados quanto ao sistema penitenciário e ao sistema de justiça criminal em si.

A problemática abordada propicia uma gama de oportunidades de pesquisa na área da informação com esse grupo de usuários enfocado, além de outros que compartilham o mesmo cenário, como os profissionais que atuam nas instituições: agentes, policiais, funcionários, advogados, ou familiares de apenados.

As penitenciárias oferecem a seus internos, o que corrobora para a complexidade do assunto, diversas fontes de informação formal e informal: desde advogados e família, que

trazem informações pessoais e jurídicas; grupos religiosos com mensagens morais; companheiros de cárcere e informações utilitárias à prática de crimes; telecomunicações como telefonia fixa e móvel, até as mídias impressas e radiotelevisadas.

Podemos justificar a relevância deste tema de pesquisa uma vez que, apesar de a população carcerária constituir foco de interesse às ciências sociais e a natureza da instituição penitenciária ser amplamente debatida desde seu papel às suas práticas, pouco foi dedicado à compreensão de como a informação é utilizada e gerada dentro desses grupos.

A realidade penitenciária possibilita não só a investigação científica de indivíduos em situação social distinta, mas também conhecer os fatos individuais motivadores da criminalidade. O estudo da criminalidade, nas palavras de Magalhães (2004), “justifica por si, sua importância”, podendo ser compreendido não apenas como problema social, mas também como problema público.

A partir das lacunas anteriormente descritas nos estudos sobre informação dentro dos presídios, observamos a potencialidade de se contribuir à Ciência da Informação através do desenvolvimento de um estudo de usos e de usuários de informação de forma qualitativa em um universo de pesquisa inédito para a área. A revisão de literatura em Sociologia do Crime, demonstra ainda que nenhuma teoria sociológica relaciona diretamente a variável “informação” à criminalidade.

Compreender um pouco mais da situação de uso de informação pelos presidiários pode fornecer embasamento tanto para discussões sobre políticas públicas que defendam o acesso à informação e a reeducação dos apenados quanto justificativas ao confinamento defendido por muitos.

Uma justificativa pessoal reside na negligência e preconceitos que observamos, por grande parte da sociedade brasileira, contra detentos e o sistema prisional.

Objetivamos, então, compreender as práticas de construção de sentido informacional da população carcerária mineira, suas necessidades e usos de informação, por meio da realização de uma pesquisa qualitativa inserida na área de estudos de usuários da informação e ciências sociais correlatas. Objetivamos especificamente:

- Identificar as necessidades e práticas informacionais de indivíduos apenados e suas implicações em suas interações cotidianas no interior do sistema



penitenciário.

- Descrever através da perspectiva dos internos, agentes penitenciários, funcionários e autoridades, as rotinas da instituição e a questão da informação no interior do cárcere.
- Apontar limites e potencialidades da informação no cárcere: sua relação com o trabalho prisional, educação, reinserção social e socialização dentro da penitenciária.
- Analisar quais as relações entre as construções de sentido da informação e a realidade social pelos indivíduos apenados.
- Descrever e analisar como se processa o mecanismo de comunicação entre os internos e a sociedade exterior à penitenciária.

O trabalho foi fundamentado por uma revisão de literatura sobre Ciência da Informação, apresentada no Capítulo 2, e engloba uma discussão sobre o conceito de informação utilizado, a área de estudos de usuário e, finalmente, a abordagem do *sense-making*.

No Capítulo 3 concentramo-nos nas contribuições teóricas das ciências sociais à presente pesquisa. Os principais estudos sobre criminologia são arrolados focalizando especialmente as questões do sistema de justiça criminal e o problema da punição e pena de encarceramento. A seguir, a etnometodologia é apresentada como perspectiva norteadora da pesquisa.

A relação entre a Ciência da Informação e as ciências sociais, aprofundando as contribuições entre a teoria da construção de sentido com aspectos etnometodológicos, assim como os aportes metodológicos empregados para a pesquisa de campo são explorados no Capítulo 4.

Finalmente, o Capítulo 5 é reservado à descrição da pesquisa de campo, análise dos resultados encontrados e considerações finais.

## Capítulo 2 - A Abordagem da informação

Mal quisto,  
mal visto,  
mal informado.  
Maldito mal amado,  
mal educado,  
mal alimentado.  
(**Câmbio Negro** - *Círculo vicioso*)

## **2 A Abordagem da Informação**

### **2.1 O conceito de informação**

Um conceito unificado de informação capaz de abarcar seus diferentes aspectos de uso prático e teórico configura-se como um anseio e um desafio à Ciência da Informação. Procurar uma definição segura é uma tarefa complexa. A falta de consenso nas definições dos principais conceitos ligados à informação gera, muitas vezes, apropriações inadequadas ou adaptações incoerentes de termos de outras áreas do conhecimento científico.

A distinção entre dado, informação e conhecimento, baseada nos critérios da informática ainda é utilizada e aceita, mas, no entanto, não soluciona o problema da confusão conceitual que sofre a Ciência da Informação. Tais conceitos, expostos grosso modo, indicam dado enquanto sequência simbólica quantificável; informação sendo uma primeira camada de abstração individual, suplantada pelo conhecimento, que envolveria o subjetivismo da vivência anterior (SETZER, 2001, on-line). Em verdade, a partição de conceitos em dado, informação e conhecimento, por exemplo, é construída e reaproveitada, muitas vezes, sem o rigor ou a preocupação do estabelecimento de um conhecimento científico aceito dentro do domínio da área.

Capurro destaca que no bojo da Ciência da Informação “diferentes concepções de termos fundamentais, como informação, são, assim, mais ou menos úteis, dependendo das teorias (e, ao fim, das ações práticas) para as quais espera-se que dêem suporte” (CAPURRO, 2007, p. 149), e ainda: “o uso atual em outros campos torna impossível manter essa palavra [informação] como um termo profissional formalmente definido em nosso campo sem que exista algum risco de confusão” (CAPURRO, 2007, p. 153). No entanto, ressalta que é justamente o uso de conceitos em outras esferas acadêmicas, como nas Engenharias ou na Sociologia, que propicia o aumento de status do campo científico.

Talvez a confusão conceitual em meio interdisciplinar inicie com a abstração do significado na clássica teoria da informação de Shannon e Weaver (CAPURRO, 2007, p. 160). Apesar do alerta de Warren Weaver (SHANNON; WEAVER, 1972, p. 8 apud CAPURRO, 2007, p. 160) sobre a natureza da apropriação e utilização do conceito de informação dentro do campo da engenharia de transmissão de sinais – de forma a afirmar que

a palavra informação não deve ser confundida com seu entendimento comum, ou seja, do abandono da semântica em sua teoria – as ciências naturais e a própria Ciência da Informação continuaram uma busca por unidades mensuráveis aplicáveis ao que vem a ser informação, ou, ainda, aspectos com implicação em seu entendimento como as “grandezas” texto, tempo, população e utilidade (LE COADIC, 2004, p. 52).

Rafael Capurro aponta que os cientistas da informação ainda estão em plena busca conceitual da informação, seja no plano das relações inter-humanas quanto nas relações que extrapolam a interação do homem:

A tendência tem sido de re-humanizar o conceito de informação; isto é, colocá-lo no contexto cultural. Mas, ao mesmo tempo, continua a busca por uma reflexão mais aprofundada em que informação e comunicação, sejam ou não humanas, são vistas com suas correspondentes *differentia specifica* de acordo com o ponto de vista do gênero de interpretação ou seleção. Esta reflexão aprofundada significa, por um lado, uma renascença da dimensão ontológica das raízes gregas de *informatio* além de uma visão humanista restritiva, enquanto, por outro, a perspectiva moderna, agora desumanizada, da informação como conhecimento comunicado, dá origem ao que poderíamos chamar uma ontologia comunicativa em que não apenas seres vivos (além dos humanos), mas também todos os tipos de sistemas são tidos como produtores, processadores e compartilhadores de informação. Esta perspectiva também pode explicar o surgimento da CI como ciência que supostamente está relacionada tanto aos sistemas computacionais quanto a seres humanos. (CAPURRO, 2007, p. 162)

Repensar o conceito de informação em um contexto cultural e esta dualidade aparente, que distingue a informação como força transformadora do indivíduo de uma caracterização de conhecimento processado, nos aproxima da compreensão de Touraine (2006) sobre o paradigma cultural na sociedade contemporânea. Para ele, o paradigma cultural representa um reforço das demandas individuais em uma sociedade amplamente interligada e mundializada, em que as barreiras sociopolíticas, aparentemente, vêm perdendo forças, e o individualismo, como resposta à desconstrução social, busca a revalidação e a valorização das culturas locais, em especial a das ditas “minorias”.

Essa tensão cultural que caracteriza a sociedade atual corrobora para a argumentação de Capurro (2007, p. 162). O entendimento de informação como fenômeno tanto individual quanto social, e o surgimento de uma ontologia comunicacional, como é

apontado, tem sido alcançado e retroalimentado em uma etapa histórica em que a sociedade, mais do que nunca, depende justamente da comunicação e da geração e uso de informação.

Diferentes paradoxos contemporâneos emergem: a mundialização cultural versus a busca pelo individualismo; formar e transformar; informar e se informar. Todos esses elementos encontram-se na complexa equação da chamada sociedade da informação, cheia de ambiguidades e pressões aos seus indivíduos. Fazer parte de uma cultura global, sem perder suas referências regionais, parece-nos mais desafiante se nos ativermos a mais uma observação referente à definição de informação: o “conceito de informação e comunicação são apontados como inversamente relacionados” (BOUGNOUX, 1993, 1995 apud CAPURRO, 2007, p. 173). De fato:

A comunicação está relacionada à previsibilidade e à redundância, enquanto a informação, com o novo e o imprevisto. Não há informação pura ou informação em si (isto é, a informação está sempre relacionada a algum tipo de redundância ou ruído). Informar (aos outros ou a si mesmo) significa selecionar e avaliar. (*idem.*)

Mesmo se nos debruçarmos apenas no que seria o conceito de informação, a dificuldade de se encontrar uma definição confortável, que abarque os distintos movimentos da Ciência da Informação, se faz presente. Como conclui Capurro (2007, p. 193), o termo informação deve ser usado para o bem do esclarecimento teórico, ou não sê-lo.

Capurro (2007) refaz o desenvolvimento etimológico do conceito e aponta que os usos modernos da palavra informação indicam um período de transição, no qual o seu sentido ontológico medieval de moldar a matéria não apenas foi abandonado, mas reorganizado a partir de esforços científicos, tanto empíricos quanto epistemológicos. A informação é transportada para os domínios da Ciência, que passa a utilizá-la como conceito muitas vezes fundamental em sua argumentação, assim como o próprio objeto de estudo.

A tentativa de se sintetizar um conceito único de informação passa pelo chamado Trilema de Capurro (MATHEUS, 2005, p. 154), ou seja, as dificuldades de:

- Univocidade – informação com o mesmo significado em todos os níveis e áreas do conhecimento, o que pode significar a perda de todas as diferenças qualitativas;
- Analogia – informação como algo similar, onde se deve definir qual é o

significado original, e que é representado por antropomorfismos e naturalismos;

- Equivocidade – informação como algo diferente, representando conceitos diversos.

Para Capurro, a contribuição maior da Ciência da Informação seria a definição de seus conceitos, em especial a delimitação do que é informação:

Essa investigação é uma das tarefas mais amplas e complexas de uma futura Ciência da Informação unificada, que não seja meramente reducionista, mas que veja as relações análogas, equívocas e unívocas entre diversos conceitos de informação e respectivas teorias e campos de aplicação. (CAPURRO, 2003, *on-line*)

Aparentemente este trilema sempre será desafiador, pois definir conceitos em Ciência da Informação possui implicações:

A dependência do significado de conceitos na estrutura da teoria em que ocorrem – e a dependência do primeiro em relação à precisão e o grau de coerência do último – torna-se, então, plausível pela percepção das limitações de algumas das formas alternativas nas quais um conceito poderia ser pensado para adquirir significado. (CAPURRO, 2007, p. 153)

A Ciência da Informação, uma ciência nova, nascida entre as ciências sociais aplicadas, ainda carece de maturação de suas teorias. Tais teorias sedimentariam os conceitos dentro da própria área científica em uma evolução paradigmática. Capurro destaca os paradigmas trilhados pela Ciência da Informação desde sua gênese:

Minha tese é que a ciência da informação nasce em meados do século XX com um paradigma físico, questionado por um enfoque cognitivo idealista e individualista, sendo este por sua vez substituído por um paradigma pragmático e social [...]. (CAPURRO, 2003, *on-line*)

Porém, toma a precaução de relativizar sua visão:

Naturalmente que essa seleção e esquematização não só simplificam de forma extrema a complexidade das proposições, como podem dar lugar a um mal entendido, considerando a presente exposição como avanço histórico, posto que muitas teorias se entrecruzam com distintas intensidades e em diversos períodos. (CAPURRO, 2003, *on-line*)

Apesar de suas observações sobre o enquadramento de diferentes teorias em paradigmas diferenciados, é trabalhoso procurar sintetizar a evolução da Ciência da Informação, a definição de seus conceitos ou os caminhos para os quais desponta. Capurro afirma que uma distinção mais segura ao se afirmar sobre informação seria seu caráter objetivo/subjetivo (CAPURRO, 2007, p. 193).

Tendo se iniciado como uma visão objetiva a partir do mundo da teoria da informação e da cibernética, a CI tem-se voltado para os fenômenos de relevância e interpretação como aspectos básicos do conceito informação. Esta mudança não é, de forma alguma, um retorno a uma teoria subjetivista, mas uma avaliação das diferentes perspectivas que podem determinar, em um contexto particular, o que está sendo considerado informativo, seja isto uma *coisa* (BUCKLAND, 1991) ou um documento. Diferentes conceitos de informação dentro da CI refletem tensões entre uma abordagem subjetiva e uma objetiva. O conceito de interpretação ou seleção pode ser considerado como sendo a ponte entre estes dois pólos. (CAPURRO, 2007, p. 150)

A distinção primordial seria então entre uma informação que poderíamos chamar de potencial, exterior ao indivíduo, de forma objetiva e que carrega em si seu próprio valor; e uma informação subjetiva, dependente da existência do indivíduo interpretante, da instituição ou do grupo social. Como destacado anteriormente, aproximar tais modelos torna-se cada vez mais complexo à medida que nos aprofundamos no entendimento de uma dessas vertentes. No entanto, é necessário que a Ciência da Informação trabalhe com conceitos que abarquem o maior número possível de entendimentos do que é informação, sem, no entanto, perder as peculiaridades relativas às suas aplicações.

A falta de definição conceitual, a confusão interna e ausência de disciplina em seus limites interdisciplinares trazem um preço alto à Ciência da Informação. Schrader conclui, após analisar cerca de 700 definições do conceito de informação em Ciência da Informação e seus antecedentes desde o início do século XX até 1981:

A literatura em CI é caracterizada pelo caos conceitual. Este caos conceitual advém de uma variedade de problemas na literatura conceitual da CI: citação a-crítica de definições anteriores, fusão de teoria e prática, afirmações obsessivas de *status* científico, uma visão estreita da tecnologia, descaso pela literatura sem o rótulo de ciência ou tecnologia, analogias inadequadas, definições circulares e multiplicidade de noções vagas, contraditórias e, às vezes, bizarras quanto à natureza do

termo informação. (SCHRADER, 1983, p. 99 *apud* CAPURRO, 2007, p. 154)

É cabível o questionamento de Spang-Hanssen (2001 *apud* CAPURRO, 2007, p. 153) de que não somos obrigados a aceitar a palavra *informação* como um termo profissional em si. Talvez seja mais útil deixá-la sem uma definição cristalizada, como nos termos *discussão*, *dificuldade* ou *literatura*. Além do mais, pode ser mais útil usar a palavra *informação* para aumentarmos nosso *status* profissional “soa inteligente e imponente e dá um ar de technicalidade”, destaca o autor.

Alguns autores explicitam uma visão cética da Ciência da Informação justamente por sua falta de consenso na definição de seus conceitos: “sentido amplo a CI é um agrupamento de pedaços coletados em uma variedade de disciplinas que falam de informação em um de seus muitos significados” (MACHLUP; MANSFIELD, 1983, p. 22 *apud* CAPURRO, 2007, p. 177).

Enfim, um conceito ou definições estáveis de informação provavelmente sejam objetivos aparentemente inalcançáveis pela Ciência da Informação. No entanto, em sua trajetória, no desenvolvimento de seu próprio saber científico, a Ciência da Informação acaba por gerar conhecimentos aproveitados para toda a sociedade como qualquer domínio acadêmico. O desafio, então, além de seus questionamentos sobre a natureza da informação, é investigá-la com base nas necessidades humanas de informação, sempre com o rigor científico.

Qualquer coisa pode ser informação. Na prática, contudo, informação deve ser definida em relação às necessidades dos grupos-alvos servidos pelos especialistas em informação, não de modo universal ou individualista, mas, em vez disso, de modo coletivo ou particular. Informação é o que pode responder questões importantes relacionadas às atividades do grupo-alvo. A geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação e transformação da informação deve, portanto, ser baseada em visões/teorias sobre os problemas, questões e objetivos que a informação deverá satisfazer. (CAPURRO, 2007, p. 187)

Compartilhamos, então, a noção de que as definições científicas de termos como *informação* dependem das funções que damos a elas em nossas teorias. Portanto, utilizaremos uma das afirmações de Capurro para guiar o presente trabalho:



Quando usamos o termo informação em Ciência da Informação, deveríamos ter sempre em mente que **informação é o que é informativo para uma determinada pessoa**. O que é informativo depende das necessidades interpretativas e habilidades do indivíduo (embora estas sejam frequentemente compartilhadas com membros de uma mesma comunidade de discurso). (CAPURRO, 2007, p. 154, grifo nosso)

Este excerto servirá de diretriz para o presente trabalho por refletir uma visão que corrobora com o conceito de informação formulado por Brenda Dervin (1992, p. 276), para quem informação é aquilo que faz sentido ao indivíduo, em corroboração às suas experiências.

Nota-se que será central a preocupação das necessidades informacionais do indivíduo e a sua contínua construção social de significado para suas ações em um ciclo sinérgico: necessidades-construção-uso de informação em processos que aparentemente são impossíveis de se desvencilhar em esferas distintas, seja cognitiva, coletiva, organizacional, etc.

Como indicado anteriormente, procuramos fugir de uma posição rígida de defesa da natureza da informação. No entanto, assumimos uma localização no paradigma social proposto por Capurro (2003, on-line) em que a análise da informação está intimamente interligada pela interação social, de modo pragmático. Assunções compartilhadas por alguns autores que enfatizam o aspecto individualista do uso da informação, como Barreto, serão refutadas por entendermos o valor do contexto social para a construção informacional.

Quando vivo minha vida pensante, que é o local onde projeto a criação da informação antes de codificá-la, isto acontece na minha mais recôndita privacidade. Esta é a solidão fundamental de todos aqueles que criam uma informação. É através da informação produzida, com a ajuda de um sistema de signos, que o homem procura relatar sua experiência vivenciada para outras pessoas; difundir a outros a sua experiência, que foi experimentada só por ele; que se processou no âmago de uma condição privada de criação e que se desloca para a esfera pública de uma significação coletiva. (BARRETO, 2002, p. 71)

Tal visão isola o sujeito como centro hermético de processamento de informações, o que transmite a ideia de indivíduos descontextualizados das fontes de influência que a vida em sociedade lhe submete desde o início de seu contato com outros indivíduos. Influência que também é transmitida por troca de informações, muitas das quais de forma desorganizada,

inconsciente, direta ou sem uma linguagem explícita. Obviamente, a Ciência da Informação ainda não estabeleceu seu ferramental teórico a ponto de se analisar as trocas tácitas entre conhecimentos e comunicação de informações.

Para alguns autores, como Rendón Rojas, há de se diferenciar o conceito de informação do conceito de conhecimento essencialmente pelos seus processos de construção:

Para que se obtenga información es necesario realizar una síntesis, entendida ésta desde una perspectiva kantiana como unión de dos extremos opuestos. Dicha síntesis se lleva a cabo por una acción del sujeto que une elementos objetivos (datos y estímulos sensoriales) y subjetivos (estructuras interpretativas del sujeto). Estos últimos sirven para procesar, organizar, estructurar y dar forma a los datos, lo que permite extraer las cualidades secundarias presentes potencialmente en los símbolos, esto es, interpretarlos, enlazándolos con su referente y sentidos ideales. De esta manera se comprende la etimología de la palabra información que proviene de informar, que en latín es *informare* que significa literalmente “dar forma”, esto es, establecer límites a la materia, dotarla de estructura y organización.<sup>1</sup> (ROJAS, 2005, p. 53)

Informação, dentro deste enfoque, corresponderia à síntese de elementos objetivos, relacionados a estímulos sensoriais e dados exteriores recebidos pelo indivíduo, assim como elementos subjetivos, representados por suas estruturas interpretativas. As representações simbólicas nos auxiliariam a dar forma, propiciar um entendimento do mundo material após serem processadas pelo usuário de informação. Esse movimento distanciar-se-ia da construção do conhecimento:

[...] para que se produzca el conocimiento es indispensable realizar no sólo la estructuración e interpretación de símbolos, sino otra serie de actividades más complejas. Es indispensable no sólo la decodificación de símbolos, sino la memorización, el **análisis**, que permite identificar los elementos constituyentes de lo que se está conociendo y sus relaciones como partes del todo; la **síntesis** en la cual se vuelven a reunir en un todo aquello que se fragmentó y descubrir las relaciones del todo con las partes; tener una **visión dialéctica** que permita descubrir la

---

<sup>1</sup> Para que se obtenha informação é necessário realizar uma síntese, entendida esta desde uma perspectiva kantiana como união de dois extremos opostos. Essa síntese se leva a cabo por uma ação do sujeito que une elementos objetivos (dados e estímulos sensoriais) e subjetivos (estruturas interpretativas do sujeito). Esses últimos servem para processar, organizar, estruturar e dar forma aos dados, o que permite extrair as qualidades secundárias presentes potencialmente nos símbolos, isto é, interpretá-los, enlaçando-os com seu referente e sentido ideais. Desta maneira se compreende a etimologia da palavra informação que provém de informar, que em latim é *informare*, que significa literalmente “dar forma”, isto é, estabelecer limites à matéria, dotá-la de estrutura e organização (tradução nossa).

interconexión de la información nueva con otras informaciones y conocimientos del sujeto cognoscente; elaborar **inferencias** de varios tipos como inferencias deductivas, inductivas, abductivas y hermenéuticas; **aplicar** las nuevas ideas y visiones del mundo obtenidas; **evaluar** todo el proceso y **asimilar** el constructo cognoscitivo obtenido. Asimismo es necesario subrayar que para realizar los pasos antes mencionados es indispensable utilizar no sólo las capacidades intelectuales puras, sino también emplear la **fantasía**, la **imaginación** y la **creatividad**.<sup>2</sup> (REDÓN ROJAS, 2005, p. 53)

Aunque ambos objetos son entes ideales, sin embargo, mientras la información es un ente ideal objetivado, el conocimiento es un ente ideal subjetivado, es decir, el conocimiento existe en el sujeto y sólo en el sujeto, al salir de éste se convierte en información.<sup>3</sup> (ROJAS, 2005, p. 55)

O conhecimento exigiria uma série de processos para a transformação cognitiva da informação. Tais distinções entre as atividades construtivas de informação e conhecimento defendida por Redón Rojas (2005) são válidas por abarcar de forma rica e hierarquizada tais conceitos.

No entanto, para os fins da presente dissertação, nos ativermos menos aos mecanismos cognitivos de transmutação de dados em informação e deste em conhecimento e mais nos elementos que os usuários enxergam como portadores ou transformadores de sentido para si, sempre sob um manto de interação social. Por outro lado, assumimos como referencial teórico, dentre os preceitos do *Sense-Making* estabelecidos por Brenda Dervin (1983) que nos aprofundaremos em seção seguinte, que informação não é essencialmente transmitida, mas sim construída pelo indivíduo; ou seja, informação também seria encarada como um elemento substancialmente subjetivado.

Araújo destaca a prática social como pressuposto à construção informacional:

---

<sup>2</sup> [...] para que se produza o conhecimento é indispensável realizar não só a estruturação e interpretação de símbolos, mas outra série de atividades mais complexas. É indispensável não só a decodificação de símbolos, mas a memorização, a análise que permite identificar os elementos constituintes do que se está conhecendo e suas relações como partes de um todo; a síntese para qual se volta a reunir em um todo aquilo que se fragmentou e descobrir as relações do todo com as partes; ter uma visão dialética que permita descobrir a interconexão da informação nova com outras informações e conhecimentos do sujeito cognoscente; elaborar inferências de vários tipos como inferências dedutivas, indutivas, adutivas e hermenéuticas; aplicar as novas ideias e visões de mundo obtidas; avaliar todo o processo e assimilar o construto cognoscitivo obtido. Assim mesmo é necessário sublinhar que para realizar os passos anteriormente mencionados é indispensável utilizar não só as capacidades intelectuais puras, mas também empenhar a fantasia, a imaginação e a criatividade (tradução nossa).

<sup>3</sup> Ainda que ambos os objetos sejam entidades ideais, sem embargo, a informação é uma entidade ideal objetivada, o conhecimento é uma entidade ideal subjetivada, quer dizer, o conhecimento existe no sujeito e somente no sujeito, ao sair deste se converte em informação (tradução nossa).

Receber, gerar e transferir informações sobre si mesmo e sobre o mundo são atividades sem as quais não se poderia pensar o homem, pois é através dessas ações que ele constrói e reconstrói seu projeto de civilização. Assim, no nível das sociedades históricas, a produção e a reprodução de artefatos culturais realiza-se a partir do modo informacional. **Nessas sociedades, toda prática social pode ser considerada como uma prática informacional, pois toda interação humana pressupõe recepção, geração ou transferência de informação.** Em contrapartida, deve-se salientar que o funcionamento dos campos sociais seja integralmente informacional ou baseado apenas nas práticas informacionais, pois, além dessas práticas existem, nos campos sociais, as condições de produção, os objetos, os valores e sentidos que acompanham as informações. Essas colocações nos levam a considerar que a informação é um operador de relação ou, ainda, um indicador de mediação que possibilita e é possibilitado pelas relações sociais. As práticas informacionais, por sua vez, estruturam as redes sociais, pois são, em última instância, conjuntos de múltiplas relações de associações coletivas. (ARAÚJO, 2001, *on-line*, grifo nosso)

Essa visão da informação perpassando a atividade humana coletiva e individualmente será cara a esta dissertação justamente por pretender explorar as dinâmicas sociais em relação às necessidades individuais e coletivas do grupo de usuários em questão.

Finalmente, cabe salientar a indicação de Araújo de que informação, *per se*, não garante a transformação dos contextos, seja individual ou social. E ressalta que:

[...] no processo de recepção da informação, pode ocorrer também conflitos, ou seja, pode ocorrer um processo de divergência, em que há várias tentativas de percepção, interpretação/compreensão, porém todas finalizando em respostas consideradas incorretas pelo sujeito receptor. Tal processo de divergência ocasiona a recusa da informação por parte do sujeito. Nesse processo divergente, o sujeito receptor também consulta seu acervo social do conhecimento e estabelece uma mediação entre este e a situação vivida em que se pretende utilizar a informação em questão. Nesse caso não se dá uma mediação positiva entre os elementos. Vários motivos podem levar à recusa/descarte da informação recebida. Cada situação de recusa/descarte estrutura-se em motivos únicos que são, no campo da Ciência da Informação, denominados de **barreiras**. Estas, por sua vez, são variadas e podem ser caracterizadas como elementos inerentes ao fenômeno informacional. (ARAÚJO, (2001, *on-line*, grifo nosso)

Logo, o processo informacional não é algo puramente passivo, como a ideia de uma tábula rasa a ser preenchida exclusivamente com dados a serem digeridos em

informações. O contato direto com a informação não assegura a mudança da realidade. “Se não ocorre atribuição de sentido (recepção) e processo de representação (geração e transferência), o fenômeno informacional não se desenvolve” (ARAÚJO, 2001, *on-line*). Este ponto fundamentará não só a ideia de uma inclusão informacional de modo abrangente, e não apenas o acesso às fontes de informação, mas também será o pilar do entendimento do tipo de estudo de usuário a ser empregado em nosso trabalho.

Como vimos, um conceito de informação capaz de abarcar todas as nuances da problemática enfrentada pela Ciência da Informação ainda não foi estabelecido. Para fins desta pesquisa, mais relevante que esta discussão teórica serão os estudos que enfocam o comportamento dos usuários de informação e, mais detalhadamente, como é dada a construção de sentido a uma informação pelo indivíduo.

## **2.2 Estudos de usuário**

Os estudos de uso e usuários de informação nascem na Biblioteconomia e, com seu desenvolvimento, passam a ser integrados à Ciência da Informação. Os primeiros estudos de comunidades foram executados em bibliotecas públicas de Chicago na década de 1930 (FIGUEIREDO, 1994, p. 21), porém, podemos identificar o início da sistematização dos estudos de usuários de informação em meados do século XX, justamente o período em que se soma a gênese da Ciência da Informação e o fenômeno que se convencionou chamar de “explosão informacional”.

A partir da década de 1970, com a aproximação de teorias comportamentais e cognitivas, a Ciência da Informação dá contribuições decisivas ao desenvolvimento de tais estudos. Como Nice Figueiredo (1994, p. 10) assinala, os estudos de usuários de informação são “um exemplo da integração útil das técnicas da Ciência da Informação ao aperfeiçoamento das técnicas bibliotecárias”.

Assim, partiremos da definição mais tradicional até os esforços mais modernos dentro da Ciência da Informação em estudos cognitivos de uso de informação.

Para Nice Figueiredo,

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Através destes estudos verifica-se por que, como e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. [...] Os usuários são assim encorajados a tornar suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Wilson-Davis (1977 *apud* CUNHA, 1982, p. 6) delimita os estudos de usuários de informação incorporando elementos da comunicação e cognição humana, resumizando seu conceito sobre o tema em três enunciados básicos:

- estudos sobre as *fontes* que comunicam *mensagens* através de *canais* aos *receptores*;
- estudo de *quem* diz o que para *alguém* através de que *meios* e com *que efeito*;
- estudo de *quem* demanda (ou necessita, ou recebe) o que de *alguém* e para *quê*.

Os principais estudos surgem a partir de 1948, tendo como marco a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society daquele ano, em que são apresentados dois estudos relevantes: um acerca do comportamento de uso de informação de cientistas britânicos e outro sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciências de Londres (CHOO, 2003, p. 67). Como destaca Figueiredo (1994, p. 7), tais pesquisas surgem de um novo posicionamento das bibliotecas frente aos seus usuários. De uma atitude passiva, em que se esperava a adequação das necessidades dos indivíduos ao que era oferecido pelas unidades de informação, passou-se a repensar o papel central do cliente de informação como razão de existência das instituições que lidam com informações. Novos produtos e serviços são formulados: bibliografias, índices e resumos passam a fazer parte permanente do rol de possibilidades a serem ofertados aos usuários. Enfim, vislumbra-se aqui mais um indício da passagem do “paradigma do acervo”, centrado na guarda documental, para o “paradigma do acesso”, focalizando o atendimento das demandas dos usuários no âmbito da biblioteca.

A mudança de foco nos estudos de usuários também é percebida por Cunha:

Nos últimos anos a Biblioteconomia, em quase todos os países, está evoluindo de uma postura centrada nas técnicas e organização bibliográfica para uma maior preocupação com o usuário da informação, isto é, de processos para objetivos. Os estudos de usuário estão forçando uma revisão dos papéis desempenhados pelas bibliotecas, centros de documentação e/ou informação, fazendo com que essas instituições retornem ao seu objetivo primordial, que é o da prestação de serviços aos usuários, satisfazendo suas necessidades de informação. (CUNHA, 1982, p. 5)

*A priori*, os estudos de usuários focalizavam o uso da biblioteca (*quem, o que, quando e onde*), sendo apenas uma pequena parcela destes objetivando investigar *como* as bibliotecas são utilizadas, outros poucos o *por quê* de sua utilização e *quais os efeitos* do uso das unidades de informação nas vidas desses usuários (FIGUEIREDO, 1994, p. 28).

Dois períodos na história dos estudos de usuários de informação são assinalados por Nice Figueiredo: de 1948 a 1965, quando a ênfase nos estudos repousa em cientistas e engenheiros “por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentirem de adequação” (FIGUEIREDO, 1994, p. 9); e a partir de 1965, quando os estudos de caráter amplo vão diminuindo e surge uma tendência a se incorporar a análise indireta de aspectos do comportamento do usuário, especialmente os de informação científica e tecnológica, como o uso de coleções, bibliometria e métodos sociológicos de investigação da transmissão informal da informação.

Os estudos de usuários e uso de informação em bibliotecas podem ser convenientemente divididos em dois tipos (FIGUEIREDO, 1994, p. 8; WILSON-DAVIS *apud* CUNHA, 1982, p. 5):

- estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- estudos orientados ao usuário, isto é, investigações sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

Choo (2003, p. 69) procura mapear graficamente o estado-da-arte sobre as pesquisas de necessidade e de uso de informação baseando-se nessas duas ênfases apresentadas. Dispõe em eixos cartesianos as principais correntes de investigação, opondo o

eixo x, a “orientação da pesquisa”, sendo esta voltada ao *sistema* ou ao *usuário*; ao eixo y, representando o “objetivo da pesquisa”, sendo este voltado à *tarefa/atividade* até chegar a um objetivo *integrativo*.

OBJETIVO DA PESQUISA	Integrativo	Busca e armazenamento da informação Modelo STI da busca da informação Serviços sociais (INISS) Médicos e profissionais da saúde	Modelo da criação de significado (Sense-Making) Processo de busca da informação Ambiente do uso da informação Modelos do usuário da informação Estudo do conhecimento anômalo
	Tarefa/atividade	Necessidade de informação dos cidadãos Cientistas sociais (infross) Cientistas e tecnólogos	Modelo comportamental da recuperação da informação Funcionários do governo Engenheiros R&D (Estudos MIT) Comunicação científica
		Sistema	Usuário

Figura 1: Adaptado de Choo (2003, p. 69).

Neste esquema apresentado por Choo cabe ressaltar a oposição entre *sistema* e *usuário*, sendo ambos conceitos genéricos que escondem em si, respectivamente, o entendimento de sistema como representação de estruturas sociais, práticas, comunidades, serviços que permitem a disseminação de informação; esta, vista como uma entidade externa, objetiva, independente dos usuários ou dos sistemas sociais; enquanto a orientação para o usuário, por outro lado, acredita na informação como processo subjetivo, criado na mente do usuário.

Já no que concerne aos objetivos da pesquisa, apresentados ao longo do eixo vertical, Choo identifica o foco na atividade/tarefa de como as fontes formais e/ou informais partilham informação para um determinado grupo de indivíduos. Já a pesquisa integrativa “abrange todo o processo de busca e utilização da informação” (CHOO, 2003, p. 70).

Cada quadrante, com seus respectivos exemplos de pesquisa, demonstra a relevância dos estudos de usuário para diversos campos técnico-científicos, como o



entendimento da relação usuário/sistema de informação (cf. NASCIMENTO, 2003) e as teorias que buscam uma integração usuário/meio, ou talvez, processos sociocognitivos (DERVIN; NILAN, 1986; KUHNLTHAU, 1991; KUHNLTHAU, 1993).

Diversos são os métodos utilizados para se investigar os usuários de informação. Conforme nos mostra Cunha (1982, p. 7), podem ser sintetizados em métodos que utilizam perguntas (questionário, entrevista, técnica de Delfos), observação (observação participante, observação não-participante) e análise documental (diários, análise de conteúdo, análise de citações, documentos de bibliotecas).

Choo (2003, p. 79) destaca algumas contribuições generalizáveis das pesquisas de estudo de usuário em termos de construção teórica:

- as necessidades e os usos de informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários;
- os usuários obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais;
- um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso das fontes de informação.

Choo, porém, ressalva que “embora os estudos do usuário continuem a proliferar, há uma crescente intranquilidade pelo fato de não estar ocorrendo a construção de um conhecimento teórico unificador sobre as necessidades e os usos da informação” (CHOO, 2003, p. 79).

A falta de consenso dentro dos estudos de usuário inicia no delineamento de seus conceitos primordiais. Sem nos estendermos na discussão sobre a terminologia da área, podemos abraçar as conclusões de Totterdell (1976, *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 34) que identifica apenas três conceitos caros aos estudos de usuário:

- necessidades expressas;
- necessidades não-expressas; e
- necessidades não-ativadas ou não-sentidas.

Justamente o conceito de necessidade informacional será a chave para a abordagem do *Sense-Making* (construção de sentido), atualmente, um dos referenciais teóricos que explora a utilização de informação pelo indivíduo de maior contribuição para a área de estudos de uso da informação durante os últimos anos, e que será apresentado e trabalhado na próxima seção.

Dentre as diversas técnicas e teorias de estudo de usuário, optamos pela abordagem desenvolvida por Brenda Dervin por nos possibilitar uma investigação qualitativa do uso da informação. Sua postura essencialmente voltada ao estudo integrativo dos usuários, sem se prender necessariamente na existência de um sistema fechado, adéqua-se aos objetivos de nossa pesquisa, uma vez que não há a formalização de sistemas de informação destinados à população carcerária mineira. Os modos pelos quais os apenados dão sentido às informações recebidas poderão ser apreendidos pelos relatos de como eles sanam suas necessidades informacionais a partir do enfoque metodológico do *Sense-Making*.

## **2.3 Sense-Making <sup>4</sup>**

Ao fim da década de 1970, conforme ressalta Dervin e Nilan (1986), observa-se uma mudança gradual entre as perspectivas de estudo de usuário: de uma abordagem tradicional, com estudos direcionados sob a ótica do sistema de informação ou biblioteca (*system-oriented approach* ou *traditional approach*) a uma abordagem alternativa, isto é, direcionada sob a ótica do usuário (*user-oriented approach* ou *alternative approach*) (FERREIRA, 1997a, p. 7).

Um típico estudo orientado ao sistema avalia a proporção que um usuário ou um potencial usuário tem para: 1) usar um ou mais sistemas, serviços e materiais de informação; 2) observar alguma barreira no uso desses sistemas de informação e 3) demonstrar satisfação

---

<sup>4</sup> Foi adotada neste estudo, a decisão da Profª. Sueli Ferreira, uma das maiores estudiosas do tema no Brasil, de se manter o termo *sense-making* sem tradução, dada a dificuldade de se definir uma tradução segura do neologismo ou ainda, as implicações referentes a se trabalhar com um conceito ainda em desenvolvimento nos domínios da Ciência da Informação brasileira (FERREIRA, 1997a, *on-line*). Outra observação relativa à terminologia do termo se refere ao uso de maiúsculas e minúsculas, sendo estabelecido desde 1994 por Brenda Dervin o uso das últimas para o fenômeno e das primeiras para a abordagem (FERREIRA, 1997b, *on-line*).

por atributos do sistema e seu acesso (DERVIN; NILAN, 1986, p. 9).

Já os estudos orientados ao usuário apontam que a informação é continuamente construída pelos indivíduos, uma vez que os próprios usuários são seres em constante construção, livres para criarem novos sentidos a partir de quaisquer informações obtidas, sejam através de sistemas de informação ou situações que eles enfrentem cotidianamente em suas experiências de vida. Concentram-se em como as pessoas usam informação em situações particulares (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

Uma distinção primordial, que destaca esta abordagem da linha de estudos de usuário desenvolvidos até então, reside no entendimento de “necessidade de informação”. Dervin e Nilan (1986, p. 17) apontam que:

Quase sem exceção, “necessidades de informação” não têm sido definidas como aquilo que os usuários pensam precisar, mas em termos daquilo que designa o que é necessário ao sistema de informação. A definição não tem focado no que falta ao usuário (p. ex.: que lacunas eles enfrentam), mas naquilo que o sistema possui.

São as seguintes categorias antagônicas apresentadas que definiriam a emergência de um novo enfoque nos estudos de necessidade e uso de informação: o conceito de informação objetiva *x* subjetiva; usuários mecanicistas passivos *x* usuários construtivistas e ativos; transituacionalidade *x* situacionalidade; visão atomística *x* visão holística da experiência humana; comportamento exterior *x* cognição interior; individualidade caótica *x* sistemática (DERVIN e NILAN, 1986, p. 13-16).

Os estudos passam também a adotar metodologias qualitativas em detrimento de análises quantitativas, o que se reflete na mudança das perguntas de pesquisa. Enquanto no paradigma tradicional procurava-se investigar “o quê” – o que as pessoas usam, que sistema, que serviços – no alternativo a questão passa a ser “como” – como as pessoas definem necessidades em diferentes situações, como elas apresentam essas necessidades ao sistema, como elas fazem uso do que o sistema oferece a elas (DERVIN; NILAN, 1986, p. 16).

A abordagem alternativa conta com uma série de modelos desenvolvidos através dos anos buscando explicar o processo de busca de informação dos usuários.

Uma das primeiras teorias foi desenvolvida por Robert Taylor (1968) e basicamente identifica quatro níveis de busca de informação, sendo uma mais elaborada

cognitivamente que a anterior: necessidade visceral, necessidade consciente, necessidade formalizada e, finalmente uma necessidade comprometida com a organização de um sistema.

Nicholas Belkin trouxe a contribuição do conceito de “estado anômalo do conhecimento” (1980) (*Anomalous State of Knowledge – ASK*). A busca de informação surgiria quando a pessoa sente este estado de falta de um conhecimento, uma lacuna a ser preenchida por informação.

Já o modelo denominado “processo de busca de informação” (Information Search Process – ISP) vem sendo desenvolvido por Carol Kuhlthau (1991, 1993) e se baseia nos trabalhos do psicólogo George Kelly. Para ela, informação também é um redutor de incerteza e pode ser categorizada em estágios, no entanto, o cerne desse modelo está no estado emocional que acompanha o usuário durante esses estágios. Ansiedade é sentida no reconhecimento de suas incertezas, otimismo pode ser sentido durante a seleção de informações, etc., até o estágio final que pode representar satisfação/frustração/alívio.

Ressalta Wang (1999, p. 57) que essa nova fase nos estudos de uso e necessidade de informação ou “paradigma alternativo ou novo, chamado variadamente, paradigma naturalístico podendo ser chamado de abordagem *Sense-Making*, metodologia qualitativa, paradigma iluminativo”; traz novos elementos à Ciência da Informação, especificamente aos estudos de usuários de informação: *etnografia* – descrição qualitativa das sociedades humanas, utilizada principalmente na antropologia cultural; *hermenêutica* – debate a compreensão e a interpretação humana de textos escritos; *fenomenologia* – método que propõe a extinção da separação entre “sujeito” e “objeto”, procurando descrever, compreender e interpretar os fenômenos que se apresentam à percepção; *construtivismo* – que busca explicar o desenvolvimento humano pelas ações mútuas entre indivíduo e o meio; *contextualismo* – abordagem que valoriza o contexto da ocorrência do fenômeno; *pós-modernismo* – destaca a condição sociocultural do capitalismo contemporâneo, etc. Cada qual com seu recorte teórico aplicado aos estudos informacionais “refletindo a perspectiva da disciplina de origem” (WANG, 1999, p. 57).

Dervin e Nilan (1986, p. 20) destacam que dentre os esforços que vêm sendo desenvolvidos dentro do campo da comunicação e que implementam aspectos do paradigma alternativo para estudar o comportamento comunicacional, somente o *Sense-Making* seria uma abordagem aplicada à Biblioteconomia e à Ciência da Informação.

Não por acaso, o artigo de Dervin e Nilan (1986) ainda é um dos mais influentes na área de estudo de usuário, como aponta a revisão de literatura mais recente do *Annual Review of Information Science and Technology* – ARIST (CASE, 2006, p. 310). Seu enfoque é orientado ao entendimento da informação como um processo complexo e não apenas simples processamento de dados.

Suely Ferreira esclarece as bases teóricas da abordagem de Brenda Dervin:

A base conceitual do Sense-Making foi desenvolvida com suporte na teoria de vários estudiosos, como Bruner & Piaget (cognição), Kuhn & Habermas (constrangimento das ciências tradicionais e alternativas), Ascroft; Beltran & Rolins (teórica crítica), Jackins & Roger (teoria psicológica) e principalmente em Carter, teórico da comunicação, afirmando que o homem cria ideias para transpor as lacunas que lhes são apresentadas em decorrência da descontinuidade sempre presente na realidade. (FERREIRA, 1997b, *on-line*)

O *Sense-Making* procura “avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e usam a informação e outros recursos neste processo” (FERREIRA, 1997b, *on-line*). Propõe ser uma abordagem integrativa, capaz de englobar a elucidação da interação homem/informação em diferentes momentos, não se atendo a um sistema de informação formal.

O modelo proposto nessa abordagem, embora privilegie o usuário como o centro do estudo informacional, não o isola de uma contextualização exterior, privilegiando, assim, um entendimento mais construtivista que cognitivista do entendimento do fenômeno informacional para o indivíduo. Comenta Ferreira:

Ao definir, amplamente, em termos de uma série de suposições ontológicas e epistemológicas, como atividade humana de observações, interpretação e compreensão do mundo exterior, inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso dos esquemas interiores, Dervin define essa atividade tanto como um comportamento interno (cognitivo), como externo (atitudes, reações em face do meio social) que permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos, suas ações através do tempo e espaço. A busca e uso de informação, portanto, é central para tal atividade. (FERREIRA, 1997b, *on-line*)

A chamada teoria ou metodologia do *Sense-Making*, que vem sendo desenvolvida a partir dos estudos de Brenda Dervin durante os últimos trinta anos (DERVIN, 1992) pode

dar embasamento teórico para a investigação de como se dão os processos de necessidade, aquisição e uso de informações, pressupondo as interações rotineiras dos indivíduos. De fato, o *Sense-Making* é mais um modelo de metodologia para se estudar busca e uso de informação do que um simples modelo de busca de informação (COSTA, 2000, p. 48).

Podemos definir as diretrizes conceituais do *Sense-Making*, conforme apontam Dervin (1983, p. 4-8) e Ferreira (1997a, p. 14), nos itens a seguir:

a) A realidade não é completa nem constante, ao contrário, é permeada de descontinuidades fundamentais e difusas, intituladas “vazios” (*gaps*). O *Sense-Making* generaliza essas “lacunas” por assumir que as coisas na realidade não estão conectadas, nem tampouco são perenes. Este é o princípio da descontinuidade geral.

b) A informação não é algo que exista externa e independentemente ao ser humano, ao contrário, é um produto da observação e internalização humana. Tanto a observação direta da realidade ou uma observação da observação feita por outros são frutos da mente humana, que guia o que e como observar, assim como as interpretações dos produtos da observação. Logo, informação é um fenômeno que, necessariamente, perpassa a mediação humana. No entanto, uma vez que a informação é um fenômeno eminentemente interligado à natureza humana e, por conseguinte, o contexto em que as ações e interações humanas se dão, a autora destaca quatro esferas condicionais observáveis (DERVIN, 1983, p. 5):

- as limitações da fisiologia humana – nós, enquanto espécie, apresentamos certas limitações; não conseguimos fazer algumas observações que outras espécies são capazes;
- a limitação do tempo-espaço presente – desde que é assumido que nós todos somos interligados no espaço-tempo, o que podemos observar em um determinado momento é condicionado por onde estamos;
- a limitação do tempo-espaço passado – nós viemos de histórias diferentes e nossas observações atuais, ao menos em parte, são marcadas por nossas experiências. Se por um lado nossas distinções históricas nos possibilitam, pela comunicação, adquirir um panorama da realidade exterior enriquecido pelas observações; por outro lado, o tempo-espaço passado pode ser congelado quando, como a literatura e a psicoterapia sugerem, nossas

vivências nos levam a tratar o tempo-espaço presente de forma idêntica ao passado;

- a limitação do tempo-espaço futuro – como nós, seres humanos, nos orientamos pela perspectiva de um futuro próximo, parte de nossas observações também o são. Além do mais, o princípio da descontinuidade geral sugere que nossa percepção de hoje é aplicável somente para hoje e não para o amanhã;

c) Desde que se considera que a produção de informação é guiada internamente, então o *Sense-Making* assume que toda informação é subjetiva. Dervin (1983, p. 5) sublinha que para o *Sense-Making* não há *transferência* de informação, mas sim *construção* – criação de sentido.

d) Busca e uso da informação são vistos como atividades construtivas, como criação pessoal do sentido individual do ser humano. Informação é contextualizada como o sentido criado por um ou mais indivíduos em um determinado momento do espaço-tempo (DERVIN, 1992, p. 271-272) e o compartilhamento de informação é visto como a modificação sucessiva de enquadramentos da realidade, uma série de construções e reconstruções (DERVIN, 1983, p. 5).

e) Focaliza em como os indivíduos usam as observações tanto de outras pessoas quanto as próprias para construir seus quadros da realidade e como os utilizam para direcionar seu comportamento. O fenômeno, então, não se opera exclusivamente na própria esfera cognitiva do usuário. Este pode ser influenciado pelas observações/impressões alheias. A realidade social também participa da criação de sentido informacional pelo indivíduo;

f) O comportamento dos indivíduos pode ser prognosticado com mais sucesso com a estruturação de um modelo que focalize mais suas “situações de mudanças” que atributos denominados característicos de personalidades ou demográficos;

g) Pesquisa por padrões, observando mais que assumindo conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso. Busca aqui investigar como os indivíduos constroem sentido a partir que eles consideram informativos, não se apegando em reduzir o fenômeno informacional em relacionamentos mecanicistas do tipo entrada-saída;

h) Considera-se a existência de “compreensões universais da realidade” que

permitem prognósticos e explicações melhores do que seria possível obter nas abordagens positivistas tradicionais. Tais compreensões podem oferecer melhores explicações de como nós utilizamos a informação que as análises quantitativas. Entendemos que não se deve compreendê-las como pretensões de se generalizar o que vem a ser informação de modo universal no sentido da totalidade dos homens ou apenas na esfera individual, mas sim busca pela definição do aproveitamento da informação de modo coletivo ou particular.<sup>5</sup>

i) O conceito de *circling reality* (realidade circundante) é usado em *Sense-Making* como uma maneira conveniente de referir-se à necessidade de obter uma variedade de perspectivas, a fim de se alcançar uma visão mais estável da realidade baseada em um largo espectro de observações, através de uma larga base de pontos no tempo-espaço;

j) O ciclo da realidade circundante não é apenas desejável, mas necessário, dada a considerável evidência, mostrando o que acontece a sistemas incapazes de avaliar e responder flexivelmente à mudança da realidade;

k) Há uma vantagem em se iniciar a pesquisa com uma pessoa, tentando encontrar maneiras sistemáticas de compreender como os indivíduos compartilham suas observações em toda forma de situações, inclusive as que vêm como estruturalmente restritas (assume que uma das razões pelas quais a pesquisa do comportamento individual tenha sido tão infrutífera no passado foi por ter considerado constância de tempo e espaço);

l) O pesquisador deve apoiar-se, de forma constante, na perspectiva do ator. As perspectivas de vários atores movendo-se em uma dada condição estrutural deverão ser comparadas, iluminando, conseqüentemente, o retrato da produção de sentido, naquela condição particular. Aqui é importante que o pesquisador não determine limites da situação em termos de qualquer definição particular de observador.

Assim, os indivíduos/usuários de informação não são considerados de modo puramente individual. De fato, outro aspecto importante a se considerar é a comunicação humana contextualizada em suas próprias estruturas, instituições e cultura. Embora muitas vezes, nas ciências sociais, localize-se o indivíduo contra uma estrutura social que persiste além dele no espaço/tempo, ambos fazem parte de um todo. Os estudos sobre uso de informação, por muito tempo vêm conceitualizando a comunicação entre os indivíduos como transmissão ou transferência de informações, logo, as relações entre indivíduos e a estrutura

---

<sup>5</sup> Cf. Capurro (2007, p. 187).



também assim o eram. Dessa formulação emerge uma situação que a Antropologia chamaria de “aculturação” (DERVIN, 1992, p. 276).

A importância do contexto social, econômico e cultural em que está inserido o usuário decorre do fato de este estar intimamente implicado na apropriação da informação. São identificados dois pontos que explicam a falha do indivíduo em adquirir e utilizar informações:

[...] a primeira é que quando as pessoas não vêem a ligação com seus problemas próprios a informação se dissipa pela falta de contextualização mental. A segunda é que quando a informação não faz sentido para a pessoa, ela se fecha, recusando a sua compreensão (BAX; DIAS, 1997, p. 2).

*Sense-Making* é uma metodologia desenvolvida para o estudo genérico de qualquer situação que envolva a comunicação. Aceita, essencialmente, que os indivíduos caminhem através de suas próprias experiências: cada momento um novo passo. Mesmo sendo a repetição de um comportamento anterior, este, teoricamente, será um novo passo, visto que se encontra em novo momento do espaço-tempo. O ponto central então está no momento da parada, da descontinuidade, quando o indivíduo se vê obrigado a construir ou mudar o sentido de seus conhecimentos pela informação (DERVIN, 1992, p. 277).

O desafio seria, então, determinar como os indivíduos interpretam suas próprias paradas e criam as pontes para a continuidade da sua “caminhada”; quais estratégias usam para definir a situação de lacuna de informação; como contextualizam a relação entre a lacuna e a ponte a ser criada para atravessá-la; como se movem taticamente para cobrir a lacuna; como prosseguem após atravessar o obstáculo (DERVIN, 1992, p. 277).

A metáfora do *sense-making* pode ser assim representada:

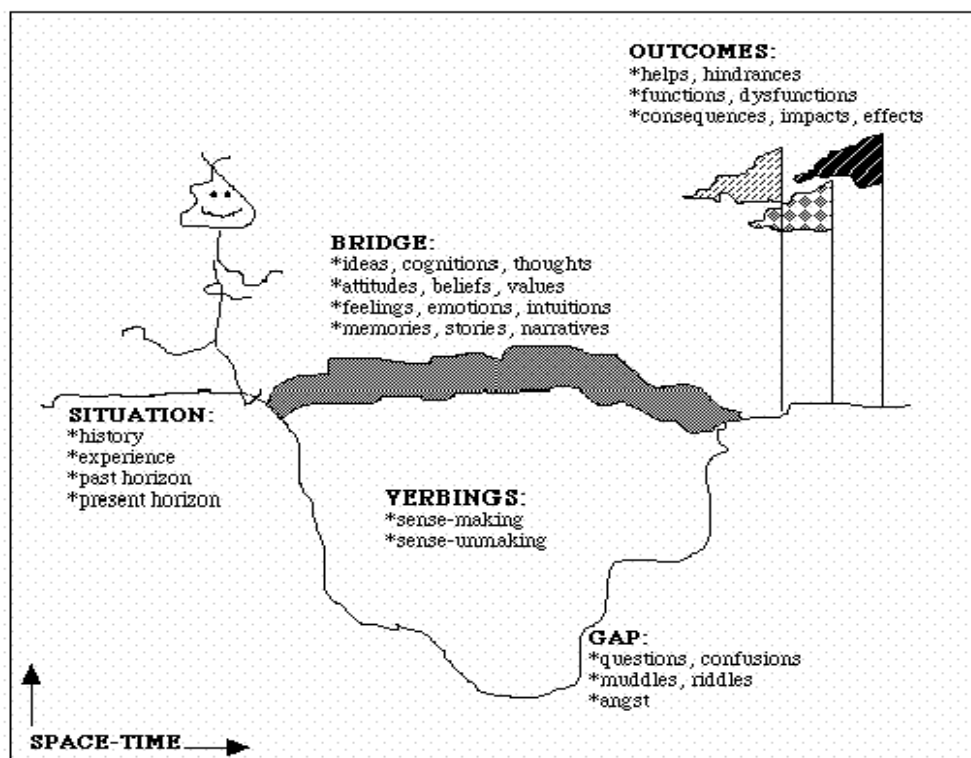


Figura 2: Extraído de Dervin (2005).

Em suma, informação não seria apenas dados transmitidos, mas a essência do fenômeno capaz de transformar seu estado atual cognitivo, o que lhe auxilia a atravessar suas dúvidas, confusões, questões, etc. Movendo-se pelo *espaço-tempo*, o ator encontra-se em determinadas *situações* (*situations*) – marcadas pelo seu *background* de experiências – em que necessita de informação para criar uma *ponte* (*gaps*) – seja de natureza emocional, racional, atitude, etc. – e atravessar um *vazio* específico – representado por questionamentos, a angústia sentida no “estado anômalo do conhecimento” – e atingir fins particulares (*outcomes*), desenvolvidos pela construção (ou desconstrução) de sentido informacional (*verbing*), representados pelos efeitos, ajudas, funções, etc. que acumulamos a uma nova *situação*.

Da análise do esquema acima apresentado, desprendem-se as seguintes observações:

O uso tanto na coleta de dados quanto na análise de conceituação é focado não em substantivos (nomes), nem substâncias, mas em verbos e processos. A produção de sentido só pode ser compreendida pela investigação dos mecanismos intersubjetivos do usuário. Suas metodologias buscam explicitar como ocorrem as dinâmicas dessas atribuições de sentido pelos usuários. O foco do *Sense-Making*, que Dervin nomeia de *verbing* (ações), é uma

tentativa de libertar a abordagem do uso de “sistemas espelhos” para estudo de usuários. Através da interface entre pesquisador e pesquisado, baseado em suposições universais da condição humana – movimentando-se através do tempo e espaço, defrontando-se com vazios/lacunas, transpondo barreiras e assim por diante – o *Sense-Making* remove a imposição de substantivos do pesquisador (COSTA, 2000, p. 50).

A dinâmica espaço-temporal não pode ser negligenciada. Com a introdução desta suposição, o *Sense-Making* não está sugerindo que não haverá constância através do tempo e espaço, mas que os pesquisadores, realizadores da pesquisa de informação, não devem impor constância na aplicação das estruturas metodológicas, que não permitirá o surgimento de mudanças através do tempo e espaço. Existem padrões a serem encontrados em mudanças nos movimentos através do tempo e espaço, e que quando a pesquisa relega tais mudanças como erro, não permitindo o potencial explícito, à sua existência metodologicamente, o resultado é a redução do entendimento de usuários ao simples individualismo (COSTA, 2000, p. 50).

As lacunas ou *gaps* são identificadas como “necessidades de informação” do usuário e são definidas nos horizontes material e fenomenológico do ator: passado, presente e futuro. Através do emprego do triângulo *Sense-Making*, situação-lacuna-uso; “necessidade de informação” é novamente conceituada como uma descontinuidade no movimento através do tempo e espaço, em que as pessoas se percebem como um ser em um momento de lacuna e necessitam transpor essa lacuna de alguma forma. No contexto da interface entre usuários e sistemas de informação atribuído para servir às suas necessidades, a ponte pode ser informação estocada no meio de recursos informacionais. Da perspectiva do *Sense-Making*, entretanto, a ponte é qualquer coisa que informa e auxilia na produção de sentido e pode incluir tanto fenômenos internos (ex.: ideias, emoções, sentimentos, memórias, palpites), quanto externos (p. ex.: uma mão amiga, um fato recuperado de uma base de dados, uma mudança no comportamento de alguém) (COSTA, 2000, p. 50).

Expansão no foco do uso de “necessidade de informação” para qualquer lacuna no movimento, e forças e restrições que impedem o movimento. Este é um aspecto importante de como o *Sense-Making* assume tratar necessidades de informação holisticamente, em termos de experiência de vida do usuário e como os usuários veem os aspectos chamados objetivos e subjetivos dessas experiências. Dessa forma, o *Sense-Making* tenta transcender a polarização objetivo-subjetivo, a que Dervin sugere ter levado a uma imagem do usuário como caoticamente solipista (CHEUK, 1999 *apud* COSTA, 2000, p. 50).

O modelo básico do *Sense-Making* é sintetizado em três pontos: situações-lacunas-usos (DERVIN, 1983, p. 9). Nesses elementos identificamos (DERVIN, 1983, p. 9; FERREIRA, 1997a, *on-line*):

*Situação* é a arena espaço-temporal em que ocorrem as mudanças no sentido percebido pelos indivíduos. Como mudanças ocorrem a todo instante, é deste contexto que surgem as necessidades de informação. É o contexto espaço-temporal em que o sentido é construído. É derivado diretamente da premissa de que a construção de sentido é situacional.

*Lacunas*: o indivíduo está sujeito a uma série de falhas de compreensão em uma dada situação que interrompem seu caminho. Essa descontinuidade gera sentimentos de incerteza e ansiedade e/ou a necessidade de agir. A partir dessa inquietude nasce a motivação pela busca de informação. A lacuna seria, assim, uma oportunidade de a informação auxiliar o indivíduo a continuar seu caminho; prosseguir no espaço-tempo. Seria a razão de ser da construção do sentido informacional.

Já o *uso* ocorre quando o indivíduo transpõe o vazio anteriormente sentido. Só o consegue através de se empregar algum conhecimento recém-adquirido, de uma informação que agora lhe faz sentido. No entanto, o foco seria a construção da informação subjetivamente pelo usuário e não uma conexão mecânica entre a informação e seu uso.

A necessidade de informação que impulsiona todo o processo de construção de sentido pelos indivíduos é, então, definida como uma combinação desses três componentes do triângulo do *Sense-Making*; situação-lacuna-uso, os quais utilizaremos como marcos conceituais para o entendimento do comportamento de busca de informação da população prisional mineira.

Como ressaltado, entender o que é informação para o usuário necessariamente perpassa o entendimento situacional a que ele está submetido, assim como a análise das ferramentas objetivas (livros, mídia, sistemas de informação, interação com outras pessoas, etc.) disponibilizadas pelo mundo exterior, para que seja realizada a internalização desses elementos e a posterior criação de sentido pelo usuário; de forma a ser atingida uma meta localizada espaço-temporalmente. No entanto, não podemos deixar de salientar que a criação do sentido, embora seja um fenômeno individual, tem uma implicação social, uma vez que o homem interage cotidianamente com seus pares e busca atribuir (novos) sentidos às suas situações e ações de forma rotineira. Procuramos desenvolver melhor essa ideia nos capítulos

seguintes, em que apresentamos as teorias sociológicas que nos auxiliam a entender o contexto penitenciário, assim como a Etnometodologia; e, por fim, as conexões entre a abordagem de Brenda Dervin com a investigação da ação social de Harold Garfinkel.

## Capítulo 3 – Contribuições das ciências sociais

E na TV se você ver um deputado em pânico  
mal dissimulado  
diante de qualquer, qualquer, mas qualquer mesmo,  
qualquer, qualquer,  
plano de educação que pareça fácil,  
que pareça fácil e rápido  
e vá representar uma ameaça de democratização do ensino de primeiro grau.  
E se esse mesmo deputado defender a adoção da pena capital...  
Ou o venerável cardeal disser que vê tanto espírito no feto e nenhum no marginal...  
(Caetano Veloso e Gilberto Gil – *Haiti*)

### 3 Contribuições das ciências sociais

Utilizamos o longo percurso descrito pelas ciências sociais, em especial a chamada Sociologia do Crime, como referencial teórico para o estudo sobre criminalidade e o fenômeno do desvio; o que é socialmente identificado como crime, as principais variáveis tratadas e as questões da punição e da instituição prisional.

Elaboramos a seguir, de forma sintética, uma revisão de literatura englobando as principais escolas que marcaram o debate sociológico sobre o universo do crime, apontando como a discussão sobre a punição dos elementos desviantes da conduta socialmente aceita vem ganhando corpo ao longo da história. Procuramos ressaltar as variáveis enfatizadas em cada grupo de teorias e, por fim, destacamos a Etnometodologia como abordagem a dar suporte à presente pesquisa.

Inicialmente, devemos demonstrar a relevância de um estudo sistemático sobre a criminalidade, já que se trata de um problema que acompanha todas as civilizações e se configura como uma preocupação coletiva constante.

As ciências sociais, em especial a Sociologia, possuem um longo debate sobre o tema da criminologia. Apesar de “crime” não ser considerado um conceito, seja pela sua impossibilidade de definição científica – conforme aponta o Prof. Michel Misse (MAGALHÃES, 2004, p. 7) – ou pela adoção de uma representação jurídica de práticas sociais, ou seja, a abstração em leis de situações sociais reais; as infrações às leis do convívio social podem ser identificadas como “problema social”. São problemas porque “representam contradições em relação ao que é socialmente ou moralmente desejado por uma sociedade” e sociais já que “dizem respeito a relações humanas e a valores sob os quais essas relações se dão” (MAGALHÃES, 2004, p. 12), configurando-se como área de interesse das disciplinas que estudam o comportamento humano seja individual ou em grupo.

Importante observar que nem sempre os problemas sociais se tornam problemas públicos, ou seja, questões prioritárias às esferas públicas. Essa relação de poder é essencial à compreensão de como vem sendo tratada historicamente a questão da criminalidade, em paralelo à ordem vigente em grupos políticos em evidência; especialmente no caso brasileiro. O professor Cláudio Beato Filho aponta que o crime, enquanto problema social, é marcante em todas sociedades, já que sempre há uma forma de desvio, este se torna, na atualidade, um

problema público, pois envolve custos e gastos do orçamento do Estado e vítimas (cidadãos) (BEATO FILHO, 2006).

Juntamente com a constituição de um Estado estruturalmente mais complexo e com a consciência do crime como problema de ordem pública, começa a preocupação social de se erguer um sistema de justiça criminal – instituição formalizada para instaurar a justiça e processar o que vem a ser estandardizado socialmente como desvio de conduta e crime – objetiva essencialmente: manter o controle social, reforçar as leis e administrar a justiça.

Com o efeito da dinâmica e da mobilidade social, os interesses dos grupos sociais variam no tempo e de acordo com sua posição na estrutura social em que se localizam, influenciando, assim, o que pode ser considerado moralmente aceito e o que será fadado como ilícito. Logo, o sistema de justiça criminal, por se tratar de uma construção histórica humana, é mutável em suas prerrogativas que se modificam temporalmente ainda que dentro de uma mesma sociedade, assim como as formas de punição, os direitos do ofensor e da vítima, além das questões ligadas ao policiamento. Tais variações se apresentam, também, nas teorias sociológicas acerca da criminalidade, enfatizando diferentes variáveis, ora em um viés micro (esfera do desvio individual), ora macro (esfera da estrutura social).

Assim, temos um duplo movimento pendular ao longo da história: por um lado é observada a tendência em se tratar a criminalidade como problema público, ora utilizando-se de reforma social; ora valendo-se da repressão (BEATO FILHO, 2006, p. 14). Paralelamente, como foi explicitado acima e demonstrado por Alexander (1987), um movimento pendular no campo teórico da Sociologia, variando entre os esforços de se focar ora as causas micro, ora as macrossociais.

O aspecto político do problema social do crime e sua punição também não podem ser negligenciados. Alguns autores destacam como o fato da existência de um aparato estatal de coerção social torna qualquer delito um ato político. Erik Olin Wright (1973) reforça esse ponto, descrevendo como crimes políticos não apenas os assim propriamente chamados como traição, conspiração, etc., tanto quanto crimes mais vulgares como roubo ou estupro também o são, pois: a) é o poder organizado do Estado que aprisiona o ofensor, e b) o modo de se tratar o desviante e a punição varia de acordo com suas políticas públicas. Destaca, ainda, que a detenção do crime é uma ferramenta essencial para o controle social.



Sanders e Daudistel (1976, p. 2) trabalhando o conceito de crime de Kerper, sintetizam como crime a “ofensa contra o Estado passível de multa, encarceramento, ou alguma outra pena”. Assinalam que o crime como ato político é uma ofensa *contra* o Estado e punível *pele* Estado. A legislação, o policiamento, a pena, ou seja, o sistema de justiça criminal é, portanto, uma ferramenta de exercício do poder do Estado ao estabelecer leis de conduta social e as penas cabíveis à sua desobediência.

Gurr (1981) compilando fontes de dados sobre violência desde a Idade Média, demonstra esta variação histórica, em um gráfico entremeado de picos e vales relativamente regulares. Tilly (1969) identifica nesses picos de violência a própria emergência do Estado-nação, que paradoxalmente seria erguido para instaurar a lei e ordem social. Esse autor classifica essa modalidade de “violência coletiva” em três níveis: primitiva, característica dos atritos entre guildas, comunas e grupos religiosos, exaltados em ondas de violência coletiva de pequena escala; reacionárias, cujos participantes reagem às ameaças a direitos adquiridos em momentos de crise política em que são jogados para o centro; e moderna, que envolve a identidade política e o confronto em grande escala.

Apesar do desenvolvimento temporal irregular da violência e do crime, Gillis (1989) demonstra a diminuição gradativa e proporcional dos crimes violentos na França (e na Europa por conseguinte) durante o séc. XIX, época do “processo civilizatório”, em que se instaura um Estado mais vigilante e temeroso das “classes perigosas”: proletariado, classes populares reivindicantes e marginais à sociedade. Seria o início da estruturação do sistema de justiça criminal aos moldes do que vemos hoje, com a polícia, cortes e instituições correcionais. É também o período de consolidação das reformas relativas ao pensamento punitivo, com a diminuição da severidade das penas, como veremos mais adiante.

Podemos afirmar que para o sistema de justiça criminal, os direitos da vítima são inversamente proporcionais aos direitos do ofensor; assim como o controle social é contraproducente aos direitos do indivíduo.

Tal axioma e a questão do controle criminal na sociedade e de como tratar seus indivíduos desviantes provocam interesse de pensadores em diferentes épocas. Ainda hoje são de grande valia alguns estudos anteriores à sistematização de um pensamento científico sobre a definição e causalidade do crime.

Cesare Beccaria (1738-1794) influenciou amplamente o entendimento europeu quanto ao caráter do crime e o tratamento ao criminoso, com a edição de *Dei Delitti e delle pene* (“Dos Delitos e das Penas”, 1764). Seu pensamento iluminista apontava uma oposição completa à tortura, a racionalização na organização de um sistema de penas a delitos, a ilegitimidade moral da pena de morte, a igualdade perante a lei e a busca a penas alternativas pela rejeição às masmorras. Ideias que podem ser identificadas como as sementes das transformações nas políticas correcionais e penitenciárias. Ainda assim, Beirne (1988, p. 42) aponta diversos pontos de vista de Beccaria que coincidem com uma visão “pré-sociológica” da questão, como a adoção da ideia de “classes perigosas”, mesmo não sendo tratada nesses termos, e sua identificação dos crimes em termos materiais e sociais, em contrapartida à uma visão individualista.

Um dos pioneiros dentre as tentativas de se sistematizar um conhecimento teórico sobre o comportamento desviante e criminoso nas sociedades, Adolphe Quételet (1796-1874) foi um dos fundadores da criminologia positivista. A partir dos primeiros levantamentos estatísticos de ocorrências criminais da França (1825), Quételet desenvolveu estudos estatísticos buscando o que chamava de “mecânica social”, ou seja, padrões e regularidades nas organizações sociais semelhantes àsquelas do mundo natural. Embora ele reconhecesse as idiosincrasias dos indivíduos, almejava atingir através de seus estudos uma imagem fictícia, estatisticamente criada do “homem médio”, e de provar, através de dados de larga escala, como o comportamento humano poderia ser regido por leis sociais.

Sua média social possuía características como: homens jovens, pobres, baixo nível de instrução, desempregados ou mal-empregados. No entanto, rejeitava a associação direta entre pobreza e criminalidade, afirmando que indivíduos de alto grau de instrução tendiam a cometer crimes mais graves como estupros e assassinatos.

Beirne destaca os méritos dos trabalhos de Quételet:

Apesar de seu discurso pré-sociológico ter sido fundamentalmente transcendido por Marx e Weber, e, especialmente Durkheim, é talvez justo dizer que Quételet provém do núcleo positivista de uma criminologia determinista que subsequentemente dominará os trabalhos de Lombroso, Goring, e Bonger, que enfatizavam, respectivamente, biologismo, hereditarismo mental e economismo. (BEIRNE, 1987, p. 1166)

A linha de desenvolvimento teórico no campo da criminologia dentro da Sociologia indica, como mencionado, um revezamento de duas tendências. Um modelo estrutural, que busca explicar o fenômeno do crime em relação ao conjunto total da sociedade e se atém às pressões sociais que os indivíduos sofrem. Já o modelo individualista, ou de escolha racional, a ser descrito mais adiante, assume a responsabilidade de o indivíduo optar racionalmente pelo caminho desviante. A vertente macrossociológica, com um enfoque positivista sobre o assunto, é inaugurada com os escritos de Durkheim.

A partir do trabalho de Durkheim, os estudos sobre crime ganham um tratamento sociologicamente complexo. O argumento central de Durkheim reside na “normalidade” do crime, e mais: o crime seria necessário e útil às sociedades.

O crime seria normal porque: “uma sociedade completamente isenta dele é impossível” (DURKHEIM, 1982), além do mais, ofendem “sentimentos coletivos que são reiterados, ou podem conduzir mudanças na consciência coletiva das sociedades através das formas de punição” (BEATO FILHO, 2006, p. 27). Para Durkheim, embora a punição seja infligida no marginal, este não faz parte do ritual, é apenas o objeto do acontecimento, em que o exemplo da lei é dado ao cidadão honesto, seguidor dos ditames sociais. A punição é, acima de tudo, uma maneira de se reafirmar os laços de solidariedade social (GARLAND, 1990, p. 47). Em síntese, Durkheim vê a utilidade do crime “porque é algo que suscita uma punição e, conseqüentemente, uma ritualização da consciência coletiva” (BEATO FILHO, 2006, p. 27).

Sem a ferramenta de coesão social proporcionada pela punição, surgiria na sociedade a anomia, ou seja, a falta de normas ou incapacidade da estrutura social de prover a certos indivíduos o necessário para se alcançar as metas culturais de uma sociedade.

Durkheim diverge das convicções de Quételét ao apontar que a sociedade não é um mero agregado de indivíduos (MAGALHÃES, 2004, p. 30). Durkheim se esforça em afastar a definição do crime da concepção do senso comum. Para tanto, trata as regras relativas à distinção entre o normal e o patológico de um fato social considerando a média de um determinado desenvolvimento social de um tipo social: se a generalidade do fenômeno se prende às condições gerais da vida coletiva no tipo social considerado. Uma verificação é necessária quando um fato se liga a um aspecto social que ainda não cumpriu sua evolução integral. Assim, certos crimes poderiam ser considerados normais em diferentes épocas, como

o roubo, por exemplo. Já a ideia de se matar uma mulher adúltera por motivo de honra, não mais se aplica às sociedades ocidentais contemporâneas, sendo enquadrada como crime passional.

Outra escola de pensamento que busca as raízes das causas do crime e seu controle em fatos macrosociológicos é a marxista. Embora Marx pouco tenha escrito sobre o tema, seus argumentos poderiam ser descritos em torno da máxima de Proudhon – “toda propriedade é um roubo” – logo, o crime é inerente à sociedade capitalista. Mais: um criminoso convicto, como um ladrão, seria uma atividade como outra qualquer, com sua funcionalidade dentro das engrenagens capitalistas.

Quinney (1990, p. 236) busca desenvolver uma “teoria crítico-marxista do controle do crime” e enfatiza que “a ordem legal tem [...] sido vista nas ciências sociais como uma força necessária para assegurar a ordem na sociedade capitalista”. Destaca, ainda, que “uma teoria crítica do controle do crime na sociedade capitalista, assim, vê o direito criminal como o instrumento coercitivo do Estado, usado pelo Estado e classe dominante para manter a ordem social e econômica existente”. Garland (1990, p. 129-130) sumariza como autores marxistas observam o tema do crime e da punição nos seguintes aspectos:

- a punição representa um papel de repressão e ideologia por parte do controle do Estado. Opera como instrumento de governança de uma classe social sobre outra;
- os próprios embates ideológicos, políticos e econômicos moldam as práticas e as categorias de punição de modo a se adequarem aos objetivos políticos e comprometimentos ideológicos do bloco dominante;
- a pena é intimamente ligada à esfera legal, e através desta, o Estado arrebanha consentimento popular e legitima o poder e a violência estatal;
- a punição se inter-relaciona com outras políticas sociais, particularmente aquelas políticas que governam os pobres e suas condições de vida, como a regulamentação do trabalho e a seguridade social;
- acima de tudo, as práticas penais são moldadas pelas condições das classes inferiores e as estratégias adotadas pela elite governante. As formas de

punição constituem parte das políticas atuantes nos extratos mais desfavorecidos e daquelas que buscam lidar com as populações problema.

Robert K. Merton retoma a ideia de anomia e normalidade do crime em seus trabalhos. No entanto, para Merton, a anomia, ou seja, a falta de normas em uma sociedade, causaria o crime e a desorganização social e não é identificada como uma atividade benéfica e funcional como defendia Durkheim.

A normalidade do crime, na teoria mertoniana residiria na resposta dos indivíduos a certas pressões específicas de determinadas estruturas sociais, encaminhando os indivíduos a tomarem atitudes não-conformistas.

Esquemáticamente, podemos simplificar sua teoria no quadro a seguir:

<b>Tipologia de modos de adaptação individual</b>		
Modos de adaptação	Metas culturais	Meios institucionais
Conformidade	+	+
Inovação	+	-
Ritualismo	-	+
Retraimento	-	-
Rebelião	±	±

Fonte: Merton (1968, p. 213).

Os símbolos empregados são padronizados como: aceitação (+), rejeição (-) e a rejeição de valores predominantes e a troca por novos valores (±). São demonstrativos de como os indivíduos, dentro de uma cultura específica, responderiam às suas pressões.

Assim, os *conformistas* seriam os indivíduos que possuem determinadas metas culturais e aceitam os meios institucionais para tanto. Como o desejo de riqueza financeira, por exemplo, ao qual o indivíduo se sujeita através de meios legítimos, como o trabalho.

A *inovação* seria a categoria em que se encaixa a maioria dos criminosos, já que esses possuem metas culturais estabelecidas, mas rejeitam os meios socialmente estabelecidos. Em sociedades capitalistas em que o acúmulo pecuniário é valorizado, muitas pessoas renegam ou abandonam os meios institucionais e legítimos de se alcançar riquezas. As maiores pressões para esse comportamento transviado seriam exercidas sobre as camadas inferiores da sociedade. Mesmo assim, o comportamento desviante “inovador” seria mais comum do que imaginamos, corroborando com um estudo que demonstrou que 99% de um

universo de 1.700 membros da classe média norte-americana, admitiram ter infringido pelo menos uma das 49 infrações previstas no código penal de Nova Iorque, puníveis até com um ano de prisão (WALLERSTEIN; WYLE, 1947 *apud* MERTON, 1968, p. 217).

As outras três categorias tratadas por Merton são: o *ritualismo*, que seria uma espécie de inversão da inovação, uma “solução privada para os perigos de frustração inerente à competição pelas metas culturais mais valorizadas (MAGALHÃES, 2004, p. 60). O *retraiamento*, que teria papel similar aos “alienados” no sentido sociológico da palavra. Por fim, é mencionado o comportamento de *rebelião* que em um primeiro momento reage com a rejeição tal qual ao retraiamento, mas, posteriormente, há uma tentativa sistemática de instituir novas metas e regras sociais. Um exemplo deste último seriam os grupos revolucionários.

A teoria de Merton é criticada pelo fato de parecer uma resposta mecânica do indivíduo a uma situação dada e não um processo contínuo de interação recíproca entre atores. Merton restringiu-se a uma sociedade única, “americanizada”, em que supostamente é fácil se tornar um criminoso pela própria postura que temos frente à estrutura social.

É justamente neste ponto que recaem as críticas de diversos autores ao modelo estrutural sobre o crime. Advogam tais autores que não é nada fácil se tornar um desviante. Seria necessário, como aponta Sutherland (1937; 1993), processos de aprendizagem e a oportunidade de associações diferenciais.

Com tais questionamentos, aprofundaremos agora as teorias subculturais, também chamadas de teorias sociológicas de escolha individual. Magalhães (2004) ressalta que mais importante que identificar as diferenças dessas das teorias estruturais, seria sublinhar seus pontos de convergência. E o que há de comum é uma concepção do crime como um comportamento que é possível dentro de um grupo social, que depende de processos de socialização, de aprendizagem social, do compartilhamento de valores e de normas sociais (MAGALHÃES, 2004, p. 81).

Dentro deste modelo, Cloward e Ohlin (1970 *apud* MAGALHÃES, 2004), propõem uma teoria da “estrutura diferencial de oportunidades”. Suas ideias pretendem unificar a abordagem mertoniana com os preceitos da Escola de Chicago. Enquanto a primeira prega que os meios legítimos são distribuídos diferencialmente e enquanto os ilegítimos são acessíveis a quem os procure, a segunda não reconhece a desigualdade de distribuição dos meios legítimos, mas apresenta os meios ilegítimos como variáveis quanto ao acesso.

Portanto, para esses autores, os indivíduos ocupam uma posição tanto na estrutura de oportunidades legítimas, quanto na ilegítima. Sua teoria requer a existência de uma subcultura delinquente para se florescer o crime, uma intensa integração entre criminosos, que favoreceria a chamada “associação diferencial” defendida por Sutherland (1993).

Para esse autor, os indivíduos apropriam-se de influências do grupo social em que estão inseridos, em uma profissionalização e especialização da vida criminal. Por conseguinte, criminosos convictos surgiriam de meios em que são socialmente aceitos os meios ilegítimos. Favelas e presídios, por vivenciarem intensivamente as questões relativas à marginalização e ao desvio social, seriam locais natos para formação de novos indivíduos criminosos.

Uma crítica a essas teorias, seria a de conjugar a responsabilidade individual: por que em certos meios abundantemente violentos, como os citados, a maioria dos indivíduos não se enreda no mundo do crime?

Dentre as teorias de maior destaque, está a de Gottfredson e Hirschi (1990). Para esses autores, o ponto-chave seria o *autocontrole* do indivíduo. O crime seria resultado de uma socialização, através da escola, comunidade, educação dos pais, etc., que foi incapaz de inculcar o autocontrole nos indivíduos. Entender a motivação de um suposto criminoso seria para Gottfredson e Hirschi, uma lacuna nas teorias até então. As motivações interiores e exteriores associadas ao desimpedimento moral conduziriam ao desvio.

Uma das principais críticas a esse modelo seria o questionamento básico de seu argumento. “O fato de que criminosos são em geral malsucedidos, de que os ganhos pecuniários são restritos e de que o crime é, na maioria das vezes uma resposta à oportunidade não necessariamente indica que o criminoso não tenha autocontrole” (MAGALHÃES, 2004, p. 95).

Já outros autores desenvolvem a noção da racionalidade do delinquente. Nesta teoria o indivíduo teria a consciência da natureza de seus atos serem desviantes e influenciados pelas condições situacionais, optariam ou não pelo crime. Essa é a chamada “abordagem das atividades rotineiras”, de Cohen e Felson (1979), que estipula como requisitos básicos à atividade criminal três elementos básicos: um ofensor motivado, ausência de vigilância e alvos disponíveis.

Outra corrente teórica que entra no embate, advoga a “escolha racional” do indivíduo. Para esses autores (AKERS, 1990; WILSON, 1983; WILSON; HERRNSTEIN, 1985), o crime passa a ser uma opção racional de escolha. A “aprendizagem” ou os processos de socialização por si não explicariam o desvio de conduta individual, uma vez que o choque entre a subcultura local e os preceitos morais da sociedade abrangente não conseguem explicar por que alguns indivíduos entram para gangues enquanto outros são influenciados pela família.

Em sua premissa, a ação seria determinada por suas consequências, em uma autorregulamentação análoga à dos mercados para os economistas liberais. Dado uma situação em que o indivíduo pode ou não cometer um crime, bastaria ele balancear as oportunidades e ameaças, custos e benefícios, a probabilidade de ganho com os riscos de punição para solucionar a equação do autocontrole.

Então por que as taxas de crime variam, uma vez que há mais de dois séculos vem sendo aprimorado um sistema penal e os fenômenos que explicariam a criminalidade são vinculados aos indivíduos? Wilson e Herrnstein (1985, *apud* BEATO FILHO, 2006, p. 14) listam alguns fatores que afetam suas escolhas:

- predisposições pessoais;
- forças socializantes da família, pares e da escola;
- reforços proporcionados pela comunidade;
- arranjos institucionais.

Os autores concluem que as taxas são afetadas basicamente por três fatores: 1) mudança na estrutura etária da sociedade, associada à agressividade das camadas mais jovens; 2) o balanço entre benefício e custos do crime (acesso, densidade e valor das oportunidades criminais contra o risco da punição e o custo de se estar fora da escola ou do trabalho) e 3) investimentos das sociedades em inculcar um autocontrole sobre os indivíduos (através da escola, igreja, mídia, etc.)

A preocupação básica de Wilson (1985) seria a formulação de políticas públicas de contenção criminal, reconhecendo que seus esforços visam mesmo mais a uma organização do conhecimento criminológico que uma teoria propriamente testável (WILSON;



HERRSTEIN, 1985). Ressalta que a ineficácia em se formularem políticas públicas se dá pelo próprio tratamento do problema, através de teorias de pouca aplicação prática que ora enfocam a dimensão individual (escolha), ora causas profundas (sociológicas) (MAGALHÃES, 2004, p. 107).

O Interacionismo Simbólico e a Teoria dos Rótulos criticam a ordem legal, invertendo o tabuleiro e definindo que se há crimes e criminosos, a sociedade que os cria. Lemert conclui:

O significado construído da conduta em um contexto de normas constituídas é, para nós, uma parte inseparável do desvio. A normalização, ou inversamente, a assinalação de um significado de desvio de ação, se produz por interação informal ou através de instituições formais de controle social. Instituições e agentes de controle social, que tratam ativamente com maneiras de impor ou defender os indivíduos. Este, em nossa sociedade, com frequência e de forma característica reflete a eleição, a valoração e a interação grupal. (LEMERT, 1954, p. 100)

Para os Interacionistas Simbólicos, como Lemert, o crime é gerado dinamicamente pela própria natureza social e suas interações, os relacionamentos entre os indivíduos e as instituições sociais, especial e justamente pelos indivíduos e instituições que são encarregados de coibir o delito, a instauração de leis, punições e penas.

Já a Teoria dos Rótulos, aqui representada por Becker (1977) demonstra que a aceitação do que é desvio é uma construção social e, portanto, um “marginal” assim o é por ter sido rotulado como tal. Simultaneamente à gênese de uma nova regra, há a necessidade de que novos transgressores sejam descobertos, identificados, presos e julgados (ou estigmatizados no caso dos desviantes legais). O mal moral não é inerente ao crime, mas construído socialmente:

[...] os grupos sociais criam o desvio ao fazer as regras cuja infração constitui desvio e ao aplicar essas regras a pessoas particulares e rotulá-las como marginais e desviantes. Deste ponto de vista, o desvio não é uma qualidade do ato que a pessoa comete, mas uma consequência da aplicação por outras pessoas de regras e sanções a um “transgressor”. O desviante é alguém a quem aquele rótulo foi aplicado com sucesso; comportamento desviante é o comportamento que as pessoas rotulam como tal. (BECKER, 1977, p. 60)

Se tomarmos como objeto de nossa atenção o comportamento que vem a ser rotulado como desviante, devemos reconhecer

que não podemos saber se um determinado ato será categorizado como desviante até que ocorra a resposta dos outros. O desvio não é uma qualidade que exista no próprio comportamento, mas na interação entre a pessoa que comete um ato e aqueles que respondem a ela. (BECKER, 1977, p. 64)

Sanders e Daudistel (1976, p. 1) destacam que uma abordagem mais sociológica sobre o sistema de justiça criminal e em especial a questão da punição, só veio a ser desenvolvida por essa escola por acreditar que esse sistema acaba por contribuir ao desvio e à criminalidade por estigmatizar e criminalizar quem entra no processo de justiça criminal.

Interessante observar que, embora alguns violadores de regras sociais não creiam terem sido julgados indevidamente, aprovando as mesmas normas que transgrediram (como a maioria dos infratores no trânsito); muitos se encontram na outra extremidade, desenvolvendo “axiomas” que justificam porque eles estão certos e os idealizadores das regras errados. Um bom exemplo para esta última categoria seriam os viciados em drogas (BECKER, 1977, p. 55).

Essas ideologias de justificação, do ponto de vista de Sykes e Matza (1993), representam formas de justificação válidas para os delinquentes, mas não para o sistema legal e a sociedade como um todo; são “mecanismos de neutralização”, extensões não-reconhecidas de defesas do crime que, essencialmente, constituem ingrediente da delinquência. Os autores afirmam que a busca pela neutralização do controle social através do discurso, qualificando suas normas, demonstra uma prática comum, e não uma atitude de oposição radical à sociedade (SYKES; MATZA, 1993, p. 122).

O comportamento delincente não seria segregado em uma subcultura dentro da sociedade. Na verdade, os criminosos partilham dos mesmos valores comuns e usariam o próprio discurso social para justificar seus atos individuais. Como as normas e valores comportamentais em uma sociedade raramente tomam a forma de imperativos categóricos, e são reconhecidos como “guias qualificados para a ação, limitados em sua aplicabilidade em termos de tempo, lugar, pessoas e circunstâncias sociais” (SYKES; MATZA, 1993, p. 121), os indivíduos desviantes podem valer-se dessa flexibilidade das condutas humanas para violar as leis que eles mesmos endossam no convívio social. Por exemplo, mesmo o assassinato é tolerado em tempos de guerra. O indivíduo desviante nutre-se dos mesmos construtos culturais para criar racionalizações capazes de neutralizar para si mesmo os dilemas morais atingidos com o desvio.

Atitudes como a negação da responsabilidade, a negação do dano ou da vitimização, a condenação dos condenadores ou o apelo à lealdade superior – ocasião em que o criminoso apela pela compreensão da necessidade de se sacrificar às demandas da sociedade em geral pelos interesses de um grupo social em particular – são arroladas por esses autores como os mecanismos de neutralização mais utilizados (SYKES; MATZA, 1993, p. 122-124). Alguns desses aspectos nos são úteis no presente trabalho para a compreensão dos relatos dos sentenciados e serão retomados na análise dos relatos coletados.

A revisão de literatura aqui apresentada não pretende ser exaustiva, porém compreensiva dos principais movimentos teóricos capitaneados pela Sociologia para a explicação do crime e, conseqüentemente, à elaboração de medidas para se atenuar o crime enquanto problema social.

Este referencial teórico composto com as diferentes interpretações do problema criminal subsidia o entendimento social da natureza do desvio e de como esta questão deve ser tratada. As definições teóricas relacionadas com a criminologia afetam diretamente as posições sobre suas medidas punitivas e essas nos interessam por constituírem e regularem estruturalmente a população carcerária que estudamos enquanto usuários de informação na presente dissertação.

Voltamo-nos, agora, para um melhor entendimento teórico da constituição do sistema de justiça criminal, em particular, ao que podemos denominar últimos estágios desse sistema, a esfera da punição. Objetivamos, também, delinear uma visão melhor da constituição da prisão, privilegiando o sistema penitenciário nacional.

### **3.1 O sistema de justiça criminal: punição e prisão**

Devemos analisar também a existência de um aparato socialmente instituído e complexo que objetiva o controle do crime. A consolidação de um sistema de justiça criminal e a efetivação da punição pelo Estado, especialmente através da pena de aprisionamento, nos fornecem elementos para a contextualização e interpretação da natureza da população carcerária.

O sistema de justiça criminal é tradicionalmente dividido em quatro partes, segundo Sanders e Daudistel (1976, p. 1): a) as forças da lei, b) o papel dos procuradores e defensores, c) a corte, e d) a correção. Na presente pesquisa, enfatizaremos a face do tratamento correccional dispensado aos ofensores por se tratar da parte diretamente relacionada ao objeto de estudo em questão.

A punição ao delito vem acirrando discussões com variadas vertentes de opiniões. Desde os defensores da teoria restaurativa, que advoga que as vítimas devem ter, de algum modo, suas condições restauradas ao ponto prévio do crime; inclusive com a defesa de penas alternativas e o serviço comunitário; a aceitação da criminalidade como doença e a necessidade de seu tratamento psiquiátrico; além da teoria transformativa, que não compara diretamente vítima e ofensor, confiando que o crime pode ser dissuadido, assim como a vítima não reagir com vingança (REID, 1976).

Paixão (1991, p.18-19) enfatiza o embate entre a teoria retributiva, em que se assume a proporcionalidade da punição à ofensa cometida, ou seja, a milenar Lei do Talião – “olho por olho, dente por dente” e a teoria utilitarista, que enxerga a utilidade social da punição por seu caráter exemplar.

Entretanto, ambas as posições, ainda que baseadas em princípios distintos, convergem no sentido de justificar a racionalização da justiça criminal. Esta implica na institucionalização de um conceito de culpabilidade formalmente legalizado, centrado no ato, e não na pessoa do infrator, e na determinação da forma de punição proporcional ao dano infligido à vítima. Retributivismo e utilitarismo, quando combinados, orientam os diversos códigos criminais formulados no século XIX, nos quais a forma de punição, por excelência, é a privação da liberdade. (PAIXÃO, 1991, p. 19)

Como tratar o indivíduo em situação de desvio das normas sociais? Reid (1976, p. 492) salienta algumas justificativas para a punição como base do sistema de justiça ao fomentar a manutenção da coesão social, almejar a incapacitação do criminoso, propiciar o impedimento geral e individual do delito, reparar os mesmos para o convívio social, além de possibilitar uma ação retributiva às suas ofensas.

A gênese da punição em uma sociedade é explicada por Sutherland e Cressey (1966 *apud* REID, 1976, p. 504-6) através de razões:

- culturais: o desenvolvimento cultural em relação a um referencial temporal;
- psicanalíticas: explica em termos de necessidade humana a satisfação de impulsos agressivos, especialmente os de natureza sexual;
- sociais: relacionada com a estratificação da sociedade em classes e a divisão social do trabalho. Por exemplo: a punição seria mais branda quando houver escassez de força de trabalho ou mais rigorosa na presença de classes mais propensas à transgressão.

Segundo Erik Olin Wright (1973), as formas de punição variam de acordo com a própria composição social – tecnologias da sociedade, natureza dos conflitos sociais e interesse das classes próximas à decisões políticas. Assim, explana o autor, nos Estados Unidos as prisões estão mais representadas com parcelas oriundas das classes mais pobres, mesmo sendo crimes de “elite” (corrupção, fraude, falsidade), de maior prejuízo econômico para a sociedade. Tal constatação pode ser estendida ao caso brasileiro sem prejuízo da apropriação teórica.

Um estudo decisivo sobre a questão foi apresentado por Foucault, ao analisar a punição e as tecnologias do poder. Assinala em *Vigiar e Punir* (1987) a passagem da idade da punição à vigilância: um refinamento nas “tecnologias da punição”, de um estágio que ele chama de “punição monárquica”, que envolve a repressão e a punição brutal em espetáculos abertos; para a “punição disciplinar”, que vem a ser praticada na sociedade moderna, caracterizada pela profissionalização da punição – com psicólogos, encarregados da condicional e demais agentes do sistema de justiça – responsáveis pela implementação da punição como ato velado na sociedade. Principalmente a intensidade e duração da punição devem ser definidas por desses “profissionais”. A natureza da punição é alterada

substancialmente não só em seus métodos, com a renúncia de métodos punitivos corpóreos e a sistemática adoção da punição através da prisão; mas também na natureza de seus objetivos. Sobre o tema, Foucault assinala:

Se não é mais ao corpo que se dirige a punição, em suas formas mais duras, sobre o que, então, se exerce? A resposta dos teóricos – daqueles que abriram, por volta de 1760, o período que ainda não se encerrou – é simples, quase evidente. Dir-se-ia inscrita na própria indagação. Pois não é mais o corpo, é a alma. À expiação que tripudia sobre o corpo deve suceder um castigo que atue, profundamente, sobre o coração, o intelecto, a vontade, as disposições. (FOUCAULT, 1977, p. 20-21)

O século XVIII demarca o início da reforma no pensamento sobre a punição. Inicia-se a transição da punição corporal para o aprisionamento sob a influência das ideias iluministas. Pensadores como Voltaire, Cesare Beccaria, Jeremy Bentham (idealizador do *Panopticon* e defensor da importância da arquitetura para os presídios), e principalmente John Howard, colaboram para o estabelecimento do sistema prisional como o conhecemos até os dias de hoje.

No entanto, a humanização da pena não buscava simplesmente a melhoria das condições de (sobre)vida do condenado. Era essencialmente a sistematização da imposição moral coletiva ao indivíduo, o refinamento punitivo:

John Howard, o filantropo inglês que criou a instituição penitenciária em 1779, representava os cárceres que ele desejava substituir como “regiões de culpa, sofrimento e remorso. Suas masmorras seriam para ele o inferno na terra, a encarnação terrena da danação eterna tal como o dia do julgamento representaria o Juízo Final” [(IGNATIEFF, 1978, p. 55)]. No pensamento de Howard as penitenciárias seriam igualmente um lugar de penitências, de sofrimento e de expiação, apenas que expurgadas dos vícios que ele via nas prisões da época: a exploração dos condenados, os abusos verbais e os atos de crueldade física praticados contra eles. Em contraste, a penitenciária infligiria dor humanamente; isto é, científica e impessoalmente. O trabalho, a disciplina monástica, o isolamento e o silêncio, “acrescentar o peso da monotonia ao terror da solidão”, tudo isso despertaria no condenado, no criminoso, a consciência de pecado [(IGNATIEFF, 1978, p. 94)]. Se as prisões da época serviam ao sentimento coletivo de vingança, os tormentos da penitenciária, visavam a salvação moral do criminoso ao despertar nele o sentimento de culpa. (COELHO, 1987, p. 12)

O caráter correccional do sistema de justiça moderno está então, estabelecido. Antônio Luiz Paixão observa:

Com a mudança do suplício para a pena como meio de implementação de políticas públicas penais, alterou-se substancialmente a natureza das prisões. A prisão moderna é, antes de tudo, uma “empresa de modificação de indivíduos” (FOUCAULT, 1977, p. 208) que operacionaliza a racionalização de justiça penal. Recolhendo, igualmente, infratores por um período de tempo formalmente prescrito, a prisão os isola da sociedade – em uma instância, a vítima, ainda que abstrata, – de suas ações criminosas. (PAIXÃO, 1991, p. 20)

Outra transformação identificada, agora na atualidade, é descrita por Wacquant, para quem a doutrina neoliberal enfrenta atualmente o paradoxo do “menos Estado” econômico e social, regulamentado pelo “mais Estado” policial e penitenciário (WACQUANT, 2001). É o que o autor definiu como a troca do *Estado-providência*, encarregado de sanar os problemas sociais, pelo *Estado-penitenciária*, que se apóia nas instituições policiais e penitenciárias para conter as desordens geradas pelo desemprego, falta de assistência básica e proteção social.

O modelo penitenciário sempre foi criticado desde sua gênese. Se nos primórdios uma mentalidade conservadora questionava se a redução do sofrimento ao condenado representaria um estímulo para que as chamadas “classes perigosas” terminassem a preferir as penitenciárias à sua própria condição miserável; hoje se enxerga a complexidade do tema:

Para o pensamento liberal e humanitário os dilemas da prisão apresentam problemas de igual complexidade. Como conciliar as exigências de disciplina e da segurança com o mandato dos direitos dos presos? Nos Estados Unidos as cortes de justiça têm evitado interferir nos incidentes da administração das penas por reconhecerem o quanto podem ser contraditórios e incompatíveis as duas ordens de exigências [(VOGELMAN, 1971, p. 52-68)]. Pode a administração penitenciária legitimamente censurar a correspondência do preso? Selecionar suas visitas? Conceder-lhe, sem restrições, o acesso ao rádio, à televisão e ao jornal? Ser-lhe-á permitido associar-se com outros condenados em entidades representativas, organizadas para reivindicação de direitos e benefícios ou para a denúncia das arbitrariedades contra eles cometidas pelos agentes do Estado? Qual a medida justa da punição? Onde está o excesso? Qual deve ser, enfim, a medida justa da perda de cidadania? As cortes preocupam-se mais com os direitos do cidadão acusado do que com os do indivíduo já condenado; a definição de quais sejam os

“direitos dos preso” tem, na prática, ficado a critério das administrações prisionais que os inscrevem em regulamentos próprios. Permanece, todavia, a questão de se saber o que constitui um regulamento “razoável”; isto é, como demarcar – e por quem – a fronteira entre a legítima preocupação com a disciplina e a segurança, por um lado, e o mero impulso punitivo e a arbitrariedade, por outro. (COELHO, 1987, p. 13-14)

Muitos desses questionamentos perpassam o tocante da informação do cárcere. O cerceamento informacional vem sendo implementado como modo punitivo sem um estudo sistemático sobre o tema. Assim como nos falta um diagnóstico dos condenados enquanto usuários de informação, o papel da informação na medida certa da punição ainda é uma incógnita.

O paradoxo da medida certa de punição e os direitos do preso não são o único presente no cárcere. A própria instituição penal nasce do contrasenso da coesão social e dos direitos individuais. Aponta Paixão:

Acompanhando os percalços dos reformadores, aprendemos que a penitenciária é a instituição do paradoxo. Cidadãos honestos, trabalhadores, disciplinados e vítimas potenciais (e por que não reais?) da criminalidade devem financiar, como contribuintes, organizações que abrigam seus agressores, por sua vez isolados da sociedade para que se ressocializem e se credenciem a habitá-la competentemente. (PAIXÃO, 1991, p. 21)

Completa Edmundo Campos Coelho:

É muito provável que a penitenciária seja, definitivamente, uma daquelas instituições que, paradoxalmente, são indispensáveis exatamente porque fracassam em sua missão específica. Quanto menos conseguem ressocializar e integrar à sociedade o criminoso, mais proliferam e mais recursos consomem. Mas também é certo que a sociedade que produz o criminoso não pode, por justiça, investir nas prisões com a lógica do custo-benefício. Tão distante da mentalidade punitiva que não concede ao preso o direito de um tratamento digno, quanto a demagogia libertária que o transforma em vítima, ou das ideologias profissionais que o pretendem um “doente” a ser curado por múltiplas terapias, aí está o dever do estado: simultânea e simplesmente proteger a sociedade, mas também seu opressor. (COELHO, 1987, p. 17)

Perrot (1988) estabelece historicamente como o sistema penitenciário sempre “privilegia” os excluídos, indivíduos que por séculos, foram tratados como pertencentes às “classes perigosas”. De um ponto de vista sociológico, sua utilidade em manter a coesão



social, enquanto força coercitiva é questionável. É aparente o insucesso tanto da eficiência quanto da eficácia da instituição prisional. A prisão é vista como medida imediata ao controle criminal, o que, no entanto, não sana o problema e historicamente pune, no mundo todo, principalmente as classes inferiores da sociedade. Perrot (1988, p. 237) sentencia: “a prisão fracassa, a exclusão triunfa”.

Entre os estudiosos do tema, é consenso a falência do modelo prisional. No entanto, ainda não é vislumbrada uma alternativa capaz de substituí-lo plenamente. O desenvolvimento de penas alternativas talvez seja a solução mais viável, como indica Julita Lemgruber:

Atualmente, já se tem clareza de que a pena de prisão é cara e ineficaz: não inibe a criminalidade, não reeduca o infrator e estimula a reincidência, além de separar famílias e destruir indivíduos, aniquilando sua auto-estima e embrutecendo-os. Sabe-se que quem sai das penitenciárias, em geral sai pior e, ao reincidir, frequentemente comete crimes mais graves, ao contrário dos infratores punidos com penas alternativas, que reincidem muito menos. (LEMGRUBER, 2001, p. 28)

Quanto ao sistema penitenciário brasileiro, a mesma autora é taxativa:

A tragédia do nosso sistema penitenciário não é segredo para ninguém. Imagens de prisões são frequentes na mídia televisiva, que estampa, com uma regularidade impressionante, as rebeliões que acontecem pelo Brasil afora. Nigel Rodley, relator especial da ONU para a tortura, visitando prisões brasileiras no ano passado [2000], afirmou que tratamos nossos presos como animais violentos. Ninguém mais desconhece que as condições de cumprimento de penas no Brasil são cruéis, desumanas e degradantes. Os níveis de superpopulação são absolutamente dramáticos e as condições sanitárias, vergonhosas. A violência entre presos é comum e os espancamentos de presos por guardas são rotineiros, mesmo em unidades para adolescentes infratores. As assistências médica e jurídica são deficientes, e os Estados não têm sido capazes nem mesmo de dar trabalho ao preso. Aliás, ao contrário do que se imagina, o preso busca o trabalho, já que para cada três dias trabalhados ele pode descontar um dia de pena. Vestuário e artigos básicos de higiene, como sabonete, pasta de dente e papel higiênico são raramente distribuídos. Completando o quadro, um elevadíssimo número de fugas, a fácil entrada de drogas, armas e telefones celulares, aponta para níveis de corrupção muito preocupantes. (LEMGRUBER, 2001, p. 19)

Como sanar esse quadro trágico? Legislação mais consistente, maiores investimentos em segurança pública e, prioritariamente, em Educação são as respostas mais acertadas. No entanto, há de se pensar em conhecer a atual penitenciária, em especial, quem são os indivíduos que a habita.

Machado (1978, p. 319) identifica como uma das maiores dificuldades em relação ao tratamento do criminoso e sua punição, a tendência da população carcerária em ser reconhecida em “um bloco como um todo indiferenciável e opaco a penetração dos olhos e do braço da justiça”. Característica que corrobora para a polarização de forças no interior dos presídios, com carcereiros e sua falsa “superioridade moral” (COELHO, 1987, p. 79) de um lado, contra essa “sociedade dos cativos”, impenetrável e propicia a uma auto-organização.

O termo “sociedade dos cativos” refere-se à ordem social estabelecida no interior das instituições prisionais e identificada por Gresham M. Sykes. Esse autor defende:

[...] Society has created communities containing hundreds of thousands of individuals working, eating, sleeping, and living together for years on end. [...] Such aggregates enduring through time must inevitably give rise to a social system – not simply the social order decreed by the custodians, but also the social order which grows up more informally as men interact in meeting the problems posed by their particular environment. In attempting, then, to understand the meaning of imprisonment, we must see prison life as something more than a matter of walls and bars, of cells and locks. We must see the prison as a society within a society.<sup>6</sup> (SYKES, 1970, p. xii)

Sykes demonstra que o microcosmo penitenciário possibilita a criação de uma sociedade à parte, em que diversas facetas da sociedade livre são modificadas, como a relação do trabalho, central para a sociedade capitalista e transmutada em uma relação de servidão dentro do cárcere. Assim como na guerra, nas prisões – especialmente aquelas que proíbem visitas íntimas aos seus internos – o papel masculino sofre pressões referentes à frustração sexual. Além disso, símbolos de *status* social são substituídos por uma nova hierarquia. Em suma, o estudo de uma sociedade mantida no bojo de outra sociedade maior é defendida pelo

---

<sup>6</sup> A sociedade criou comunidades contendo centenas de milhares de indivíduos trabalhando, comendo, dormindo e vivendo juntos anos a fio. Tal agremiação através do tempo possibilita o inevitavelmente desenvolvimento de um sistema social – não simplesmente a ordem social decretada pelos “custodiadores”, mas também a ordem social que cresce informalmente à medida que os homens interagem diante de problemas impostos por um ambiente particular. Na tentativa, então, de se compreender o significado do encarceramento, nós devemos enxergar a vida na prisão como algo a mais do que muros e grades, celas e trancas. Nós devemos enxergar a prisão como uma sociedade com uma sociedade (tradução nossa).

autor por propiciar uma chance de se analisar uma espécie de experimento a respeito do controle social:

The student of human behavior can find many theoretical issues suddenly illuminated by examining this small-scale society where numerous features of the free community have been drastically changed. [...] But what is most important, perhaps, is the fact that the maximum security prison represents a social system in which an attempt is made to create and maintain total or almost total social control.<sup>7</sup> (SYKES, 1970, p. xiv)

Já Erving Goffman (1971) reconhece o internato na prisão como um dos exemplos de controle social da atuação das “instituições totais”. Para este autor, as instituições totais, representadas além da prisão, pelos manicômios, o exército e, em casos extremos, os campos de concentração, compartilham de mecanismos que culminam com a “mortificação do eu” (*mortification of the self*). A prisão, enquanto instituição total, promove em um primeiro momento a dissociação do papel social do ator na sociedade pelo cerceamento involuntário de sua liberdade. Sua mortificação ainda é promovida por outros processos que lhe limitam a posse de bens, lhe impõem uma dependência à própria instituição e a exposição à contaminação física e mental. Enfim, é coibida ao interno uma “economia pessoal da ação” – a instituição total regimentaliza a vida do indivíduo, sua vida é penetrada por uma constante interação sancional com o corpo de funcionários da instituição (GOFFMAN, 1971, p. 53).

Um outro ponto que demonstra a falibilidade do sistema de justiça criminal encontra-se nas etapas anteriores à punição. O conhecimento da “cifra negra” – diferença entre o número de crimes cometidos e aqueles que chegam ao conhecimento da polícia e a “taxa de atrito”, ou seja, a perda verificada na passagem de cada instância da justiça criminal, questionam como as instituições sociais realmente podem resolver o problema da criminalidade e servir como instrumento eficaz de controle social (LEMGRUBER, 2001, p. 6).

Apesar da carência de estudos nacionais capazes de oferecerem um panorama do sistema de justiça criminal, é ilustrativa a pesquisa de Vargas (2000) sobre o trâmite dos crimes sexuais em Campinas entre 1988 e 1992 dentro do sistema de justiça criminal. É destacado o nível de arquivamento dos processos entre a formulação do boletim de ocorrência

<sup>7</sup> O estudante do comportamento humano pode encontrar diversos problemas teóricos repentinamente iluminados ao examinar esta sociedade em pequena escala, onde numerosos atributos da comunidade livre foram drasticamente transformados. [...] Mas o que é mais importante, talvez, é o fato que a prisão de segurança máxima representa um sistema social do qual se faz uma tentativa de criar e manter controle social total ou quase total (tradução nossa).

e a instauração do inquérito policial. O afunilamento do fluxo da justiça criminal estreita-se mais ainda na decisão de se transformar o inquérito em denúncia e mais ainda desta para a condenação.

Logo, as taxas de aprisionamento em uma sociedade nem de longe refletem os verdadeiros níveis de criminalidade, o que prejudica em parte os objetivos do aprisionamento:

[...] se os crimes que chegam a receber pena de prisão representam ínfima parcela do total de crimes cometidos, em função das perdas que ocorrem nas várias etapas do sistema, os efeitos do encarceramento sobre a criminalidade não podem mesmo ser muito expressivos. Donde se poderia concluir que, aumentando a eficácia de todas as suas partes componentes, o Sistema de Justiça Criminal seria capaz de encarcerar mais e, encarcerando mais, produziria melhores resultados no controle do crime. Entretanto, este é um outro mito, que confunde redução da impunidade, melhoria do desempenho da Polícia e da Justiça, com elevação das taxas de encarceramento. (LEMGRUBER, 2001, p. 10)

Há de se considerar, ainda, uma homeostase do próprio sistema. Aparentemente há uma autorregularização exercida pelas próprias partes da Justiça, a fim de não sobrecarregar a prisão:

[...] o que não pode ocorrer é que promotores e juízes produzam réus e sentenciados no mesmo ritmo em que a polícia produz indiciados em inquéritos (ou, o que é pior, em ritmo mais acelerado). Se isso ocorre, a consequência óbvia é o aumento das taxas de aprisionamento e o colapso do sistema penitenciário. A condição expressa no dito de que “a polícia prende e a justiça solta” não só é verdadeira, como também contém uma regra fundamental para o funcionamento da justiça criminal: a disjunção entre o aparelho policial e a administração da justiça. (COELHO; COELHO, 2005, p. 333)

Para finalizar as críticas referentes ao sistema de justiça criminal e a punição privativa de liberdade, devemos citar a urgência de se repensar a punição dentro do sistema de justiça criminal, visto que seus custos são onerosos para toda a sociedade, conforme destaca Lemgruber:

Utilizar a pena privativa de liberdade para indivíduos que não apresentam uma ameaça concreta à sociedade, além de ser, para o infrator, punição desproporcional ao delito cometido, é uma dura punição para o contribuinte. Em primeiro lugar, porque se mantém na prisão um infrator que não é perigoso, a um custo

altíssimo. E, o que é pior, além de pagar caro para manter alguém na cadeia, o contribuinte é penalizado porque esses homens e mulheres que cometem pequenos delitos estão-se transformando em pessoas muito piores ao longo de suas penas e, uma vez fora dos muros, cometerão crimes mais graves. (LEMGRUBER, 2001, p. 28)

Sistema de justiça criminal, punição e prisão são temas complexos que nos fornecem à pesquisa relevante compreensão quanto a um panorama e um embasamento histórico da instituição carcerária, capaz de nos ofertar uma contextualização significativa sobre o tema.

Interessa-nos, porém, alcançar uma visão do interior do sistema, enxergar a realidade e as práticas de necessidade e uso de informação pelos olhos dos próprios apenados. Para tanto, nos fundamentaremos em um viés etnometodológico para empreender o trabalho de aproximação com os atores do sistema.

### **3.2 Etnometodologia**

Ora utilizando-se de preceitos do Interacionismo Simbólico, ora analisando o desempenho da linguagem (como os mecanismos de neutralização considerados *accounts*) na atitude delinquente e seu papel na construção do que é categorizado “crime”; os principais trabalhos sobre Etnometodologia surgem sobre a questão do desvio social.

Apesar da polêmica que surge dentro das ciências sociais, ao descartarem-se conceitos e modelos caros à sociologia clássica, a Etnometodologia busca investigar como os membros de uma determinada sociedade, constroem, a partir de suas práticas, de suas narrativas, idiossincrasias e ações individuais; suas visões objetivas de realidade. A Etnometodologia conforme descreve Coulon (1995) volta a sua atenção às atividades, ao raciocínio prático dos indivíduos;

[...] É a pesquisa empírica **dos métodos** que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: **comunicar-se, tomar decisões,**

**raciocinar.** Para os etnometodólogos, a Etnometodologia será, portanto, o estudo dessas atividades cotidianas, quer sejam triviais ou eruditas, considerando que a própria sociologia deve ser considerada como uma atividade prática. Como observa George Psathas [(1980)], a Etnometodologia se apresenta como “uma prática social reflexiva que procura explicar os métodos de todas as práticas sociais, inclusive os seus próprios métodos”. Diferenciando-se nisto dos sociólogos que geralmente consideram o saber do senso comum “categoria residual”, a Etnometodologia analisa as crenças e os comportamentos de senso comum como os constituintes necessários de “todo comportamento socialmente organizado”. (COULON, 1995, p. 30, grifo nosso)

A Etnometodologia fundamenta-se no estudo do processo, da práxis social, estabelecendo um novo território de análise sociológica: o estudo das propriedades do raciocínio prático do senso comum nas situações rotineiras; ao contrário de procurar explicar os objetos sociológicos. Conclui Heritage:

Qualquer avaliação da contribuição da Etnometodologia para o estado contemporâneo da Sociologia há de começar inevitavelmente pela transformação geral da teoria da ação que foi iniciada pelas pesquisas de Garfinkel. Os movimentos essenciais nesse processo foram, primeiro, a decisão de estudar as características do raciocínio e dos fundamentos lógicos que, em qualquer nível de orientação consciente, entram nas escolhas entre cursos de ação. Essa decisão foi, em segundo lugar, incondicional a fim de que o raciocínio fosse estudado independentemente da extensão na qual ele parecia racional quando visto de fora. Estudar o raciocínio prático dessa maneira significa, em terceiro lugar, examinar os fundamentos lógicos da ação de dentro dos contextos nos quais eles são usados. E, como vimos, isso significa pôr entre parênteses as questões de sua validade ou eficácia últimas em favor do simples exame do modo como eles funcionam na prática. Significa também, em quarto lugar, estudar os processos sociais o mais naturalisticamente possível porque, se os fundamentos lógicos são empregados (e fazem tipos específicos de sentido) apenas em circunstâncias particulares, sua articulação com os contextos nos quais são usados só pode ser explorada naturalisticamente. (HERITAGE, 1999, p. 381-382)

A Etnometodologia reformula para si alguns conceitos clássicos da sociologia, pois segundo os etnometodólogos, na Sociologia há a suposição *a priori* de um sistema estável de normas e significados partilhados pelos atores em uma sociedade. Sistema de normas, as regras, as estruturas existentes exteriormente aos indivíduos e independentes das interações sociais. Assim os “modelos” da sociologia são considerados “realizações contínuas

dos atores”, e mesmo os “fatos sociais” passam a ser considerados “realizações dos membros” (COULON, 1995, p. 31).

Para entender como os atores sociais constroem um raciocínio para orientarem-se no mundo em que vivem, Coulon (1995, p. 32) destaca que é de “importância capital observar como os atores de senso comum o produzem e tratam a informação nos seus contatos e utilizam a linguagem como um recurso”.

Os etnometodólogos valem-se do método documental de interpretação para compreender a atribuição de sentido dada pelos atores ao seu mundo social. Garfinkel o descreve como a busca por um padrão idêntico e homogêneo residente sob uma variedade de realizações totalmente diferentes desse mesmo significado. Consiste em submeter realizações, circunstâncias e acontecimentos de natureza completamente diferentes a um *pattern* homólogo; tratando aparências de um fato como um “documento de”, “indicativo de”, “atestado como” um suposto modelo subjacente (GARFINKEL, 1967, p. 78). E assim padrões subjacentes são derivados de evidências documentárias individuais da mesma forma que evidências documentárias individuais são interpretadas baseadas no que é sabido sobre o padrão subjacente.

O método documental de interpretação busca identificar tais padrões subjacentes nas práticas dos grupos sociais, como, por exemplo, o que faz de uma competição uma competição? Como se estrutura uma comunidade científica? Através da análise de seus métodos de ação social e, destacadamente, a linguagem que os atores sociais utilizam buscamos um modelo que perpassa a construção social de suas atitudes em situações mundanas de ação.

No entanto, nem sempre os relatos dos próprios membros podem ser considerados para se investigar os mecanismos de produção das ações sociais. Os relatos (*accounts* como veremos a seguir) além de serem pautados pelo próprio senso comum dos membros estudados, muitas vezes são utilizados apenas para se confirmar como os atores reconstituem permanentemente através da linguagem uma ordem social frágil e precária. Essas descrições nem sempre servem exatamente para se compreender a constituição do mundo, mas sim uma descrição incessante do que ele aparenta para o sujeito.

A linguagem, para a Etnometodologia, expõe uma incompletude natural das palavras, estas, só ganham um sentido “completo” atreladas à um contexto de produção,

quando são “indexadas” a uma situação de intercambio linguístico (COULON, 1995, p. 33). Um dos conceitos-chave da Etnometodologia seria exatamente a indicialidade da linguagem: palavras indiciais seriam expressões como: “isto”, “eu”, “você”, “que tiram o seu sentido do próprio contexto” (COULON, 1995, p. 32). Essas expressões formariam uma linguagem natural profundamente indicial, visto que para cada membro, o contexto de sua linguagem cotidiana depende do contexto em que esta linguagem está inserida. Seu sentido é indissociável às suas condições de uso e enumeração.

“Falar de indicialidade significa igualmente que o sentido é sempre local e não tem generalização possível, contrariamente ao que nos desejariam fazer crer as ciências antropro-sociais” (COULON, 1995, p. 37). O autor aponta assim, que o desafio de se resolver os enigmas por trás da indicialidade é infundo: a busca por expressões objetivas para substituir as expressões indiciais contém o risco de se tornar um tema de descrição e análise, não evoluindo na solução de seus problemas. Para os etnometodólogos, uma palavra por suas condições de enunciação ou uma instituição, por suas condições de existência, só podem ser investigadas em uma análise situacional.

Outro conceito-chave da Etnometodologia seria a “reflexividade”. Para explicar tal conceito, Coulon (1995, p. 38-42) descreve a situação de um jovem internado em um centro de reabilitação para toxicômanos e que teme pela chegada de um antagonista, que possivelmente pode crer na traição de uma antiga parceria. Em determinado momento, o jovem argumenta com o interlocutor: “Você sabe muito bem que eu não sou um delator”.

A partir desse incidente, Wieder (1974 *apud* COULON, 1995, p. 39) analisa em seu enunciado distintos elementos:

- interjeição sobre o que acaba de passar: “você me convidou a delatar”;
- reafirma sua posição quando diz: “minha resposta é não responder”;
- formula o “motivo” da não-resposta, a saber, a lei do silêncio;
- indica a distância permanente e institucionalizada entre um detido e um educador, um vigilante ou um sociólogo;
- corta de saída a possibilidade da solicitação potencial daquele que faz as perguntas, que está do outro lado da barreira.



O importante a ser notado é como a “lei do silêncio”, espécie de linguagem comportamental secreta e implacável entre os delinquentes somente se formula em uma situação e em uma interação concreta. “não existe um lugar a partir do qual o mundo seria produzido; ele se autoproduz. O código não é uma coisa exterior à situação” (COULON, 1995, p. 40). A reflexividade reside aí: este código de ética marginal não é alvo de conversações ou comentários mundanos entre os detentos; ele é vivido.

No entanto, essa reflexividade não deve ser confundida com reflexão. Os membros de uma sociedade não “racionalizam” seus atos, seria mais correto falar de uma “dose de razoabilidade” em suas ações, dar razões às suas práticas. A reflexividade apontaria para a equivalência entre descrever e produzir uma interação e a compreensão/descrição desta compreensão. “Fazer” uma interação possuiria o mesmo valor de “dizer” uma interação (COULON, 1995, p. 42).

Já a chamada *accountability*, outro conceito primordial para a Etnometodologia, refere-se a como os indivíduos constroem o vetor dessa equivalência entre fazer/falar uma interação.

Os estudos etnometodológicos analisam as atividades cotidianas dos membros como também os métodos que fazem essas mesmas atividades visivelmente racionais e relatáveis a todos fins práticos, isto é, descritíveis (*accountable*), enquanto organização ordinária das atividades de todos os dias. (GARFINKEL, 1967, p. VII)

Coulon (1995, p. 45) explica:

Dizer que o mundo social é *accountable* significa que ele é algo disponível, isto é, descritível, inteligível, relatável, analisável. Essa analisabilidade do mundo social, a sua descritibilidade e sua objetividade se mostram nas ações práticas dos atores. O mundo não é dado de uma vez por todos. Ele se realiza em nossos atos práticos.

Podemos destacar duas características da *accountability*: ela é reflexiva e inteligível. Reflexiva, em uma espécie de definição tautológica, porque a *accountability* de uma atividade e suas circunstâncias é um elemento constitutivo dessa atividade. Logo, um indivíduo, através da descrição e justificação de suas ações práticas constrói a realidade à sua volta, em termos que possa ser por, sua vez, compreendidas.

Já sua inteligibilidade é evidente uma vez que as atividades são compreensíveis ao restante do etnogrupo, podendo ser descritas e avaliadas dentro de uma racionalidade.

Assim, os indivíduos e as organizações, produzem a todo momento *accounts*, descrições, tomadas como realidade objetiva, dotadas de identidade, finalidade e estrutura de ordem (racionalidade, coerência, eficiência, clareza, etc.) a fim de estruturar seus enunciados. Os *accounts* são como “informantes” ou “estruturantes” de uma situação de enunciação; é o “prestar contas” do indivíduo para si e para a sociedade sobre a realidade que ele enxerga.

A *accountability* pode ser a expressão de constante renovação, na reafirmação de nossos papéis cotidianos. É o que é demonstrado por Garfinkel ao se debruçar sobre o caso da transexual Agnes (GARFINKEL, 1967, p. 116-185); enquanto o processo de “exibição” da personalidade sexual nos fica sublimada ou olvidada pelo hábito cotidiano, para Agnes é necessário uma renitente “autoapresentação”. Agnes cotidianamente precisa “prestar contas” para si mesma e para o “mundo exterior” de sua constituição individual. Através de suas roupas, maquiagem, maneirismos, etc., Agnes constrói sua realidade exterior e expressa para este sua identidade sexual assumida.

É importante ainda, ressaltar a noção recorrente de “membro”. Coulon (1995, p. 48) conclui, que para a Etnometodologia:

Tornar-se um membro significa filiar-se a um grupo, a uma instituição, o que exige o progressivo domínio da linguagem institucional comum. Essa filiação repousa sobre a particularidade de cada um, sua maneira singular de enfrentar o mundo, de “estar no mundo” nas instituições sociais da vida cotidiana. Uma vez ligados à coletividade, os membros não têm necessidade de se interrogar sobre o que fazem. Conhecem as regras implícitas de seus comportamentos e aceitam as rotinas inscritas nas práticas sociais. Com isso não se é um estranho à própria cultura e, ao invés, os comportamentos e as perguntas de um estrangeiro podem nos parecer estranho.

Podemos citar como exemplos de estudos etnometodológicos sobre criminalidade, o trabalho de Cicourel (1968), que busca responder como jovens são rotulados como delinquentes e como os agentes de controle social rotineiramente processam as pessoas? Vargas (2006) sintetiza assim, as principais posições do autor:

O comportamento delinquente é uma criação dos agentes de controle social, em interação com os membros da comunidade.

Ele é gerado a partir da aplicação, aos protagonistas e às situações em questão, de tipificações de senso comum.

Deve-se investigar os métodos e os procedimentos utilizados pelos envolvidos para atribuir significado à delinquência, dando-lhe um sentido ordenado e estruturado.

Outro estudo clássico da Etnometodologia, empenhado por Egon Bittner (2003, cap. 2), acompanha o policiamento das áreas deterioradas (*skid row*). Seu questionamento enfoca qual seria o papel da polícia na manutenção da paz, uma vez que essa instituição, teoricamente, somente seria acionada na ocorrência de um delito, ou seja, após o fato criminal consumado. Sua pesquisa aponta como os membros do corpo policial constroem sua “realidade objetiva”, ou seja, quais circunstâncias litigiosas carecem ou não da intervenção policial. O senso comum dos patrulheiros é utilizado para identificar quando usar a força coercitiva e qual a margem de contato é permitida com a comunidade delinvente (informantes, alcoólatras, moradores de rua, etc.).

No Brasil, um dos maiores expoentes no estudo etnometodológico do crime, Prof. Cláudio Beato (1992), demonstra a construção de um fato social criminal. Analisando Boletins de Ocorrência (BOs) da Polícia Militar mineira, ele busca determinar como é investigado pelo sistema de justiça criminal e como este busca interceder para a determinação de uma ocorrência de homicídio ou suicídio. Através da própria estrutura narrativa dos envolvidos e a superposição de hipóteses pelos membros, é determinado o fato social. Este artigo demonstra claramente vários conceitos utilizados pelos etnometodólogos, como a construção de uma *accountability* (descrição, amostra), a indicialidade da linguagem e a presença da reflexividade da narrativa.

## Capítulo 4 – Conexões entre CI e as ciências sociais

But he never made that wall.  
(**Johnny Cash** – *The Wall*)

## 4 Conexões entre CI e as ciências sociais

Embora a gênese da Ciência da Informação esteja ligada às ciências exatas, sobremaneira à Computação e aos modelos explicativos da transmissão e recuperação da informação por máquina; durante a década de 1970 ela passou a se inscrever efetivamente dentre as ciências sociais (ARAÚJO, 2003, p. 22).

A Ciência da Informação acompanhou as principais vertentes que influenciaram as demais ciências sociais. Inicialmente, utilizando-se de métodos quantitativos e uma postura de pretensa imparcialidade, a Ciência da Informação buscou na maioria de seus estudos, em um primeiro instante, manter uma postura positivista.

Uma segunda etapa é inaugurada com a adoção de traços marxistas às pesquisas elaboradas no período. O fazer científico passa a ser questionado e novos elementos são incorporados à análise dos objetos de estudo. A *historicidade* como condição para explicação dos fenômenos; a preocupação em se englobar a *totalidade* desses fenômenos sociais e a compreensão da *tensionalidade* constante nas relações de luta de poder expandem uma teoria crítica sobre diversos aspectos das práticas na área.

Porém, podemos destacar que:

É, apenas com a aproximação junto ao “terceiro ramo” das ciências sociais, isto é, aos enfoques microssociológicos e interpretativos, que a Ciência da Informação vai conhecer uma reformulação mais profunda de seus pressupostos, que vai alterar sobretudo o significado do que é entendido como “informação”. (ARAÚJO, 2003, p. 25)

A Sociologia Interpretativa de Weber e o enfoque microssociológico de Simmel fundamentam as principais correntes teóricas desenvolvidas nesse “terceiro ramo” das ciências sociais. O Interacionismo Simbólico, a Fenomenologia e Etnometodologia são alguns dos recortes desenvolvidos após a década de 1960 com importantes contribuições à evolução da Ciência da Informação.

Justamente tanto essa aproximação com ciências correlatas, dentro do campo das ciências sociais, quanto a busca por conceitos de demais domínios científicos, vêm projetar novas tendências no fazer científico da área da informação. Ressalta Araújo (2003, p. 26):

[...] embora esse movimento pareça ser distinto daquele da Ciência da Informação em direção às ciências sociais (particularmente ao que foi definido anteriormente como o “terceiro ramo”, que não só ampliou o escopo de atuação da ciência da informação, mas também transformou a forma como esta concebe e estuda seu objeto), na verdade ambos representam as duas faces de um mesmo processo: o da superação tanto da tradição da ciência moderna quanto de sua manifestação no campo das ciências sociais. Mais do que isso: é, por pretender se aproximar da “ciência pós-moderna”, superando os limites do modelo até então dominante, buscando superar seus impasses metodológicos simplificadores e abarcar um pensamento pautado pela complexidade, que a ciência da informação evolui para novas etapas de diálogo e inserção nas ciências sociais.

As conexões dos domínios científicos não só se configuram como característica da modernidade como também são desejáveis ao estabelecimento de uma ciência porosa, teoricamente, capaz de dialogar e absorver conceitos capazes de explicar melhor os fenômenos de nossa realidade.

Assim, na próxima seção procuramos ressaltar as possibilidades de associar os aportes teóricos da Ciência da Informação com as contribuições da Sociologia do Crime, em especial a influência dada pela Etnometodologia.

#### **4.1 Sense-Making e Etnometodologia**

Buscamos, além das teorias da Ciência da Informação, especialmente os estudos de uso e usuários da informação, aporte na Sociologia para debater e justificar a pesquisa da informação entre a população carcerária como objeto de estudo.

No entanto, procuramos utilizar, simultaneamente, sem a pretensão de uma unificação, as abordagens do *Sense-Making* com a Etnometodologia, traçando um paralelo entre tais referenciais teóricos e identificando pontos convergentes e divergentes.

Logo, observamos que a abordagem do *Sense-Making*, em certo nível, aproxima-

se da proposta da Etnometodologia: valorizando as interações humanas e seu senso comum como pontos-chave para a construção de sua realidade. Enquanto o *Sense-Making* pretende vislumbrar as práticas informacionais, a Etnometodologia, abandonando fundamentos básicos da Sociologia como as estruturas e fatos sociais estabelecidos, aponta a construção das normas sociais através das ações cotidianas dos próprios indivíduos.

Optamos neste trabalho pela escolha de uma abordagem de estudo de usuário voltada à subjetividade do mesmo, já que a análise da interação informacional dentro de uma instituição prisional abarca uma realidade complexa, em que se conjugam diferentes práticas informacionais e suas variadas fontes, ultrapassando a delimitação encerrada nos sistemas de informação formais.

A abordagem do *Sense-Making* foi escolhida por oferecer facilidades metodológicas de se abordar o uso prático da informação por seus usuários individuais, as lacunas e necessidades demandadas, a aquisição direta ou indireta de dados para a formulação de informações, seu uso rotineiro e produção de novas informações.

Outro aspecto atraente foi a aproximação da realidade cotidiana do usuário; o uso do senso comum como fonte de informação para as suas realizações rotineiras; aspecto caro à Etnometodologia.

Com a Etnometodologia buscamos a imersão microssociológica da investigação; o balizamento do que enfocar dentro do grupo abordado; a construção de sua própria realidade objetiva através de uma retroalimentação com seu conhecimento compartilhado, em especial o senso comum.

Utilizamos um viés etnometodológico para demonstrar, então, como em cada um dos domínios sociais os atores-membros valem-se de etnométodos – lógicas e raciocínios específicos aplicados a ambientes, organizações e instituições particulares – para dar sentido à sua existência e às relações que estabelecem entre si. Métodos que, seja no espaço da ciência ou na esfera do senso comum, continuamente embasam novos procedimentos, ou reafirmam as rotinas, criados e mantidos pelos próprios membros.

Aqui está um dos pontos de interseção entre as duas abordagens. A circularidade nos processos de atribuição de sentido e retroalimentação do contexto à subjetividade vai ao encontro de nosso objetivo, que pretende investigar como ambos os processos se operam: a

construção de sentido da informação pelo indivíduo através de uma situação relacionada com um contexto espaço-temporal e, inversamente, como as informações apropriadas são integradas às práticas no etnoespaço social.

Assumimos uma postura etnometodológica nesta dissertação, embora sem a pretensão de nos aprofundarmos em uma investigação desse porte, cujos objetivos pertencem à Sociologia, mas nos utilizaremos de alguns de seus princípios metodológicos para complementar a análise do *sense making*.

Outra contribuição etnometodológica consiste em sua postura de imparcialidade na pesquisa científica. A Etnometodologia adota o princípio de se suspender, ou “pôr entre parênteses”, todos e quaisquer compromissos com versões privilegiadas da estrutura social, sejam eles adotadas pelo próprio analista ou pelos participantes, em favor de se estudar *como* os participantes criam, reúnem, produzem e reproduzem tais estruturas para as quais se orientam. Essa chamada “indiferença etnometodológica” é explicada por Heritage:

Na base, ela implica simplesmente o estudo das propriedades sistemáticas do raciocínio prático e da ação prática ao mesmo tempo que a abstenção de juízos que têm o efeito de sancioná-las e solapá-las. Dentro dos “parênteses” as atividades práticas e suas propriedades são examinadas com o menor número possível de pressuposições e da forma mais imparcial possível. (HERITAGE, 1999, p. 332)

A indiferença etnometodológica nos inspira a abordar a construção de sentido informacional pelos apenados de forma aberta, aceitando a visão que eles têm do que seja “informativo”. Através de seus *accounts* e da aceção dos princípios teóricos do *Sense-Making*, de que *informação* é ativamente construída pelo próprio usuário, e não transmitida, nos ateremos preponderantemente à visão que os indivíduos-membros participantes da população carcerária possuem sobre a questão informacional e como eles a utilizam.

Como visto anteriormente, a Etnometodologia atém-se aos processos de prática de ação social. Observamos alguns pontos de convergência com a abordagem desenvolvida por Brenda Dervin. Um dos principais pontos em que a Etnometodologia e o *Sense-Making* coincidem, além de seu caráter qualitativo e muitas vezes de microanálise, seria o questionamento de seus processos, de sua construção, o “como” (*how*) da questão definida.

Sueli Ferreira (1997a, *on-line*) descreve algumas das formas de compreensão



buscadas pelo *Sense-Making*:

Como o indivíduo interpreta e transpõe este momento? [de *gap* informacional]

Quais estratégias usa para solucionar a situação na qual defrontou-se com a lacuna?

Como interpreta esse problema e as possibilidades de resolvê-lo?

Como se move taticamente para isso?

Como reinicia sua jornada?

Essa ênfase ao processo de formulação individual também é característica na Etnometodologia. Garfinkel (1967, p. 1) descreve assim os estudos que inaugurou:

[...] seek to treat practical activities, practical circumstances, and practical sociological reasoning as topics of empirical study, and paying to the most commonplace activities of daily life attention usually accorded extraordinary events, seek to learn about them as phenomena in their own right.<sup>8</sup>

Brenda Dervin e Michael Nilan (1986, p. 22) apontam que os estudos de *sense-making* têm suas raízes no que pode ser chamado de “estudos de necessidade de informação do dia-a-dia do cidadão” (*everyday citizen information need studies*) e que nesses estudos, as necessidades de informação são definidas topicamente pela situação e as demais ênfases são centradas no uso da fonte. Essas contribuições primárias foram fundamentais para se desvincular dos limites dos estudos da interseção do sistema até a valoração dos usos da informação.

O uso desse aparato teórico, em paralelo, pode envolver o benefício de se analisar especialmente a dinâmica da linguagem dos indivíduos para a construção de seus próprios enunciados. Assim, não basta identificar os mecanismos de aquisição informacional pela população carcerária encerrada em uma determinada instituição correcional; é preciso o entendimento de como são processadas e manipuladas tais informações para as suas posturas sociais.

---

<sup>8</sup> [...] abordam as atividades práticas, as circunstâncias práticas e o raciocínio sociológico prático como temas de estudo empíricos. Concedendo às atividades corriqueiras da vida cotidiana a mesma atenção que habitualmente se presta aos acontecimentos extraordinários, tentaremos compreendê-los como fenômenos de direito pleno (tradução nossa).

A valorização do estudo linguístico dos membros sociais, com sua indicialidade e reflexividade inerentes ao seu domínio, conforme apontado, vem complementar o referencial teórico sobre construção de sentido, em especial quando pretendemos nos valer de uma metodologia de entrevista direta com os usuários de informação. Buscamos, ainda, de forma qualitativa, registrar, descrever e interpretar o *locus* social e sua relação com seus membros entrevistados e assistidos.

A análise do senso comum em suas rotinas diárias pôde dar pistas relevantes tanto para a Etnometodologia (estudo dos métodos utilizados pelas pessoas) quanto para o *sense-making* (construção de sentido pelas pessoas, através de informações). Especialmente na Etnometodologia, a atenção volta-se às atividades, ao raciocínio prático dos indivíduos, à construção, interpretação, justificativa e transformação de suas próprias realidades cotidianas.

Procuramos identificar como é investigada no método documental interpretativo de Garfinkel a tese de que há um padrão observável nos processos de construção de sentido em um determinado grupo social que compartilha determinada situação. Isolando os aspectos subjetivos individuais e idiossincráticos dos apenados enquanto usuários de informação, empreendemos a análise de padrões comportamentais na busca de dados para a construção de sentido informacional para a população em foco.

## **4.2 Aportes metodológicos**

O presente trabalho caracteriza-se por aportes metodológicos e conceituais oriundos tanto da Ciência da Informação quanto das ciências sociais para a realização de uma pesquisa exploratória em forma de estudo de uso e usuários de informação.

A essência da investigação é uma descrição qualitativa das práticas que a população carcerária utiliza no tocante do universo informacional em que está inserida. O foco não se situa no diagnóstico do *quê* é informado, mas sim concentra-se no *como* são realizadas as construções de sentido informacional por meio de elementos captados da

realidade imediata exterior ao sujeito.

Optamos pela realização de entrevistas durante a pesquisa de campo e uma seleção de entrevistados para amostragem que respeitasse o máximo possível os critérios que julgamos favorecer a representação de diferentes “perfis” de indivíduos condenados encontrados no sistema penitenciário: sentenciados que cumprem penas maiores assim como recém-chegados à penitenciária, diferentes regimes de cumprimento de pena, variação nas faixas etárias, nível escolar e natureza do crime cometido. Assim, os critérios que balizaram a escolha dos indivíduos participantes contemplaram a natureza de sua condenação – crime e situação de cumprimento de pena, tempo de cumprimento de sentença, idade e escolaridade. O Quadro 1 adiante caracteriza os entrevistados.

Dentre os apenados, o intervalo de idade restringiu-se entre 19 e 49 anos, coincidindo esta variável, de modo geral, com o tempo de condenação e cumprimento de pena: os indivíduos mais novos foram sentenciados a um período menor de pena e, obviamente, possuem menos tempo de “vivência” atrás das grades. Essas características (idade e tempo de cumprimento da pena) mostraram-se mais marcantes no comportamento relativo à busca e construção de informação entre os entrevistados.

Contemplando a variável de tipo de regime de cumprimento de pena, realizamos entrevistas com 4 indivíduos que cumpriam pena exclusivamente em regime fechado, em contrapartida aos 10 apenados entrevistados que se encontravam em regime semiaberto – embora estes obrigatoriamente já possuíssem passagem pelo regime fechado anterior à entrada na penitenciária e/ou a passagem para o regime semiaberto. Essa divisão foi estipulada com o intuito de se averiguar comparativamente o comportamento de construção de sentido entre os dois grupos.

O critério de escolaridade não foi considerado prioritário para a seleção dos entrevistados, sendo utilizado, no entanto, para a caracterização da amostragem para propiciar subsídios para o aprofundamento das entrevistas sobre a questão da informação e sua relação com a educação para aqueles que se beneficiam do ensino na penitenciária.

Identificação	Idade	Natural de	Sentenciado por	Condenação	Situação de cumprimento de pena	Ocupação anterior	Trabalho atual	Escolaridade	Observações
H. J. S.	20	BH	entorpecentes	Tráfico de entorpecentes	2 anos, 11 meses	-	Volante	-	Semiaberto
C. A. S. J.	25	BH	Roubo de veículo	Roubo de veículo	5 anos, 4 meses	Motoboy	Volante	Médio incompleto	Semiaberto
E. A. S.	27	BH	Assalto, porte de arma	Assalto, porte de arma	-	-	Conservação	-	Semiaberto
T. B. L.	19	BH	Tráfico de entorpecentes	Tráfico de entorpecentes	5 anos	Officeboy	Volante	Médio completo	Semiaberto
A. G. S.	40	Coluna	4 homicídios, 2 assaltos	4 homicídios, 2 assaltos	59 anos	-	Pecuária	Analfabeto	Semiaberto
L. C. P. S.	49	BH	7 assaltos, fugas	7 assaltos, fugas	43 anos, 8 meses	Desempregado	Conservação	Fundamental completo	Semiaberto
Y. P. C.	28	BH	Tráfico de entorpecentes, fuga	Tráfico de entorpecentes, fuga	18 anos, 8 meses	-	Jardinagem	Médio incompleto	Semiaberto
W. A. C.	39	Viçosa	2 latrocínios	2 latrocínios	29 anos	Caminhoneiro	Motorista de trator	Fundamental completo	Semiaberto
R. V. S.	46	BH	Estelionato, assalto, roubo de veículo, fuga	Estelionato, assalto, roubo de veículo, fuga	96 anos	-	Não trabalha	Médio completo	Regime fechado
D. A. J. S.	25	BH	Tentativa de homicídio, 2 assaltos	Tentativa de homicídio, 2 assaltos	10 anos, 7 meses	-	Não trabalha	-	Regime fechado
L. N. F.	26	BH	Tráfico de entorpecentes	Tráfico de entorpecentes	3 anos	-	Conservação	-	Semiaberto
N. A. S.	40	BH	Aliciamento de menores	Aliciamento de menores	10 anos, 2 meses	Técnico de montagem de elevadores	Artesanato	Médio completo	Regime fechado
J. C. S. D.	36	Contagem	Homicídio	Homicídio	22 anos	Auxiliar de produção	Não trabalha	Médio completo	Regime fechado
R. A. A.	33	Contagem	2 assaltos	2 assaltos	-	Desempregado	Conservação	Médio incompleto	Semiaberto

Quadro 1: Caracterização dos participantes da pesquisa.

A natureza do crime também teve um papel secundário na seleção da amostragem, uma vez que se priorizou o uso da informação cotidiana no cárcere e não um estudo comportamental relacionando informação e as diversas modalidades de crime e tipos de criminosos. A variável da natureza do crime apenas indicou em função de sua correlação direta aqueles indivíduos sentenciados a maiores penas por prática de crimes de maior potencial ofensivo e, frequentemente, indivíduos com mais tempo de cadeia.

Dados sobre a profissão anterior ao cárcere e atual ocupação também foram utilizados na caracterização da amostragem por subsidiarem as observações dos entrevistados quanto a possíveis necessidades de informação relacionadas à esfera do trabalho.

Apesar do esforço em se abarcar representativamente os diversos elementos e variáveis que constituem a natureza do cárcere, a composição do núcleo de entrevistados foi limitada por fatores intrínsecos à realidade da penitenciária: disponibilidade de local e horário adequados à realização da pesquisa, comprometimento com a segurança, a possibilidade de dispensa do trabalho para os sentenciados participantes e o próprio receio dos presos a serem voluntários para a pesquisa.

Essas restrições, no entanto, não comprometeram substancialmente a realização da pesquisa de campo que contou, por fim, com uma amostragem de entrevistas composta de 14 apenados e 2 agentes penitenciários.

Compartilhamos das conclusões de Edmundo Coelho quanto a presença de um determinado nível de homogeneidade nas respostas coletadas no presídio, o que justifica o trabalho de pesquisa em uma amostragem limitada:

[...] embora a experiência individual de cada preso seja única (e nenhuma pesquisa análoga interessa-se pelo que é único e puramente subjetivo), a visão coletiva é surpreendentemente homogênea ainda quando se faz variar características individuais (tipo de crime, “antiguidade”, etc.). Um dos fatores de homogeneização é a constante circulação dos presos por todos os estabelecimentos penais: raro é o interno que não tenha passado por três ou quatro dos que foram visitados e estudados. O outro fator é a participação, virtualmente compulsória, na “sociedade dos cativos”, ainda que em papéis diferentes. Um terceiro fator, finalmente, é que a vida no cárcere não é particularmente rica em variações; muito pelo contrário, ela é extremamente pobre em alternativas. Destes fatores resulta um

dato metodológico importante: atinge-se um grau relativamente alto de “saturação” de informações com um número relativamente pequeno de entrevistas. Isto é: não se obtém mais informações (ou informações novas) aumentando o número de depoimentos. (COELHO, 1987, p. 172)

As entrevistas com os 2 agentes penitenciários buscaram suplementar os dados coletados, especificamente no que concerne à acuidade de fatos distantes da subjetividade dos apenados: regulamento da penitenciária, dados históricos e administrativos, etc. Os relatos dos agentes possibilitaram, ainda, criar um contraponto com as observações dos sentenciados, enriquecendo o diagnóstico apresentado.

Foi aplicada à amostragem a metodologia de entrevista, enfocando as maiores necessidades e os usos informacionais dos apenados.

Como ressalta Fontana e Frey (2005, p. 695-696), não há neutralidade absoluta no processo de entrevista, no entanto, é válida como instrumento de expressão pessoal. Mesmo cientes das limitações metodológicas apresentadas pela opção de entrevista, optamos por esse procedimento por acreditar que a própria interação humana no processo de entrevista é constituinte da prática científica, especificamente nas ciências sociais, como evidencia um posicionamento etnometodológico.

Para a investigação do fenômeno *sense-making*, ou seja, o processo de busca e construção de sentido informacional pela população carcerária utilizamos a entrevista semiestruturada livremente baseada na metodologia *Micro-Moment Time-Line Interview* citada por Dervin (1983, p. 10). Ao processo de entrevista e interpretação dos relatos coletados, valemo-nos da influência teórica da Etnometodologia para a compreensão da ação social.

Para Dervin (1983, p. 13), as entrevistas envolvendo metodologias baseadas no *Sense-Making* para o estudo de uso e usuários de informação são caracterizadas por serem mais longas, principalmente pelo uso de conteúdo livre na estrutura das entrevistas; apresentam maior interesse dos entrevistadores em compreender melhor as pessoas e dos respondentes em obter resultados do estudo.

Dervin e Nilan sublinham que as metodologias de pesquisa baseadas no *sense-making* tornam-se operacionais quando os respondentes descrevem momentos em que tiveram

uma “parada” (em um estado “anômalo de conhecimento”) por necessidade informacional, como eles se viram “parados”, que questões eles tinham em mente, quais estratégias eles acreditaram ser úteis para responder a essas questões e como eles usaram essas “pontes cognitivas” uma vez que a construíram (DERVIN; NILAN, 1986, p. 21).

Seus métodos qualitativos enfocam entrevistas retrospectivas de quando foi o último (ou o mais importante, ou o mais difícil, etc.) episódio em que o entrevistado precisou de informações, seja para resolver um problema, tomar uma decisão, obter conhecimentos, etc. Um bom exemplo dessa metodologia de incidente crítico é ilustrada por Brenda Dervin (1992, p. 285) sobre um estudo de busca de informação com doadores de sangue, o que demonstra além da versatilidade de aplicação desta metodologia em um vasto espectro de populações/usuários de informação, sua utilização prática dos questionamentos em uma linha do tempo segmentada por etapas. Assim, o entrevistado descreve cada passo de uma ação específica em que necessitou e utilizou informações, o que acarretará questionamentos tácitos do indivíduo, os quais o pesquisador tentará sistematizar e interpretar os movimentos informacionais utilizados durante cada etapa do processo.

Esse método de coleta de dados, denominado *Micro-Moment Time-Line Interview* (MMTLI) ou Entrevista Micro-Momento na Linha do Tempo, busca explicar como é a caminhada na busca de sentido no enfoque do próprio usuário. O importante seria que o entrevistado contemplasse pelo menos a descrição de duas dimensões do modelo situação-lacuna-uso, de modo preferencial a ligar as dimensões em um micromomento, em determinado ponto da escala espaço-tempo (DERVIN, 1983, p. 10).

Apropriamo-nos de tal metodologia por ela se apresentar como a de maior viabilidade de aplicação para um universo de usuários que não estão diretamente conectados a um sistema de informação propriamente dito.

Adaptamos o MMTLI para uma matriz de entrevista que explorasse as diversas situações e fontes de informação que os indivíduos estariam sujeitos na prisão, estruturando o roteiro para contemplar temas como acesso à educação, assessoria jurídica, situação do trabalho, lazer, etc. A entrevista foi segmentada em três etapas que se completariam, sem, no entanto, promover nenhuma ruptura no desenvolvimento das narrativas. A primeira parte, vislumbrando a *identificação* do indivíduo contou com perguntas diretas como nome completo, idade, local da residência e atividade profissional anterior à detenção, pena a que

foi sentenciado, estágio de cumprimento da mesma e a quais processos responde.

Na seguinte etapa, identificada como *sujeição criminal*, procuramos compreender um pouco dos fatores e das circunstâncias que corroboraram para o envolvimento do indivíduo ao crime, sua autoidentificação na sociedade dos cativos, além de observar nos relatos como os próprios indivíduos explicam suas ações, além de fornecer dados relevantes para a etapa seguinte da entrevista.

O conceito de sujeição criminal é proposto por Misse:

É proposto com a finalidade de determinar três dimensões incorporadas na representação social do “bandido” e de seus tipos sociais. A primeira dimensão é a que seleciona um agente a partir de sua trajetória criminável, diferenciando-o dos demais agentes sociais, através de expectativas de que haverá, em algum momento, demanda de sua incriminação; a segunda dimensão é a que espera que esse agente tenha uma “experiência social” específica, obtida em suas relações com outros bandidos e/ou com a experiência penitenciária; a terceira dimensão diz respeito à sua subjetividade e a uma dupla expectativa a respeito de sua auto-identidade: a crença de que o agente não poderá justificar sensatamente seu curso de ação ou, ao contrário, a crença em uma justificação que se espera que esse agente dê [...] para explicar porque segue reiteradamente nesse curso de ação criminável. (MISSE, 1999, p. 67 *apud* Magalhães, 2006, p. 57)

Em suma, a sujeição criminal nos serve por contemplar a caracterização do sujeito imputável por um crime, seu entendimento subjetivo de sua condição e a produção de versões para esses fatos.

Para esta dissertação, a versão dos próprios envolvidos em um processo incriminatório é ilustrativa do universo penitenciário e auxilia na razoabilidade argumentativa dos entrevistados. A subjetividade e a autoidentidade desses sujeitos identifica como os procedimentos informacionais utilizados constroem as práticas sociais que eles mesmos se submetem no cárcere.

Finalmente, no terceiro segmento do roteiro de entrevistas, enquanto abordamos a *vida no cárcere*, procuramos evidenciar as principais necessidades de informação dos indivíduos e seus métodos de construção de sentido no cotidiano da penitenciária. Perguntamos não só sobre as rotinas dos apenados, mas também como foram as adaptações a essa condição, seus primeiros dias, a adaptação às regras, seu universo de trabalho, educação,



a assistência da família e das amizades dentro e fora do presídio, o apoio jurídico, seu contato com as mídias, ação de grupos religiosos, a participação nas normas de conduta, a formação de uma “faculdade do crime”, ou seja, a possibilidade de aprimoramento de práticas ilegais com os demais internos; como o indivíduo enxerga a sociedade exterior ao presídio e o próprio sistema penitenciário na qualidade de membro.

Através das perguntas procuramos apenas dar diretrizes ao interlocutor, certificando-nos da total liberdade do entrevistado em dissertar sobre o tema proposto. A ideia seria interceder o mínimo possível nas impressões dos condenados.

Além desse esboço estrutural das entrevistas, preocupamo-nos em observar as características do indivíduo, seu nível intelectual, facilidade de expressão, e demais atributos de linguagem e contexto apontados pelos estudos em Etnometodologia.

Há de se ressaltar que uma metodologia qualitativa que pretende ilustrar o comportamento de uma população esbarra no problema da limitação de alcance. A construção de sentido é um processo exclusivamente individual, que ocorre na mente dos indivíduos, com a atuação de elementos de natureza social. Simultaneamente, a sociedade formada pelos sentenciados em uma penitenciária não é uma nuvem densa e opaca, um bloco carcerário heterogêneo. É, sim, constituída de indivíduos, com suas idiosincrasias e necessidades peculiares. Portanto, procuramos exercitar apenas um exercício metodológico, sem a pretensão de estabelecer conclusões generalizadas sobre o comportamento informacional de toda população carcerária em questão.

Sobre a realização da etapa de entrevistas, há de se ressaltar as dificuldades impostas pela natureza da pesquisa. Não foi permitido acesso irrestrito a todas as dependências da penitenciária, nem um contato direto com qualquer sentenciado.

Como indicado, os participantes foram escolhidos aleatoriamente, procurando realizar, no entanto, um apanhado de diferentes características da população carcerária, como idade, cumprimento de pena, etc. Porém, essa seleção foi intermediada por um responsável pelo setor, o que indica, em certo nível, o relacionamento de poder no interior do cárcere. A entrevista pode ter sido vista, em um primeiro instante como ato arbitrário, em que o apenado deveria se submeter, mesmo a contragosto.

Embora esclarecidos sobre os objetivos da pesquisa e a possibilidade de recusa em participar, apenas um indivíduo preferiu não participar. Talvez receoso de sanções mais rígidas caso negligenciasse seu trabalho no momento, mesmo com o aval do responsável.

Em seguida, enfrentamos uma barreira invisível representada pelo desconforto e desconfiança do entrevistado frente a uma pesquisa que aparentemente não representa nenhuma possibilidade de mudança imediata para sua situação. Até ser estabelecido um vínculo entre pesquisador-entrevistado, os apenados reagem com o silêncio e discrição a qualquer tentativa de se aprofundar em seu mundo. Mundo do cárcere que na maioria das vezes se confunde com as próprias experiências do indivíduo.

Essa postura passiva do entrevistado-presidiário é reconhecida também no trabalho que Malaquias (1999a, p. 67) realizou sobre informação e cidadania entre a população carcerária paraibana:

A princípio houve um período de estranhamento por parte desses indivíduos, que em sinal de nossa presença emudeceram reduzindo-se ao silêncio – atitude própria de repressão que funciona como injunção ao silêncio e constatação de que não há nada para dizer, embora possamos inferir que esse silêncio é também revelador da estrutura de poder existente no presídio. “Por detrás do silêncio esconde-se um sentido que convém desvendar” (BARDIN, 1977, p. 32). (MALAQUIAS, 1999a, p. 67-68).

Procuramos assim, estender a análise dos dados até certa medida, por entre as linhas do discurso penitenciário, buscando compreender todo o contexto que envolve a realidade do sentenciado.

A transcrição dos relatos procurou balancear uma fidedignidade na linguagem utilizada pelo sujeito assim como um entendimento racional das descrições. Mesmo algumas contradições e ambiguidades características da expressão oral foram mantidas. Acreditamos que a totalidade dos excertos, com suas peculiaridades caracterizam as construções empreendidas atrás das grades, inclusive suas rotinas de apropriação e uso de informação.

Tanto durante o procedimento de entrevista quanto para a análise dos relatos coletados, utilizamos uma postura etnometodológica em diferentes aspectos.

Buscamos da análise documental etnometodológica suporte para se compreender

o papel da construção coletiva do conhecimento através do que é considerado informativo pelos sujeitos do sistema prisional.

Da descrição dos atores procuramos ressaltar dois aspectos: os *accounts* (descrições fornecidas pelos sujeitos-membros) são indiciais, “objetos e eventos têm uma significação equivocada ou indeterminada sem um contexto discernível” (HOLSTEIN; GUBRIUM, 2005, p. 487). A reflexibilidade é o outro aspecto característico para se entender as ações sociais. A razoabilidade prática é reflexiva tanto por fornecer uma descrição da ordem quanto se orienta por ela (HOLSTEIN; GUBRIUM, 2005, p. 487).

Todavia, não são os *accounts* propriamente ditos que interessam à pesquisa em si, mas sim a atuação e uso das instruções, valores, princípios morais, e outras descrições na construção de um sentido de coerência na ação social (HOLSTEIN; GUBRIUM, 2005, p. 487).

Assim, para os etnometodólogos, descrever um fato através da linguagem não pode ser desvinculado da própria ação.

As explicações ordinárias não são portanto uma “folga” depois das ações. Não são os momentos dos quais a ação cessa e o comentário sobre a ação toma o seu lugar. Não são tampouco eventos desencarnados que ficam fora das atividades nas quais estão temporariamente enredados. São, ao contrário, ações por seu próprio direito e, como outras ações, contribuem inevitavelmente para o cenário do qual são partes e, ainda como as outras ações, são interpretadas e compreendidas processualmente. (HERITAGE, 1999, p. 359)

A inspiração etnometodológica neste trabalho encontra aqui sua principal apropriação: assumimos que só podemos compreender o entendimento informacional relatado pela população carcerária se mantivermos suas linhas de ação, se preservarmos o contexto.

Assim, a “lei do silêncio”, sob um viés etnometodológico, pode ser interpretada como indício de como se estabelece o uso da informação no cárcere. O código de conduta marginal na sociedade dos cativos não é objeto de sistematização pelos apenados, é construído durante as atividades rotineiras, simultaneamente aos argumentos justificadores.

Não podemos então, interferir na internalização diferenciada que a linguagem ganha no interior do cárcere, onde “informação” e “ser bem informado” não raro são

sinônimos de “intenção ou ato criminoso” e “alcagete”.

Portanto, a contextualização etnometodológica nos é cara por elucidar tanto o conhecimento construído pelos indivíduos quanto as estratégias de aquisição e uso de informação para a constituição desse mesmo conhecimento e validação do “raciocínio prático de senso comum nas situações mundanas de ação” (HERITAGE, 1999, p. 331).

Apesar dos aportes metodológicos do *Sense-Making* e da Etnometodologia, não será nosso intento aprofundar uma junção teórica entre as teorias aqui abordadas, mas sim observar, até que medida, ressalvas as devidas proporções e limitações, os métodos e técnicas de pesquisa etnometodológica podem contribuir tanto para uma aproximação entre elementos de pesquisa da Ciência da Informação e das ciências sociais, quanto para a descrição das práticas informacionais da população carcerária mineira.

No próximo capítulo apresentamos tanto os dados coletados durante a pesquisa de campo quanto as interpretações sobre as rotinas dos apenados na busca e construção de informação no ambiente penitenciário.

## Capítulo 5 - A Penitenciária e suas rotinas

(...) how often do you really look at a man's shoes?  
(**Ellis Boyd 'Red' Redding** - *The Shawshank Redemption*)

## 5 A Penitenciária e suas rotinas

A antiga Penitenciária Agrícola de Neves, atual Penitenciária José Maria Alkmim, marcou com seu peso simbólico a efetivação do sistema penitenciário mineiro. Antes de sua criação, inaugurada em 1937, Minas Gerais distribuía sua população carcerária em cadeias públicas dos municípios ou em suas duas penitenciárias, em Ouro Preto e Uberaba, que não contavam, à época, com uma infraestrutura capaz de disponibilizar aos sentenciados programas reeducacionais direcionados ao trabalho. Como constata Paixão:

A Penitenciária Agrícola de Neves significou mais do que a desativação das antigas penitenciárias de Ouro Preto e Uberaba. Sua criação é parte do primeiro esforço mineiro de formulação de uma política penal, criteriosamente elaborada por uma elite de juristas e psiquiatras, reunida no Conselho Penitenciário, implantado em 1927 pelo presidente Antônio Carlos. O projeto desse grupo partia de um diagnóstico desanimador quanto à capacidade reabilitadora das cadeias públicas do Estado e se orientava por objetivos de “tratamento”, em oposição à perspectiva punitiva ou meramente custodial. A terapia recomendada era o trabalho e o sistema penitenciário deveria edificar em torno de duas grandes unidades – a penitenciária agrícola em [Ribeirão das] Neves e a industrial em Juiz de Fora. Essas duas unidades permitiriam a eficácia da laborterapia, na medida em que tornariam possíveis o respeito às vocações ocupacionais diferenciadas de suas clientelas. (PAIXÃO, 1991, p. 36)

A Penitenciária José Maria Alkmim é também considerada como fator-chave para a emancipação política do então distrito de Neves. Localizada no epicentro de onde se desenvolveu a área comercial de Ribeirão das Neves, a penitenciária é constituída de três grandes fazendas medindo cerca de 1.200 hectares de extensão total, chegando a tangenciar os municípios de Esmeraldas e Pedro Leopoldo. As fazendas são cortadas por dois rios, Cacique e Água Fria, e possuem algumas nascentes, lagoas e uma cachoeira. Há ainda jardins, pequenas plantações, pomares, algumas fábricas além das edificações da instituição.

Apesar de suas características rurais, o acesso à Penitenciária é relativamente fácil, sendo seus principais setores a Diretoria, os pavilhões do regime fechado e a Inspeção de Trabalho localizados na entrada principal, próximos à praça central de Ribeirão das Neves.

À primeira vista, o ambiente bucólico não lembra uma das maiores penitenciárias de Minas Gerais, que abriga cerca de 700 apenados. É comum ver crianças brincando nas imediações e agentes descontraídos no portão de acesso.

O contato inicial para autorização da pesquisa foi realizado diretamente com o então diretor da penitenciária, nomeado em janeiro de 2007. Advogado, funcionário de carreira no sistema penitenciário mineiro e com experiência na direção de outros centros correccionais, o diretor mostrou-se receptivo ao projeto de pesquisa e, em uma conversa informal, fez algumas observações sobre o perfil do sistema de justiça criminal mineiro corroboradas por afirmações coletadas nas demais entrevistas realizadas: a mudança observada nos últimos anos nas penitenciárias, com maior comprometimento e rigidez dos agentes; as condições atuais do cárcere, longe da crise da década de 1980 e início dos anos 1990 e diminuição dos níveis de reincidência criminal.

Em posteriores conversas com alguns agentes e sentenciados foi observado um sentimento geral de mudança. Há maior respeito mútuo na relação detento/agente. Apesar da valorização dos recursos humanos no sistema carcerário ainda ser alvo de crítica, como baixos salários e necessidade de concursos públicos para o provimento de vagas, algumas dessas mudanças se deram, nos últimos dez anos, através de mudanças no perfil da direção penitenciária em Minas Gerais. A nomeação de civis, funcionários de carreira, para algumas penitenciárias anteriormente dirigidas por policiais militares trouxe contribuições a este cenário.

Essas transformações são visíveis para quem entra na penitenciária esperando encontrar muitos dos problemas comuns à maioria dos presídios brasileiros como superlotação, rebeliões, relaxamento na vigia, apenados ociosos, falta de programas de trabalho e educação, formação de células de crime organizado, contrabando, entorpecentes e doenças sexuais.

Muito pelo contrário, as condições na Penitenciária José Maria Alkmim se aproximam-se mais às das penitenciárias norte-americanas: agentes e sentenciados uniformizados, disciplina e rigor nas relações entre os indivíduos, ambientes limpos e conservados, no regime fechado são encontradas celas individuais e a maioria dos apenados trabalhando e/ou completando seus estudos ou até mesmo frequentando cursos profissionalizantes além dos muros da prisão.

Contribuí para o quadro, o próprio perfil dos criminosos mineiros, sendo uma grande parcela de “crimes individuais”, não-relacionados à formação de quadrilhas, facções ou grupos de crime organizado. São sentenciados que cumprem penas menores, não raro com a possibilidade de remissão de pena através do trabalho, no regime semiaberto.

No entanto, problemas são observados. A própria natureza do trabalho pode ser questionada no interior do sistema penitenciário:<sup>9</sup> por um lado, pela sua inadequação a um trabalhador oriundo dos centros urbanos, e por outro lado a exploração de mão-de-obra, da “escravidão temporária”, segundo o termo de Vinícius Brant (1991; 1994).

Quanto à educação oferecida, são diversos os problemas que afetam a qualidade do ensino e o grau de interesse dos sentenciados-alunos. Há falta de professores, infraestrutura básica, além da inexistência de cursos extracurriculares – especialmente profissionalizantes – oferecidos exclusivamente pela instituição e voltados aos condenados.

Há de se ressaltar ainda que se trata de um ambiente heterogêneo, em que convivem criminosos convictos lado a lado de grupos religiosos evangélicos que pregam a culpa e redenção. Conforme dados dos agentes penitenciários, confirmados pelos relatos de alguns internos, não são raras as fugas, nem o problema com drogas, além dos conflitos inerentes à sociedade estabelecida pelos próprios apenados e sua auto-organização no interior do cárcere, caracterizada pelo emprego de meios violentos e ilícitos para a manutenção de uma ordem de poder, como os linchamentos, estupros, contrabando e suborno.

Um pequeno caso testemunhado ilustra um ambiente imerso em tensão em que, simultaneamente, a violência se torna lugar comum: um dos detentos explicando para os agentes por que uma mula aparentava ter dificuldades em se movimentar relatou que o animal foi parcialmente cegado por outro interno por tê-lo atacado. Imediatamente os agentes demonstram reprovação e consternação sugerindo que fosse punido o referido detento. O narrador então apazigua os ânimos ao finalizar a narrativa com a morte do protagonista por linchamento pelos demais detentos que não toleraram o ato cruel com o animal.

Com a autorização da diretoria da penitenciária, foi dado início a uma pré-pesquisa de campo, que durou cerca de duas semanas e se concentrou inicialmente nos sentenciados alocados no regime semiaberto. Esses sentenciados ficam “soltos”, ou seja, têm

---

<sup>9</sup> Ver trabalho de BRANT, Vinícius Caldeira. **O trabalho encarcerado**. 1991. 2 v. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1991 (posteriormente publicado como BRANT, Vinícius Caldeira. **O trabalho encarcerado**. Rio de Janeiro: Forense, 1994. 186 p.).



privilégio de livre trânsito dentro do limite da instituição, mas respondem chamada para controle de presença. Moram em alojamentos próprios, a cerca de 2 quilômetros da Inspetoria de Trabalho, que coordena o setor.

Após se apresentarem no início da manhã, os sentenciados, divididos em equipes, são orientados aos seus afazeres, sendo em geral ligados ao trabalho braçal de capina e roçado, jardinagem ou conservação. No meio da manhã é servido o almoço e o trabalho prossegue até 15h30min, quando recebem um lanche e são dispensados para irem ao alojamento e posteriormente seguirem para as aulas das 16h30min.

Auxiliado pelo responsável do setor, chamado respeitosamente de “delegado” pelos apenados, foram selecionados cinco indivíduos em um primeiro instante para uma pré-pesquisa de campo, objetivando adequar a metodologia de pesquisa. A partir desse estágio, foi elaborado um roteiro para guiar as entrevistas dos demais participantes.

Todos os condenados requisitados aceitaram conceder entrevistas. Foram informados da participação de uma pesquisa para a UFMG, não sendo detalhados os objetivos específicos, apenas sendo apontado o interesse em saber das rotinas dentro da penitenciária. Foram avisados, ainda, que os trabalhos seriam gravados e seus nomes e dados anotados, porém sem a possibilidade de divulgação dos mesmos. Os relatos apresentados a seguir foram sumarizados para salientar seus pontos principais.

Após a realização do pré-campo, em fins de 2006, a estrutura das entrevistas foi reformulada para pesquisa de campo propriamente dita, com duração de mais 15 dias. Foram entrevistados ao todo 2 agentes penitenciários e 14 detentos, agora com a participação de sentenciados cumprindo pena em regime fechado. Foram selecionados indivíduos de diferentes idades e situações distintas de cumprimento de pena. A amostragem final dos indivíduos entrevistados correspondeu a cerca de 2% da população carcerária da instituição.

A variedade do universo pesquisado contribuiu para uma amostragem aleatória da população carcerária da penitenciária, o que afasta a imagem de uma nuvem densa e opaca representando o bloco carcerário. Cada entrevistado, com suas próprias histórias de vida marcadas muitas vezes com vários episódios envolvendo o ambiente penitenciário, contribuíram para a confecção de um pequeno panorama espaço-temporal específico do cárcere mineiro nas últimas décadas.

Foram observadas no trabalho de campo as instalações, as relações entre os indivíduos (entre os sentenciados e entre estes e os agentes), possíveis situações em que os indivíduos apenados se apropriam daquilo que eles mesmos identificam como informação, os canais de comunicação com o ambiente exterior; as mídias (televisão, jornais, revistas), o uso do telefone, como é procedimento para censura das correspondências, etc. Em suma, buscou-se identificar possíveis fontes formais e informais utilizadas pelos sentenciados na busca de informações.

Os trechos das entrevistas apresentados na seção a seguir buscaram preservar a fidedignidade dos relatos e a peculiaridade do linguajar dos entrevistados sem, no entanto, comprometer o entendimento dos mesmos, muitas vezes obscurecido pelas gírias ou por suas próprias construções perceptivas.

## **5.1 Contextualização da pesquisa**

As entrevistas realizadas propiciaram uma série de observações sobre o objeto de estudo e sobre o contexto dos apenados, fator importante para se compreender as respostas dos indivíduos pesquisados.

Primeiramente, destacamos como a própria postura de retraimento dos detentos, experimentada na realização das entrevistas, reforça a tipificação recorrente dada pelos agentes aos presos, apontando um comportamento infantilizado, carente tanto de constante vigilância quanto de aprovação para o exercício de seus arbítrios pelas autoridades responsáveis na penitenciária. É um meio de se afirmar uma “superioridade moral” sobre o preso, da mesma forma como o adulto afirma sua superioridade sobre a criança” (COELHO, 1987, p. 79).

A infantilização dos apenados faz parte do contexto na relação desses com os agentes e delimita o espaço em que o pesquisador, um *outsider*, deverá utilizar sua flexibilidade a fim de conseguir a confiança e simpatia dos pesquisados e penetrar em suas

vivências. Uma vez que fomos identificados como uma espécie de autoridade, mais próxima do lado de quem pune que como um de seus pares, é natural a reação de estranheza.

Podemos exemplificar essa situação de estranheza durante o processo de entrevista quando os sentenciados não raro se mantinham com cabeça baixa ou desviavam o olhar, evitando ser encarados. A postura de tensão da maioria dos indivíduos observados também foi evidenciada fisicamente pelos presos que pareciam ter certo receio de uma movimentação livre, mesmo sem a presença de qualquer vigilância na ocasião das entrevistas.

Outro incidente exemplar ocorreu durante as entrevistas com os sentenciados “N. A. S.” e “D. A. J. S.” que hesitavam a cada questão, observando um assentimento do agente presente durante estas ocasiões, durante entrevistas realizadas no interior do pavilhão de reclusão.

Através dos relatos colhidos, procuramos captar a questão da *sujeição criminal* como elemento capaz de subsidiar o contexto dos condenados e da situação em que os mesmos vivenciam. Somente com o entendimento dessa situação, da *accountability* desenvolvida pelos atores do sistema prisional, podemos compreender o que é e como informação é utilizada por esses indivíduos. Como destaca Coelho:

[...] o cativo sobrevive como pode, com os recursos próprios que dispõe. E entre eles conta a própria identidade desviante que o sistema aprimora e reforça: quanto mais plena for sua cidadania na "sociedade dos cativos", mais fácil será sua sobrevivência nas prisões. (COELHO, 1987, p. 131)

Ou seja, a experiência no mundo criminal, intimamente ligada à descrição e reafirmação de seus relatos para a consolidação de suas versões e justificação de suas ações, se torna fator-chave para a vivência do indivíduo no cárcere. Dar uma razão inteligível à vida sob custódia é necessário para se manter a sanidade durante o período de cumprimento de pena, uma vez que:

O horizonte de mudanças é dramaticamente reduzido, a pesada rotina diária elimina toda margem de experimentação, e uma simples substituição administrativa pode desestabilizar, ainda que temporariamente, toda a trama de expectativas empobrecidas e duramente reprimidas por anos de encarceramento, romper bruscamente as negociações em curso e “suspender” a normalidade do cotidiano pelo mero fato de que a

mudança altera rotinas, introduz a incerteza e com esta, a ansiedade. (COELHO, 1987, p. 108)

Os relatos de sujeição criminal desprendem elementos reveladores da moral delinquente do sistema prisional como um todo, uma vez que não raro um sentenciado passa por mais de três ou quatro unidades prisionais até se fixar na Penitenciária José Maria Alkmin, tida como seletiva e “elitista” pela constituição do perfil de seus apenados (COELHO, 1987, p. 127; PAIXÃO, 1991, p. 59).

Por meio das descrições dos atores observamos alguns fenômenos que dialogam com as teorias da Sociologia do Crime apresentadas em capítulo anterior, particularmente no que diz respeito aos *mecanismos de neutralização* desenvolvidos em suas descrições.

O sentimento de injustiça é recorrente e a negação da responsabilidade comum. Alguns narram situações inverossímeis, ou como um dos apenados declara, ocasiões em que se encontravam “no lugar errado, na hora errada” (T. B. L.):

Não tinha envolvimento com os outros... tava com um rapaz, ele pegou um táxi, deu sinal. Pedi pra nos levar na casa de um pessoal lá, falou que depois ia pagar o taxista. Chegando lá saiu e o taxista ficou esperando ele. Ele saiu e voltou, na hora que ele voltou, pedi ao taxista pra levar ele de volta. Pra nos levar de volta. O taxista falou “não vou levar você embora não”. Pegou e saiu do carro. Falou que não iria levar ele não se ele não pagasse. Aí ele falou: “Me leva. Quando chegar lá eu te pago”. Ele abriu a porta do carro, na hora que o taxista abriu a porta do carro pra tirar ele, ele sentado no banco de trás, pulou para a direção do carro e foi embora com o carro. E eu junto. Aí a polícia chegou no bairro, ele correu e eu fiquei parado. (C. A. S. J.)

A negação do crime pelos sentenciados, assumindo um posicionamento de vítima, também aparece com frequência:

A outra condenação minha foi por uma coisa que eu não fiz. Até hoje isso me deixa constrangido. Imagina... você estar ali, no portão da sua casa, namorando uma menina e de repente um amigo seu chega e fala: “olha, tô querendo guardar esta arma”. Insiste com você... você fala: “vou deixar em cima do “padrão” aqui, mas é questão de meia hora. Se você for e não voltar, vou deixar isso aqui e vou dormir”. Meia-noite, tem de trabalhar no outro dia, você pegar aquela arma ali, dormir, sua mãe vê e chamar a polícia pra desarmar você. A polícia chega e desarma você. Fala pra sua mãe: “a gente só vai desarmar ele e liberar ele

depois”. Levam você para uma delegacia. De repente sobem com você num local aonde foi feito um assalto... a distância de 8 metros, a mulher dentro do carro, a mulher te reconhecer? “Foi ele”. Sendo que ela não tava te vendo, a mulher dentro do carro... um absurdo uma coisa dessas! Chegando na delegacia... o rapaz que fez o assalto, a mãe dele trabalhava naquela delegacia ali! E eu falando com ela: “olha dona, não fui eu, foi seu filho! Não fui eu, eu tô pagando por uma coisa que eu não fiz! Ele pediu pra eu guardar a arma dele!” (E. A. S.)

O indivíduo encarcerado reage à sua condição de diversas formas. Ora acreditando se tratar de um infortúnio, ora de uma injustiça que atenta seus direitos. A reação contra o sistema de justiça demonstra não-conformidade com sua situação e busca a condenação de seus algozes, relativizando o fato ocorrido:

Chegando em casa, [os policiais] reviraram minha casa. Entraram no quarto do meu irmão. Sem ordem. Invadiram minha casa. Tudo bem. Não tiro a razão deles não. Porque se eu tô junto... tenho de pagar pelo que eu fiz também... porque se eu tô lá eu faria a mesma coisa. Tem sido assim. (E. A. S.)

O erro foi da Justiça e o erro também foi meu. (E. A. S.)

Já cheguei até a chorar às vezes, na cama sozinho. Pensando... “Meu Deus... o que eu fiz de tão ruim assim pra ta cumprindo esse tempo todo preso?”. O cara vem, mata, mata, mata, fica um ano preso e vai embora. Agora, só porque eu estava junto do rapaz, num assalto que o rapaz pegou ali R\$10,00 e cinco folhas de cheque e eu tô preso há cinco anos! (E. A. S.)

Desses trechos observamos ocorrência paralela de sentimentos contrários. Se por um lado é encarado como normal o papel policial da Justiça com prerrogativas superiores aos direitos do indivíduo (invasão de domicílio em busca de evidências), por outro a Justiça é vista como falha e opressora. Essa perspectiva é compartilhada por outros indivíduos, que identificam na administração da justiça a perpetuação da exclusão e da desigualdade social:

O juiz falou: “Um ano de cadeia não é nada. Em vista que tem gente aí marchando, puxando cadeia aí cinco, seis, dez anos fechado num 12 [tráfico de drogas]. Então você não precisa reclamar não, porque você só vai pagar um ano e vai embora.” Aí eu: “Que isso “Seu Juiz”! Eu nunca passei por uma cadeia, como é que o senhor pode fazer isso comigo? Vai estragar minha vida!” Ele foi e falou: “Se seu advogado for bom... você vai pro serviço comunitário, daqui a quatro meses você fica na rua”. Na hora que ele falou isso eu fiquei assustado, mas depois fiquei aliviado, já tinha 3 meses de cadeia... (T. B. L.)

Político só rouba. Não devolve dinheiro, nunca é preso. Ministro põe pano. Quem faz a própria lei não é punido. Quer é dinheiro. (L. N. F.)

Podemos identificar que essa concepção é recorrente no sistema prisional: a de que a lei pune com maior rigor quem tem menos condições financeiras. A riqueza material é intimamente ligada à aplicação da justiça no senso comum do cárcere. A ideia de um defensor público que não se empenhou em seu caso ou a de um advogado particular negligente justifica a tese de sua condenação apesar de sua inocência.

A relativização dos acontecimentos configura-se como o fenômeno mais observado nas entrevistas. A destituição de importância ao fato ou a não-admissão do dano estão intimamente ligados à dissociação da culpa:

[perguntado se já empreendeu alguma fuga] Não. Abuso de confiança, né? Ganhava semiaberto, saía pra fora e... Fuga é cavar buraco, passar debaixo da cerca, pular o muro. Sair com violência pela portaria, essas coisas eu nunca fiz. Foi só abuso de confiança mesmo. Saía pra trabalhar de dia e resolvia ficar. (R. V. S.)

[perguntado sobre a pena que cumpria] Homicídio e briga né? Briga normal da época. Confusão como acontece na rua. Resultou confusão. Dois homicídios desses foi por causa de irmã, né? Insinuando na minha irmã. E outros dois é normal... de briga mesmo. Coisa da juventude. (A. G. S.)

Assalto também foi a força da juventude, porque eu não precisava assaltar. Fui mais na idade. Eu também nasci rebelde demais. No interior, né? Esse troço fazia diferença. Fui sair do interior muito cedo. Nessa época ir pra São Paulo era como se fosse ir pros Estados Unidos... Aí tudo foi influenciando, né? Companhia... é uma chave de mais de 50% pra você fazer troço errado, é a companhia. E juntou isso tudo. (A. G. S.)

Os relatos demonstram ainda, como a sujeição criminal traumatiza o indivíduo:

No Sistema, você está com pés e mãos amarrados. Está dependendo das pessoas de lá fora. Da sua família, das pessoas de seu convívio para resolver seus problemas. E você tem aquela esperança de que as coisas vão mudar, né? Mas sua mente, com determinado tempo que você está preso, ela fica presa também. Ela não viaja igualzinho quando você sai. Lá fora, no mundão, quando você está em liberdade, mesmo em liberdade temporária, você fica pensando na prisão, né? Você num tá livre. Eu acredito que demora um determinado tempo. Não sei se

passa, né? Mas eu acredito que o cara prisioneiro, deve ficar traumatizado igualzinho uma pessoa que é sequestrada, né? (L. C. P. S.)

Embora a experiência da detenção possa afetar psicologicamente qualquer prisioneiro, aqueles que cumprem penas maiores são os que a vivenciam com maior frequência. Não raro esses detentos “mais velhos de cadeia” aderem à sociedade dos cativos, aprimorando seu papel como forma de proteção.

Podemos nos valer do aforismo de que o indivíduo sai da prisão, mas a prisão não sai do indivíduo. Anos de isolamento da “sociedade externa” e o refugio na construção de uma sociedade às margens daquela podem agravar a sujeição criminal. Apesar dessa busca por identidade, a sociedade empreendida pelos condenados é erguida por uma ordem frágil e sensível aos estímulos externos, suscetível a pequenas mudanças em suas rotinas.

A ordem social penitenciária em determinadas circunstâncias atua como uma espécie de termômetro, indicador das mudanças que o sistema prisional sofre periodicamente com a implantação de políticas de segurança pública.

Conforme vislumbrado durante conversa com os atores do sistema penitenciário mineiro, Minas Gerais apresenta algumas transformações estruturais, especialmente na esfera administrativa, sentidas tanto pelos apenados quanto para os agentes. Uma rigidez maior na relação entre esses atores foi especificamente observada:

A convivência mudou. Muita coisa mudou. Antigamente você chegava numa cadeia, nem parecia. Parecia um colégio interno. Ali, todo mundo solto. Havia aquele respeito mútuo um do outro, sabe? Dos funcionários e presos. Tudo foi mudando. Você vê que hoje é todo mundo trancado e são duas horas de sol. São poucos igual eu e alguns que têm o privilégio de poder trabalhar e uma certa liberdade de transitar dentro do Pavilhão. (R. V. S.)

Podemos ressaltar que tais mudanças fazem parte de um longo processo empreendido desde o início da década de 1990 e configuram-se também como um sentimento consensual entre os entrevistados. Para o sistema houve uma reestruturação seguindo uma nova política de segurança pública, com a contratação de mais agentes e um rigor maior na organização penitenciária. Embora essas modificações pudessem desestabilizar o equilíbrio do cárcere, não foram constatados maiores incidentes em sua implantação. Um dos agentes testemunha:

Tem uns três anos que não tem fuga. Mudou muito por causa da administração. Tem uns quatro anos que mudou. Na administração desse governo atual. O sistema penitenciário de Minas Gerais mudou muito. [...] Não existiu um investimento. Houve um apoio, cortou muita coisa, impôs muito mais respeito. (A.)

Se por um lado uma maior rigidez no tratamento dos detentos é sentida, por outro lado ainda há falta de investimentos para a manutenção da unidade. O subaproveitamento de suas potencialidades é lamentada pelo mesmo agente, com grande experiência acumulada no trabalho junto aos detentos sob regime semiaberto:

Isso aqui produzia caminhões de laranja, abacaxi, banana... você tem de ver as fotos antigas daqui. Aqui atrás, isso aqui era um abacateiro, de fora a fora. A própria fazenda se mantinha. Você chegava lá, se matava porcos para os sentenciados. Matava boi. A carne quem fornecia era a Unidade, há dez anos atrás. (A.)

Não só a capacidade de autossustentação penitenciária é criticada. A falta de trabalho, apoio técnico, ensino de qualidade, assistência jurídica, etc., são percebidos pelos apenados como pontos a serem criticados.

O atual rigor no controle penitenciário, na visão de alguns presos, explica em parte a falta de organização criminal no interior do cárcere mineiro:

Aqui os “hômi” chega e abafa no cacete, porque o crime é ó [faz gesto de reprovação com o polegar]... porcaria. O crime é ralinho, fraquinho. E outro detalhe: por isso que a polícia de Minas bate no peito. O [Governador] Aécio Neves bate no peito. Eles falam que fazem aqui porque o cárcere é nada... Se entra um celular aí dentro, entra dez, vinte caras pra bater. Tem mais é trabalhador enveredado no crime. Minas tem muita gente presa porque matou mulher, muito homicídio... e mais nada. Tem muito criminosos aqui que fecha com quadrilha do Rio de Janeiro, vão pra lá, forma no Rio de Janeiro e vêm assaltar aqui. Aqui é lugar de pacote, de muito dinheiro, de droga cara [...]. Nosso crime é falido. Graças a Deus, de coração! (A. G. S.)

Não é identificado em Minas o problema recorrente em outros Estados de organizações criminosas, muitas das quais nascidas no interior do sistema prisional e com atuação fora do cárcere, com o estabelecimento de uma rede criminosa em diferentes penitenciárias, como é o caso do Primeiro Comando da Capital (PCC, com seu núcleo em São Paulo) ou o Comando Vermelho (CV, Rio de Janeiro).



O perfil do sentenciado mineiro indica um criminoso de baixo grau de periculosidade, com alto índice de crimes passionais e baixo nível de reincidência, ponto de vista ressaltado pelos funcionários e confirmado por alguns apenados:

As favelas do Brasil estão na cadeia. É a Grande Serra. A Grande Pedreira. Aí tá uma diferença grande. É a grande diferença do crime daqui pro crime do Rio de Janeiro por exemplo. Aqui é quebrado. É moído. Aqui é no pé da miséria. No Rio de Janeiro não... eles fazem uma blitz dentro de uma penitenciária, eles pegam lá cem, duzentos mil reais. Pegam duzentos celulares. Aqui não existe organização. Aqui é cada um por si e Deus por todos. Aqui não tem. Até porque se tivesse, as coisas não estariam do jeito que estão. (A. G. S.)

Apesar da aparente incongruência do relato, podemos identificar a percepção de que embora Minas Gerais compartilhe a tendência nacional de encarcerar as camadas mais pobres da população, não há organização de cunho criminal, nem interesse para tanto entre os detentos. Entretanto, a organização entre os sentenciados pode ser um meio legítimo de defesa de seus direitos. Ainda o mesmo entrevistado adverte sobre o equilíbrio frágil da penitenciária frente à falta de organização entre os apenados:

[...] mas vai ficar um sistema perigoso. Porque você vai cutucando o gato, vai cutucando ele, vai mexendo com ele dentro do quartinho, e vai atentando ele, uma hora o senhor abre a porta e ele pula no senhor. Vai ficar um sistema perigoso. Mas nós não temos articulação de nada, não tem força nenhuma, nem a organização de nada. (A. G. S.)

A ausência de organização, no entanto, não significa falta de união e respeito entre os cativos:

Aqui dentro todo mundo é uma família. (D. A. J. S.)

Existe também a união entre a gente. Porque existe o lado bom e o lado ruim. O lado ruim é você se invernar na droga... é você procurar desrespeitar alguém. É você procurar ficar vendo a vida dos outros. Os erros dos outros, sabendo que você também erra. E eu graças a Deus nunca gostei de ficar procurando isso. (E. A. S.)

É na imagem de seus pares que o indivíduo sentenciado busca apoio em seu dia-a-dia. A solidariedade existe, mas, como é sabido, muitas vezes ela também tem seu preço. A fixação de normas de conduta é um fenômeno presente em penitenciárias do mundo inteiro e é justamente uma das características da sociedade dos cativos: a subversão das normas sociais

de conduta. Conforme destaca Foucault, essa é uma das críticas que acompanha a detenção desde sua idealização:

A prisão torna possível, ou melhor, favorece a organização de um meio de delinquentes, solidários entre si, hierarquizados, prontos para todas as cumplicidades futuras. (FOUCAULT, 1977, p. 235)

A organização que nos deparamos foge daquela receada pela administração penal. Os sentenciados constituem sua própria ordem social, mas não há uma integração coesa e com objetivos bem delimitados. Não verificamos uma união digna de nota, para fins ilícitos dentro da penitenciária, mas sim laços de solidariedade constituídos naturalmente entre os apenados.

As normas de conduta estabelecidas pelos sentenciados para a manutenção dessa “família” são severas e a censura, muitas vezes, implacável. É imprescindível o conhecimento dessa ética prisional invisível:

Dentro do sistema prisional existe o certo e o errado. O certo é você respeitar um ao outro. Entendeu? Se você bater em alguém, tem que ter motivo. Tem que provar. Porque se não provar, mais tarde vai ser cobrado isso aí. Realmente, com certeza vai ser cobrado sim. (E. A. S.)

Essas leis informais do cárcere têm papel central para se compreender o funcionamento e a constituição da realidade dentro de um presídio. Muitos dos processos utilizados para a apreensão dessas normas de conduta estão relacionados às necessidades de busca e uso de informação no dia-a-dia dos cativos.

A internalização das leis da sociedade dos cativos se dá na relação direta entre os indivíduos. Como é de se esperar, as interações informacionais por canais informais ocorrem livremente entre os sentenciados, não havendo limitações comunicacionais para o compartilhamento de informações dentro da massa carcerária.

É exatamente essa tendência da sociedade dos cativos de se fechar em si mesma, planificando os indivíduos, que torna possível a assimilação de informações coletivamente. Aparentemente, qualquer dado tem o potencial de se propagar no meio penitenciário. Um dos agentes penitenciários com grande experiência de observação entre os presos descreve os processos de construção de informação desempenhados entre eles de forma coletiva:

[...] muitas vezes eles [os apenados] têm dúvida por questões de direitos e benefícios... O outro, orientado pelo advogado particular ou defensor público, vai chegar e falar, “não, você tem de fazer é assim, assim...”, “você tem direito a remissão de pena”, o próprio preso – mesmo tendo divergência – o preso funciona assim, eles divulgam, existe uma certa união, uma coisa muito forte. (A.)

Há de se fazer a ressalva que a penetração de informações nunca ocorre de forma homogênea, nem a natureza dos dados é sempre acurada. A penitenciária concentra indivíduos dos mais variados níveis socioculturais. A rotatividade de internos é alta e não menor os problemas de relacionamento humano no âmbito institucional. Esse processo de entrada de dados com potencial informativo na prisão pode ser descrito como deficitário no sentido de que nem todos os usuários recorrem ou têm acesso às fontes mais indicadas para sanar determinadas lacunas informacionais percebidas.

Mesmo com essa porosidade para a entrada de informações do mundo extra-institucional, a informação atualizada pode ter dificuldades até ser assimilada:

A informação que entra lá fica institucionalizada. Por exemplo, você fala dos direitos deles... então um, vai passando para o outro... (A.)

A “institucionalização das informações” – ou seja, a assimilação de determinados dados como informações estabelecidas e compartilhadas coletivamente no interior de uma instituição – possivelmente gera algumas das incongruências na busca de informações dentro da sociedade dos cativos: as versões produzidas e sustentadas atrás das grades nem sempre correspondem a dados factuais.

O direito dos presos, por exemplo, é tema muitas vezes desatualizado. Muitas das construções informacionais externalizadas pelos apenados vão sendo incorporadas ao senso comum do cárcere, embasando mitos e solidificando interpretações constantemente compartilhadas entre os presos, algumas das quais perpassam pelos mecanismos de neutralização ou contrapõem a realidade internas da prisão com a sociedade exterior. Em um meio social no qual informações relevantes, principalmente as de cunho jurídico, são raras, a substituição de verdades estabelecidas por outras novas deve ser realizada de forma cautelosa pelos seus próprios membros.

A informação que o detento capta do mundo exterior à instituição nem sempre lhe faz sentido. O indivíduo assiste alheio às mudanças da sociedade sem poder participar. Isso, para os chamados “reeducandos”, muitas vezes, reforça uma postura de retraimento:

[Perguntado sobre como vê a sociedade exterior ao presídio] Eu não vejo porque eu tô aqui dentro. Mas lá fora é melhor. Minha cabeça tá tão virada pro lado aqui de dentro que nem noção eu tenho mais lá de fora. (D. A. J. S.)

Eu me sinto um João-ninguém. Malvisto por todos. (N. A. S.)

O sentimento de alienação ou subvalorização e o receio de sua reincorporação na sociedade após seu internato na penitenciária marcam o prisioneiro. Alguns reagem com parcimônia, outros com revolta:

É igualzinho se fala, né? Quando a pessoa erra, tem de encarar com a cabeça erguida. Num pode abaixar a cabeça. E o sistema penitenciário está aí pra educar as pessoas. Pra mostrar pras pessoas, pra mostrar como é que é. Querendo ou não você vai estar sendo educado. Então é desse jeito. (T. B. L.)

A sociedade aqui dentro... não vou falar bom nem vou falar mal. É normal. (H. J. S.)

Vocês todos acham que aquele muro alto ali é pra nós não sair pra fora? Não! Aquele muro alto ali, uma porcentagem mínima é pra que nós não saia, e o outro total todo é pra que nada chegue até nós! Que tudo fique entre muros. Aquele muro é pra isso. Não é pra nós fugir não. (A. G. S.)

A segregação entre a sociedade “exterior” e a “interior” vem reforçar a construção da identidade do apenado. A separação entre esses dois mundos é complexa: o sentenciado vive em contato direto e constante em sua realidade, com elementos de ambos os contextos. Se por um lado ele não pode se esquecer de seu papel de submissão a uma “instituição total” – responsável por diversos aspectos de sua “mortificação” (GOFFMAN, 1971) – por outro lado, é perante sua identificação como participante de uma ordem social maior (infringida por um dos seus atos desviantes) que lhe garante sua sobrevivência através de seus direitos.

O preso tende a dar valor à ideia estereotipada desenvolvida no interior do cárcere de que a sociedade relega ao esquecimento seus prisioneiros. Os detentos culpam principalmente os agentes políticos, os representantes dessa sociedade que lhes alheiam. Um dos entrevistados com maior experiência de sujeição criminal sintetiza esse sentimento:

[...] Eles [os políticos] acreditam que nós não vamos mais sair daqui de dentro. Eles pensam o seguinte: “Ali só tem bobo. Só tem otário ali dentro! Então aqueles otários a gente vai tratando desse jeito porque eles não vão sair dali mais”. E não é assim. Ali não tem idiota não. Tem é hipocrisia, que é diferente do cara ser meio idiota, bobão. Então eles vão ter, vocês vão ter um problema seriíssimo com o cárcere ainda por causa desse governador que tá aí. Minas Gerais tá com um problema sério, porque esse governador, ele é ótimo pro Estado. Pro sistema prisional ele é péssimo. Então ele tá maquiando. Ele fez o “Cadeião”. Ele fez cadeia pra lá... só tinha 3 mil vagas no Estado ele arrumou 12 mil vagas, mas tudo na braveza. Tudo que foi conseguido aqui foi por ato de bravura. Não tem nada que foi construído assim: levamos pra lá a UFMG; a UFMG tá fazendo um trabalho de bloco [de concreto], a outra de tijolo, a outra de vidro, tem a equipe da UFMG trabalhando com o preso... Não! Enfiou lá dentro, enjaulou, e o troço tá sendo seguro. Muito cachorro, muito homem que ele contratou. Hoje tem lá 12 mil funcionários. (A. G. S.)

A falta de apoio e representação política, na visão do preso, marca a relação do sistema prisional com o restante da sociedade. São comuns os sentimentos de ser negligenciado politicamente e o de ser abandonado por outras instituições.

A exclusão percebida por parte da massa carcerária em relação à representação política também é sentida no tocante à questão informacional. Alguns sentenciados se acreditam vitimizados pela falta de oportunidades de acesso à informação, o que contribui como pressão para a entrada na vida criminosa. Essa versão é endossada, mais uma vez, pelo relato de um dos presos mais experientes no sistema penitenciário encontrado nas entrevistas, há 23 anos percorrendo diversos estabelecimentos prisionais:

[Sobre o acesso à informação] Não, deixa não. Porque o cara se informa muito. Não é de interesse. Nem educação é de interesse. [...] Se o político quisesse me informar, eu iria entrar nessa roubada que eu entrei aos vinte anos de idade? Entrava não. Fiz um [ano] num vi nada, fiz dois, num vi nada. Fiz dez olhei pro outro lado num vi nada. Fiz quinze num vi nada. Fiz dezoito, fiquei naquela ansiedade, falei: “com dezoito o troço vai melhorar!” Num melhorou nada. O crime lá me laçando toda hora. Aí eu falei: “ah, eu vou pra esse lado aqui mesmo”. Agora, se eu tivesse oportunidade de educação, de ser uma pessoa normal, eu iria mexer com crime? Não. Eu estou aqui simplesmente porque eu não tive oportunidade e eu não fui igual o senhor. E meus irmãos. Que aguentaram ficar naquele trocinho ruim. Eu achava que ficar ali, sem cometer crime seria ruim, né? O ruim é eu ficar sem fazer crime e o ótimo é eles lá que estão lá

sem envolvimento nenhum. Mas tem pessoas que não conseguem. Tem cara que fizesse o que eu fiz, às vezes não teve oportunidade, se metesse no crime, o Brasil todo iria estar preso. Mas tem muita gente que não aguenta. Não aguenta ficar esperando essas ondas aí de Governo. Mete o canhão. Eu queria carro, queria as paradas; não vi nada, meti o canhão. Juntei um cadinho de dinheiro, mas não resolveu nada. Só atrapalhou minha vida, mas isso já foi tarde. Tinha que ter eu pra tá contando essa história. (A. G. S.)

Esse trecho possui afinidade com os argumentos da teoria do autocontrole, proposta por Gottfredson e Hirschi (1990), conforme mostrada anteriormente. Assim, como relata o entrevistado, a sociedade, através dos mecanismos educacionais de responsabilidade do poder público possuem a capacidade de instituir as normas sociais no sujeito, contribuindo para uma formação do autocontrole individual.

Um dos elementos-chave que fazem a ponte entre a sociedade exterior e a dos cativos, é representada na figura do agente penitenciário. Mesmo respondendo pelo primeiro nível hierárquico de autoridade, sua presença nem sempre é bem-vista, por ser confundida com a encarnação do poder da institucional:

Tem certas autoridades que eu nem gosto de falar. Tem certas atitudes deles que são muito desrespeitosas pra gente. Você tem de dormir na hora que eles querem, acordar na hora que eles querem... não é fácil. Alimentar na hora que eles querem. Por parte dos agente acontece muito desrespeito também. (E. A. S.)

Tem uns agentes que é legal, mas tem uns que querem atrapalhar a gente. Eles estão querendo atrapalhar. Por exemplo. Tá no meu horário de almoço, como eu já vi tá acontecendo com bastante gente aí. Aí o agente vira e fala assim que não gosta de mim e fala: “vem aqui que você vai fazer isso”. Aí eu falo: “não, eu tô no meu horário de almoço”. Aí ele fala: “não você não está não”. “Não, tô sim”. Até manda a gente lá pra dentro... Aí a gente tem de obedecer. Tem uns que é assim, mas tem outros que entendem a gente. Tem outros que são mais chatinhos. (T. B. L.)

O conflito estabelecido entre esses dois elementos constituintes do sistema prisional é balanceado por um distanciamento fundamentado pelo “respeito” entre os presidiários e funcionários. Mesmo conscientes de seus papéis sociais e da existência de normas de conduta explícitas, a prática social rotineira em um presídio é determinada por um “jogo de cintura” nas interações entre os dois principais protagonistas do universo carcerário.

Como é de se esperar, essa relação entre vigias e vigiados gera versões antagônicas e conflituosas. Na versão dos presos:

Falta respeito. Os funcionários aqui não respeitam as pessoas. Acha que a gente é lixo. Acham que a gente é animal. (Y. P. C.)

Quando eu cheguei tinha uns que eram... quando eu fiquei na escura... tinha uns que eram meio... chato. Mas não tem nada haver... Isso é condição de qualquer cadeia, né? Sempre tem as pessoas que trabalham todo seu serviço, sabem fazer seu serviço sem tratar os outros mal, né? E tem uns que já trabalham com a indiferença. Isso em qualquer área de setor de serviço. Uns trabalham com educação, outros querem trabalhar do jeito que querem. (C. A. S. J.)

Já um dos agentes discorre:

Na minha opinião, existe uma coisa chamada respeito. Respeito e autoridade. Não tem outra coisa não. O cara pode ser o bandidão que for, chegou aqui, começou a gritar, você chegou e soube se impor, rapidinho ele vai ver que ele não é esse bandidão todo. Ele vai ter que manter a disciplina, tem uma regra a seguir. Essa questão de tensão acontece quando tem alguma pessoa que não soube conduzir, um sentenciado exaltado. Essa tensão, na minha opinião, é postura do funcionário. (A.)

Por fim, ressaltamos que a maioria dos apenados participantes da pesquisa se considera “bem-informado”, ou seja, não possui ou não pôde determinar alguma necessidade de informação imediata que não pudesse transpor pelos meios de que dispõe.

Foi identificado que os usuários analisados possuem uma percepção de que um indivíduo “bem-informado” é aquele que armazena e disponibiliza informações: um sujeito culto, que constantemente se atualiza e é capaz de reter conhecimento para a compreensão de sua realidade exterior. Essa visão dos entrevistados se distancia do referencial conceitual apresentado, que prega que para o sujeito ser hábil no campo informacional basta possuir um *background* de formação cognitiva que lhe possibilite construir ativamente o sentido da realidade à sua volta, a partir das informações colhidas através de seus sentidos.

Essa percepção, obtida durante a realização das entrevistas com os apenados, é compartilhada também pelos funcionários da instituição. O relato de um dos agentes exemplifica essa questão:

Vou te falar, eu posso estar enganado... o preso, sentenciado em si, ele é mais informado que o funcionário. Ele tem uma visão da penitenciária muito maior do que os próprios funcionários. Se você conversar com diversas pessoas dentro do sistema, você vai ver que funcionários em geral, eles não sabem nem dar informações. Chegou o sentenciado ele fala assim pra ele, ele vai saber sobre Direito Penal, vai saber sobre direitos dele, sobre deveres dele. Não é porque o sentenciado está dentro do sistema prisional que ele não é bem-informado. Existem dúvidas, por exemplo, quando eles vão para o trabalho externo, se você não chegar para o cara e falar para ele como funciona, não tem como, ele não produz não. Então, ele vai acabar fazendo uma falta disciplinar por falta de documentação, coisa básica. (A.)

Tal visão, no entanto, pode ser interpretada pela associação que os apenados fazem do conceito de informação com o acesso aos meios de comunicação, conforme detalharemos na próxima seção. Um dos apenados define essa visão:

O que eu não tenho acesso mesmo lá de fora é só a liberdade.  
(D. A. J. S.)

Diversos fatores contribuem na experiência da sujeição criminal e que estabelecem o contexto situacional do qual os apenados estão submetidos. Sua “mortificação”, sua infantilização, os mecanismos de neutralização empregados em seus relatos, o relacionamento entre si, a natureza da organização e de suas normas de conduta sociais, as transformações a que o cárcere sofre periodicamente, decorrentes de mudanças políticas, a divisão invisível com o mundo exterior que o segrega, suas concepções sobre autoridade e a assimilação que o sistema penitenciário, representado na figura do preso, tem de si, todos esses elementos se complementam para aprofundarmos o entendimento da construção de sentido para os sentenciados. Os mecanismos de construção de sentido para a vivência dessa realidade de acordo com olhos de seus próprios atores serão analisados na seção a seguir.



## **5.2 Necessidades, sentidos e usos da informação**

Para o desenvolvimento deste trabalho adotamos o entendimento de que o fenômeno informacional é um processo estritamente subjetivo e inerente ao indivíduo. “Informação” é aquilo que é percebido pelo sujeito e ressoa em sua cogniscência de modo compreensível e potencialmente capaz de sanar alguma lacuna no desenvolvimento de suas ações.

Portanto, este estudo de usuário não propriamente se atém a uma descrição metódica às fontes empregadas pelos usuários em busca de informação por diversos motivos. Primeiramente, assumimos que o foco deve ater-se no usuário e em sua percepção e não nas fontes. Delimitar determinadas fontes de informação repercute na aceitação de que informação é exterior ao indivíduo, sendo viável sua transmissão através de determinados canais como as mídias ou sistemas de informação em particular. Um processo de transmissão de informação a um usuário de forma passiva deve ser substituído pela noção de construção ativa da informação por esse mesmo indivíduo.

Obviamente, todos os indivíduos utilizam sistematicamente tais canais para obterem dados informativos, o que nos leva à segunda observação a ser feita: não podemos estabelecer determinadas “fontes” de informação e excluir outras. Como relatado anteriormente, a abordagem do *Sense-Making* determina que *tudo* pode ser potencial informação ao indivíduo, uma vez que lhe faça sentido e auxilie o indivíduo na construção das “pontes” sobre suas lacunas, ou seja, suas necessidades sentidas. Apropriamos e interpretamos informações a todo instante de nossas vidas e isso não se difere no caso dos apenados. O que é peculiar, no caso desta pesquisa, é *como* esses indivíduos constroem a informação, apesar da instituição penal.

Em terceiro lugar, devemos destacar que um estudo de usuário desenvolvido a partir de uma abordagem alternativa visa a identificar as necessidades de seus usuários assim como eles a percebem. Como é entendido que a busca por informação perpassa todos os momentos da vida cotidiana, centramo-nos nas necessidades dos usuários pesquisados de forma livre, não estabelecendo determinadas categorias de análise *a priori*.

A população carcerária de um determinado local pode ser tão heterogênea quanto a própria sociedade que a produz. Apesar de apresentar traços semelhantes quanto à idade, gênero ou tipificação do crime a que respondem, de modo a agruparem esses desviantes, a natureza da população que vive nas penitenciárias é composta de indivíduos com as mais variadas necessidades informacionais. A esse fato procuramos trabalhar com um conceito de informação que respondesse à subjetividade presente nas necessidades informacionais dos apenados. No entanto, temos de ressaltar algumas limitações da pesquisa.

A amostragem, embora significativa, não pode ser interpretada como representativa da maioria dos apenados. Não por falta quantitativa ou rigor qualitativo, mas sim pela impossibilidade de se generalizar a análise de um fenômeno eminentemente individual à coletividade – a construção de sentido informacional. A produção de sentido pelo usuário é subjetiva, no entanto, alguns aspectos de suas práticas, principalmente no que concerne à aprendizagem e interação dentro do cárcere, são observados como recorrentes.

Influenciados pelo método documental interpretativo da Etnometodologia, observamos que tais padrões comportamentais subsidiam a compreensão das interações no cárcere. No entanto, pouco podemos identificar de padrões desenvolvidos dentre os mecanismos de *sense-making*, ou seja, as operações puramente subjetivas realizadas no interior da mente dos apenados. Para tal delimitação seria necessária uma pesquisa mais aprofundada sobre a cognição desses indivíduos.

Outra limitação encontrada relaciona-se à compreensão da questão apresentada aos apenados. A questão do que é considerado informação para esses indivíduos recebeu interpretações distintas. Assim como os sujeitos possuem percepções diferentes, essas estão intimamente interligadas a seu *background* sociocultural. A história do indivíduo molda parte do que ele é. Logo, para alguns entrevistados o tema “escola” significa um valor, muitas vezes acompanhado de necessidades de informação ou o sentido íntimo de que se trata de uma instituição “fornecedora” de informações; para outros indivíduos o ensino lhes é indiferente, algo alheio ao seu momento situacional e incapaz de proporcionar sentido informacional imediato. Enfim, os indivíduos são diferentes e possuem visões de mundos distintas, em que o que é, ou não, informação, difere situacionalmente. O diagnóstico relatado aqui reflete a concepção que esses usuários possuem de informação, geralmente ligada a termos práticos de seu dia-a-dia na penitenciária.

Dos relatos analisados, concentramo-nos em três facetas que caracterizam um estudo de usuário e que constituem o processo de construção de sentido informacional: as necessidades relatadas pelos indivíduos, quais são as fontes que eles buscam para sanar tais necessidades e como se opera seu uso.

Sobre suas necessidades sentidas, devemos salientar que o preso considera-se carente de vários elementos que constituem as rotinas no cárcere, mesmo assim, possui dificuldade de identificá-las como necessidades de informação. Essa percepção se deve à apropriação de que os presos fazem do senso comum. Para eles, “ser bem-informado” se restringe a acompanhar os jornais televisionados ou a imprensa escrita. Configura-se como uma noção de um conceito de informação que se caracteriza por sua retenção: o indivíduo bem-informado “armazena” maior número de informações e atualiza esse seu estoque frequentemente.

Essa percepção entre os entrevistados corrobora para um sentimento de alienação, de que não participam de forma rotineira do ciclo da disseminação de dados e da construção de novas informações. Os apenados apontam como necessidades, aquelas de ordem imediata, principalmente as identificadas como “necessidades básicas” de acordo com a definição de Maslow (1943).<sup>10</sup> Os que apontam a carência de apoio jurídico ou instrucional, não vislumbram que buscam, em última análise, informação, e não a presença de um advogado ou professor. O seguinte excerto é ilustrativo:

Bem informada? Com certeza que não. Ainda mais agora. A gente trabalhando não tem como a gente tá vendo o jornal. Tá vendo nada. Certo? E depois, como eu tava estudando, era a conta de eu chegar, tomar banho e fazer o curso. Como vai ver jornal, essas coisas? Não tem o que dizer nada não. (Y. P. C.)

Porém, o processamento de informação é contínuo e operacionaliza a construção das próprias rotinas do cárcere. A informação também é “institucionalizada” na sociedade dos cativos: as construções de sentido são estabelecidas individualmente, porém compartilhadas em conjunto, o que propicia o direcionamento da racionalização dos membros dessa instituição. Sua presença tece a tênue rede de ordem estabelecida entre os sentenciados e os demais elementos constituintes dessa sociedade. Absorver o regulamento da instituição, as próprias normas criadas pelos seus internos, o exercício do trabalho, o aprendizado na escola,

---

<sup>10</sup> Maslow identifica as necessidades básicas humanas, são elas: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais ou de amor, de estima e de auto-realização.

o contato com o mundo exterior, todos esses momentos são permeados pela tríade do *Sense-Making*: situação-lacuna-uso.

Como o relato evidencia, para alguns indivíduos o ato de se informar é prejudicado por sua condição de prisioneiro. Apesar de não ser elaborada uma necessidade informacional específica, a lacuna encontra-se na própria ação de buscar se informar. O indivíduo se vê nesta descrição (*account*), mais uma vez, em uma posição de dependência e subordinação à instituição.<sup>11</sup>

Mesmo sendo o acesso a informações potencialmente ilimitado, os entrevistados se dividem quanto a essa questão. A maioria dos apenados aponta que possui total acesso às informações de que necessita, embora se contradiga quando apontados diferentes aspectos com potenciais lacunas informacionais (assistência jurídica, ensino, apoio no trabalho, etc.). Alguns sentenciados, no entanto, negam a facilidade de acesso às informações no interior do cárcere. Alguns identificam, ainda, a apatia entre os internos. O entrevistado A. G. S., sentenciado há mais tempo dentre os entrevistados e um dos mais articulados ao responder sobre a realidade do sistema penitenciário mineiro, relata:

Ninguém quer saber de nada. O pessoal só come revolta. Aqui ninguém tem o amparo que eu tenho. De cada mil presos aí o senhor não vai achar um do meu jeito. Que tá com a mesma mulher... 99% já foi trocado por mulher várias vezes... perdeu mãe, perdeu filho, perdeu mulher que é a primeira que o cárcere toma... Então ele perdeu tudo, perdeu todo esse amparo que eu tenho. (A. G. S.)

Não quer aprender porque é só Pedreira. É só Ventosa, Só Morro das Pedras, só Cabana, só Serra, não vem ninguém mais igual eu. Não vem mais! Não chega um cara igual na penitenciária. Vem só cara com 19 anos, que estudou até a 5ª série no máximo e tem quase cinco anos que ele vende droga no morro. Porque vocês vão lá e oferecem pro cara um primeiro serviço, aí no primeiro dia, junta com a hipocrisia, e diz pro cara que ele tem de ter seis meses de experiência, sendo que ele tá no primeiro serviço. (A. G. S.)

É identificado através deste relato que muitos apenados possuem necessidades imediatas mais básicas que a busca de informação conscientemente sentida e traduzida. A falta de apoio no interior do cárcere ou anteriormente, ramificando-se em diversas razões que

---

<sup>11</sup> Cf. Foucault (1977) e Goffman (1971).

possivelmente o levaram à prisão, explica em sua visão o desinteresse de colegas internos em atuar como usuários de informação conscientes.

As injustiças sociais conforme indica o relato, formam um ciclo com vários fatores e consequências: pobreza, desamparo social, criminalidade, punição e revolta se desencadeiam até a alienação do indivíduo. É percebido, por alguns entrevistados, o desinteresse de muitos apenados em “se informar”, ou seja, buscar na educação e em alternativas que fogem de seu cotidiano prisional, formas de “reinserção” social.

O excerto apresentado é um bom exemplo da reflexividade das descrições: é almejada a justificação da manutenção da ordem social mundana no cárcere por possíveis elementos que determinariam sua formação. É o senso comum do cárcere que é constantemente reafirmado ao pregar a injustiça da sociedade que pune justamente quem menos teve acesso às suas oportunidades e amparo. Não sendo vislumbrada nenhuma possibilidade de transformação em sua situação, só lhe resta a aceitação do papel de marginalizado.

Algumas necessidades de informação identificadas, em contrapartida, relacionam-se exatamente pelo interesse de o indivíduo se distanciar de uma identidade marginalizada pela sociedade. O direito ao exercício do voto, suspenso durante o encarceramento, exemplifica esta situação. Os condenados expressam não só a necessidade de informações utilitárias para exercer seu direito político enquanto cidadãos, como também carecem compreender as justificativas da negação desse direito civil.

Acho que o preso poderia votar. Num é porque ele tá preso que ele deixou de ser um cidadão. Muitos gostariam de votar. Tenho certeza. (R. V. S.)

Num sei por que não posso votar. Acho que político não nos considera. (R. A. A.)

Os próprios sentenciados, principais atores no sistema penitenciário, demonstram que lhes é reservado um papel social que implica em limitações para a solução de suas necessidades de informação. A condição de condenado, devido a todo o contexto apresentado, os isola de maiores contatos com a administração penitenciária ou qualquer outra instituição que eles não reconheçam como confiáveis à busca de assistência. Muitos reconhecem no Ministério Público, ou em organizações não-governamentais de direitos humanos, fontes para se compreender tais imposições. No entanto, o preso não busca dentro do próprio sistema suas

respostas. Os apenados preferem não questionar diretamente a instituição que eles identificam estar subordinados, nem outras das quais correlacionam, em seu entendimento, ao sistema penitenciário (Corregedorias, Defensoria Pública, etc.). Muitos ignoram seus direitos e, mais que isso, desconhecem a possibilidade de atuação civil ativa. As fontes mais utilizadas para suas lacunas sentidas em relação a temas jurídicos são as fontes informais e o contato direto com os magistrados, como veremos mais adiante.

O sistema inspira ao condenado uma imagem desestimulante enquanto fonte de informações sobre os direitos dos presidiários:

Lugar nenhum. Você chega e ninguém fala de seus direitos, não. Eles falam que você tem direitos e deveres, mas exigem só os deveres. Os direitos... (Y. P. C.)

As instituições com vínculo indireto ao sistema penitenciário, como a Defensoria Pública, Ministério Público, Tribunais de Justiça, por exemplo, seriam contatadas em um momento posterior à etapa da construção de sentido de informação pelos indivíduos. Poderíamos situar essas instituições, enquanto fontes formais externas ao indivíduo encarcerado, em uma etapa final do processo de *sense-making*, identificadas como fim (*outcomes*), ou seja, o apoio jurídico externo representado por essas fontes vêm prestar mais à ação que à construção de um conhecimento prévio impulsionado por determinadas necessidades informacionais. Assim, o indivíduo encarcerado tende a buscar apoio ou utiliza essas instituições como fontes de informação não de forma natural ou intuitiva, mas sim após reconhecerem alguma necessidade relativa a seus direitos e vislumbrarem uma possibilidade de atuação prática, recorrendo a elas motivados por um impulso de ação objetiva.

Uma ONG em defesa dos direitos humanos, por exemplo, só será acionada caso os detentos identifiquem que ela poderá auxiliá-los na ocasião em que seus direitos forem lesados e que ela poderá apoiá-los em uma ação prática. Dificilmente esses mesmos detentos consultariam essa ONG – ou o Ministério Público, ou o Tribunal de Justiça – preliminarmente em relação aos seus direitos de forma rotineira. E. A. S., um dos detentos que demonstra ter maior atuação na busca de seus direitos, ilustra essas observações ao afirmar que é necessário o empenho do próprio encarcerado – um conhecimento prévio de seus direitos – para o contato com demais instituições de potencial apoio ao condenado:

Com certeza. Já encontrei muitos erros. Quando você quer correr atrás, os Direitos Humanos vem. (E. A. S.)

Temos de atentar, como mostra o quadro situacional dessa população, que o apoio jurídico é peça central para os indivíduos encarcerados. Há muitas necessidades de informação que os auxiliem sobre seus direitos, particularmente sobre a situação de cumprimento da pena. Os relatos demonstram o imperativo dos apenados acompanharem sistematicamente a execução da pena, sempre com um olhar de desconfiança da eficiência do apoio jurídico interno da penitenciária:

Ah isso aí... fraco. Porque na realidade eu já tô pagando um ano e cinco meses de cadeia e meu benefício pra ir pro regime semiaberto é com onze meses. Mas paguei minha cadeia inteira na tranca. Isso eu ainda eu compreendo porque não tem vaga nas cadeias pra estar no regime. Agora eu só tô esperando pra pedir pra trabalhar de novo. (C. A. S. J.)

O maior problema na cadeia é ficar preso desse jeito aí. Sabendo que já tá no limite de estar na rua. No estágio de progressão já poderia estar trabalhando, podendo fazer outros cursos na rua, não estou. Tô preso, longe de minha família. Não só eu como tem muitos que já estão num estágio de progressão para regime aberto... de condicional e não vai. (C. A. S. J.)

A justiça falha no Brasil todo. Principalmente em Neves, mais ainda. Aqui a pessoa vence [o tempo de pena], leva dois anos pra sair, três anos. Tem uns caras aí que tem onze anos de cadeia tá tirando dez anos e pouco, quase acabando e não mandou embora [para o regime semi-aberto]. Quase todas comarcas do Brasil dá dez dias em casa no final do ano. Aqui é o único lugar que não dá dez dias. (W. A. C.)

O levantamento da progressão da pena é realizado através do Sistema Computacional de Acompanhamento Processual das Comarcas (SISCOM) do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, geralmente por familiares do detento que o adquirem pessoalmente no Fórum da comarca.

O apoio familiar é essencial para a condição do preso uma vez que, como observado anteriormente, muitos apenados não confiam ou acham o apoio jurídico dispensado pela unidade para sua população carcerária como insuficiente:

O pessoal da casa que pede [o levantamento de pena]. Mas eles pedem e depois não vão lá conferir não. (W. A. C.)

Não mexo com ninguém aqui. Nada na cadeia, porque eu sei que nada se resolve aqui. Eu não acredito em nada de cadeia. Eu não mexo com nada de cadeia. Meu negócio é minha Dona Maria e

minhas três filhas. E o resto do mundo se quiser acabar, que demorou a acabar. Sem revolta nenhuma de nada. (A. G. S.)

Mesmo a assistência jurídica prestada pelos advogados muitas vezes, é encarada com suspeita, principalmente devido à imagem que o sentenciado guarda da atuação do profissional, insuficiente para mantê-lo em liberdade ou auxiliá-lo com quaisquer benefícios:

Tinha [advogado]. Sumiu. Pegou meu dinheiro e nunca mais vi ele. Não me ajudou em nada. (H. J. S.)

Tenho um advogado daqui que está acompanhando o meu processo. O meu advogado mesmo sumiu. Particular, eu paguei ele e ele sumiu. Então... eu só acompanho mesmo pelo SISCOM... Eu ligo pra minha mulher, ela tira o SISCOM na hora pela internet. (T. B. L.)

Às vezes ela [a advogada] está lá atrás e você tá cá na frente. Eu tiro um SISCOM, por exemplo, falando a Promotora... aguardo a resposta do que eu fiz. Ela tava lá atrás ainda. Não procura ir no fim de semana ir ao Fórum tirar um SISCOM, observar, entende? Minha família, amigos vão no Fórum tiram um SISCOM pra mim. Eles trazem pra mim. Tudo isso é esforço, vontade de aprender. Porque você está preso e fica dependendo da família pra me tirar daqui, sabendo as condições dela, é difícil. Porque eles não me plantaram aqui. Quem plantou fui eu. Eu tenho de colher. Como é que você tira sua mãe de dentro de casa, sabendo da idade dela, cansada, pra ir indo em Fórum pra você o tempo todo? É doloroso. Eu procurei aprender eu mesmo. E correr atrás de meus direitos. (E. A. S.)

Se o levantamento de pena é a fonte de maior interesse imediato ao apenado, a família do condenado se configura como a forma mais utilizada para se conseguir tais dados:

Minha mãe e minha irmã que olha isso pra mim. Minha sogra. Vão lá no Fórum de Neves. (H. J. S.)

A família é o principal vínculo físico e informacional que o apenado dispõe com o ambiente exterior à prisão. O vínculo familiar representa uma fonte relevante porque suas informações fazem sentido imediato ao apenado. É a ponte mais segura sobre as lacunas de informação direcionadas à vida cotidiana, dentro e fora do cárcere, exatamente pela intensidade emocional concebida pelos indivíduos. Mais que isso, a família atua como mediadora das necessidades do indivíduo e um meio a que ele não tem acesso direto. Logo, ela participa ativamente dos processos da construção social dentro de um presídio.



O contato com a família se dá quando não na visita semanal (no caso dos sentenciados a regime fechado. Para o semiaberto há a possibilidade de saída da penitenciária a cada duas semanas), através da comunicação por cartas ou telefonemas.

Visita recebo minha família. Mulher e filhas. Se não fossem por eles... não sei não. É difícil pra qualquer um aguentar isso aqui sozinho. [...] Conversamos de coisa de família mesmo, né? Pessoal do bairro... (R. A. A.)

O sentido informacional que a visita possibilita encontra-se não só no teor das interações humanas, mas também a um marcante sentimento de reconquista de liberdade durante esses momentos. A integração sentida entre o interno e família/amigos potencializa a construção de sentido: neles há confiança, sentimento de identificação superior ao sentido entre os demais apenados.

As cartas são enviadas e recebidas são analisadas pelo Setor de Disciplina, que atesta que a correspondência não possui nenhuma ameaça ou planejamento de algum crime. A despeito da censura, os entrevistados não demonstraram nenhuma reação negativa a essa imposição, visto que são poucos que utilizam cartas.

Carta não estou mandando mais não, mas já mandei. Bastante cartas. Escrevia só sobre a família mesmo, perguntando... pra saber... como está o processo. Se teve algum levantamento de pena... (C. A. S. J.)

A correspondência postal é preterida às conversas telefônicas. A penitenciária permite o livre acesso ao telefone aos detentos, apenas observando determinada regulamentação de uso. Para os sentenciados em regime semiaberto um telefone público fica à disposição junto à Inspeção de Trabalho, no pátio onde lhes é servido o almoço. Podem utilizar durante os horários livres, mas respeitando a demanda de uso pelos demais apenados. No regime fechado, a disponibilidade de uso se restringe a três minutos de duração, uma vez por semana. Um dos excertos demonstra como o contato familiar via telefone oportuniza informações cotidianas:

Pelo telefone. Eu ligo pra minha família. Minha mãe e minha mulher, toda vez. Minha mulher que vem de visita. Ligo todos os dias. Uns dez minutos em média. [...] Na televisão eu vejo no jornal de vez em quando alguma coisa, mas só com minha família mesmo é que eu estou sabendo o que está acontecendo. (T. B. L.)

Não só no auxílio exterior à penitenciária, quando familiares ou conhecidos de um apenado auxiliam juridicamente outros indivíduos, como também na obtenção de informação e na ação prática do dia-a-dia, os sentenciados evidenciam mais certa união entre si: muitos procuram atuar de forma independente na requisição de benefícios:

Se você não mandar um ofício lembrando ela de seus direitos, ela [a juíza], não vai lembrar porque é muita pasta pra ela observar. Mandeí vários ofícios e graças a Deus ela leu meus ofícios e dessa vez conseguiu meu estágio condicional. (E. A. S.)

A coesão entre os presos ao se tratar de seus direitos possibilita a “instituição” da informação. Os canais informais de comunicação são amplamente utilizados e a aprendizagem se perpetua através do contato entre determinados indivíduos, geralmente presos “velhos de cadeia”, que são consultados como verdadeiros repositórios de informações jurídicas.

Eu fui aprendendo através de um rapaz no presídio. Ele sentava ali, aquele monte de papel, fazendo ofícios... (E. A. S.)

[...] Estudei o livro do Código Penal, né? Fui procurando saber sobre meus direitos e fui achando sim. Encontrei muitos deles. Um colega me emprestou. Porque aqui dentro a gente faz o pedido de nosso benefícios através de nossos próprios punhos. Pra você ver... Meu pedido de condicional fui eu mesmo que tive de fazer porque se for esperar por eles... é difícil. (E. A. S.)

[perguntado sobre se conhece seus direitos] Sei todos! Bem melhor de quem faz Direito! Eu mesmo fui adquirindo na cadeia, no aprendizado. Com muitas pessoas velhas. Como os novos adquirem comigo. Eu não sei ler, mas 99% das coisas que chegam do Fórum, que é a movimentação de processos, eu já copieei, decorei. Então a gente já copiou mesmo, ficou decorado, aqui é computador, né? (A. G. S.)

Assim como o detento do testemunho acima afirma ter adquirido informações diretamente com a aprendizagem oferecida pelo contato com companheiros mais experientes e pelo manuseio de processos; hoje ele se reconhece como um instrutor para os novatos.

Se na época do encarceramento do entrevistado A. G. S., há cerca de 25 anos, havia limitadas possibilidades de acesso a dados informativos de sua esfera de interesse, principalmente na área jurídica, aparentemente pouca coisa mudou no comportamento das

novas gerações da população carcerária mineira. Ainda é recorrente aos recém-chegados ao sistema dúvidas sobre seus direitos:

Queria ser mais bem-informado de meus direitos. Ter um livro que informasse todos os direitos que a gente tem. Eu fico sabendo é mais com conversa com os colegas. (Y. P. C.)

Essa lacuna de busca por informação formalizada e confiável é transposta pelos apenados com maior vivência na penitenciária de diferentes modos:

Lendo no Código Penal, né? Lá em Bicas [Penitenciária de São Joaquim de Bicas, MG], quando eu fui preso antes, eu também já tinha lido. Na rua também eu já li. A advogada tinha uns livro do Código Penal. E na cadeia tinha um rapaz que tinha lá o Código Penal também. Bem antes eu já tinha o interesse de ler. Mas faltava oportunidade, eu tinha de trabalhar, sustentar minha casa, então... Eu parar o serviço pra estudar [Direito] não tem como, né? (C. A. S. J.)

Eu gosto muito de ler. Tenho o Código Penal, Lei de Execução [Lei de Execuções Penais], bastante livros jurídicos que eu estou sempre lendo, me atualizando. Inclusive quando eu vejo que estou no meu direito de requerer algum benefício, eu mesmo procuro redigir, enviar pra lá. (R. V. S.)

Eu sei um pouco dos meus direitos. Eu tenho na cela o Código Penal e a Lei de Execuções Penais. Também fiquei conhecendo meus direitos conversando com os mais antigos. Antigamente também tinha uma ONG... “Liberati”. Era até a psicóloga do presídio que era a dona. Ela dava umas palestras sobre direitos e deveres dos presos. Também me deu (tenho até hoje lá em cima) uma cartilha... “Manual do Recuperando”. [...] Tinha também a Pastoral [Carcerária da Igreja Católica], mas deve ter uns dez anos que num tem mais nada dessas coisas. (L. C. P. S.)

O apoio representado por ONGs, assim como a publicação de cartilhas com informações utilitárias, são valorizados pelos apenados, que lamentam a falta de continuidade de tais projetos. Também a legislação seca é utilizada como fonte à construção de sentido às suas lacunas e embasa suas petições de direitos. Mesmo na ausência dessas fontes, algumas orientações são adquiridas através dos próprios colegas internos:

Às vezes a pessoa me pergunta a respeito de alguma coisa. Se eu ver que tá fácil, eu dou uma ideia. Às vezes quando a coisa tá fácil, faço até um ofício. Ofício de punho mesmo, né? Pra requisitar algum benefício que a gente procura, pego uma orientação assim no mapa que é o “Manual do Recuperando”.

Mas ou menos dentro do problema que o cara tem e a gente coloca lá: “Ao Excelentíssimo Sr. Juiz de Direito da Vara de Execução” e faz a petição. Às vezes, dá certo. Às vezes, não. (L. C. P. S.)

Os meios de comunicação em massa contribuem indiretamente à formação do sentenciado neste determinado tema. Foi citado apenas um programa de rádio como específico para obtenção de ajuda sobre os direitos no cárcere:

[...] Eu ouço também a 99,9... tem lá um programa... “Momento Penitenciário”, que é lá com o Dr. Juiz Elbert Carneiro que clareia umas dúvidas nossas. [...] É muito útil sim. Lá lê bilhete, igual quando você quer falar com sua família. Também aprendi a nova lei do 12 [tráfico de drogas]. (L. N. F.)

Esse programa de rádio, na verdade intitulado “Momento do Presidiário”, é transmitido diariamente pela Rádio Líder FM, das 20 às 21 horas e tem sua realização com a responsabilidade da Igreja Universal do Reino de Deus. Essa igreja evangélica disponibiliza, ainda, assistência jurídica à família do sentenciado às quintas-feiras em sua sede.

O programa radiofônico oferece esclarecimentos jurídicos através de divulgação de direitos dos apenados e respostas às perguntas dos ouvintes. Possibilita, também, momentos de entretenimento como reprodução de músicas e a leitura de correspondências de ouvintes, especialmente destinadas à busca de relacionamentos amorosos.

Já a internet é utilizada por alguns para o acompanhamento da movimentação processual. Sua principal contribuição à população carcerária tem sido a agilidade na disponibilização de dados:

Dá na internet, né? Ela [irmã] olha a movimentação do processo. Como tá andando. Ia no Fórum de Igarapé, quando eu estava em Bicas. Tem quatro meses que estou aqui e meu processo ainda não chegou aqui. (C. A. S. J.)

A respeito do acesso à internet diretamente pelos internos, um dos agentes identifica como uma possibilidade viável:

Nós que não temos mais uma sala de informática, senão, teriam acesso à internet. Nem que fosse limitado, mas teriam. Tinha uma sala, mas na época não tinha internet. (A.)

A falta de embasamento jurídico, aparentemente, incentiva a ação do preso. Ao sentir necessidade de conhecer seus direitos, o apenado busca de diferentes formas se informar para criar uma estratégia de atuação, já que um sentimento de desamparo não é raro:

Aprendi... fui lendo, observando meu levantamento de pena e vendo meus direitos. Meu advogado, abaixo de Deus, é eu mesmo. (E. A. S.)

No entanto, o auxílio na obtenção de informações através da interação entre os internos nem sempre é uma atividade desprovida de interesse. Pode representar também uma oportunidade de se exercer uma espécie de “economia informal da informação” dentro da penitenciária:

Às vezes tinha um menino ali naquele canto, sem visita, sabia que aquele ali já estava no estágio de ir embora, ele ia ali, pegava o nome dele todo, às vezes a família ia e ele pedia “tira um SISCOM pra esse rapaz pra mim”... Eles tiravam. Sem cobrar nada dele. Às vezes cobrava dele “lava umas três peças de roupa pra mim, e tal...”. (E. A. S.)

A presença da autoridade, encarnada na figura do agente penitenciário também é uma fonte regular para a construção de sentido informacional. Mais que isso, a própria interação nas relações cotidianas entre os presos e os funcionários constituem a perpetuação das rotinas da penitenciária. O relato do agente a seguir é exemplar:

Na verdade você vai divulgar... muitas vezes eles têm dúvida por questões de direitos e benefícios. O outro, orientado pelo advogado particular ou defensor público, vai chegar e falar: “não, você tem de fazer é assim, assim...”, “você tem direito a remissão de pena”. O próprio preso, mesmo tendo divergência, o preso funciona assim, eles divulgam, existe uma certa união, uma coisa muito forte. (A.)

[...] Quando cheguei até que foi tranquilo. Porque você chega, o pessoal fala, olha... já vai te orientando. O próprio preso ele vai te mostrando... como funciona, ele vai te explicando. Na verdade, existe uma certa malandragem nisso. É questão de ir vendo. É no dia-a-dia mesmo. Não adianta. Você pode fazer o curso que for lá fora, o melhor lugar para você aprender a sociologia do sistema penitenciário é no sistema penitenciário. Não tem outro lugar. É estar com os presos, vendo, sabendo as dificuldades, os riscos que você corre... (A.)

O agente não só dá apoio informacional ao detento, como o inverso também ocorre. A oportunidade de informação está contida na relação entre os indivíduos. Ao preso

interessa saber o que é certo no tocante a seus direitos. Ao funcionário, o preso se torna fonte de acesso à compreensão da sociedade interna da penitenciária.

As normas internas de conduta em um presídio representam outro ponto de necessidade – muitas vezes não-expressa – de informação pelos apenados. De modo geral, o choque do indivíduo recém-encarcerado é acompanhado do imperativo de adaptação a uma nova ordem social. A sociedade dos cativos, como se sabe, é informal, porém implacável; o que gera ansiedade no processo de acomodação à nova realidade:

Foi difícil pegar a vida de sentenciado. O sistema é o mesmo, mas sempre tem uma diferença [entre as unidades prisionais] e se a gente vacilar, a gente morre. Perde a vida numa cadeia. Aqui já num é tanto. Num é tantas pessoas tomando conta da sua vida, Mas se a gente vacilar, no meio desses matos a fora... a gente cai no meio deles. (T. B. L.)

O primeiro dia é de modo geral marcado pelo estranhamento, momento de tensão em que os indivíduos sentem uma lacuna – preponderantemente emocional – e buscam na nova realidade que o circunda, dar sentido às informações captadas, objetivando sua integração ao meio social.

Os primeiros dias foram dolorosos. Porque você chega num lugar, não tem costume de ver uma briga todo dia, você não tem o costume de por exemplo... acordar na hora que todo mundo quer. Se você acorda, tem que levantar e sentar num cantinho e ficar ali sentado. Esperando todo mundo acordar, para depois você ir ao banheiro, escovar os dentes, lavar o rosto, pegar sua alimentação, seu café, sentar num cantinho e alimentar. Enquanto todo mundo não terminar de se alimentar você não pode se levantar também. Você tem de ficar ali, sentado. (E. A. S.)

O indivíduo encarcerado, especialmente aqueles que se defrontam pela primeira vez com a experiência de se viver em uma cela coletiva, sob normas de uma instituição total, compartilhando o espaço com demais sujeitos marginalizados pela sociedade; experimenta o estresse de ter de se ambientar a uma nova ordem social que lhe determinará todos e quaisquer ângulos de sua vida enquanto perdurar a internação. É um momento situacional em que o sujeito se encontra perdido, sem uma estrada em seu mapa informacional (DERVIN, 1983, p. 61). Os relatos demonstram a ansiedade sofrida:

Ruim de mais. Tem nada bom. Tudo ruim. (H. J. S.)

A primeira vez sempre é difícil. Você nunca caiu, você não sabe como as coisas funcionam lá dentro... Fui aprontando cada vez mais e chega o ponto que a pessoa já é da vida, né? O primeiro dia é difícil, né? Fui pra cela individual pra depois ir pro convívio, pagando a observação primeiro. (D. A. J. S.)

Você só fica meio impressionado pelo lugar, né? Você é acostumado com uma coisa, chega, tem gente na cela tudo regularizado. (C. A. S. J.)

Eu era primário. Cheguei no lugar... calado. Tudo que eles me perguntavam eu respondia. No lugar que eu cheguei primeiro foi na cadeia, no Distrito. Cheguei lá e tinha essa regra de pra ir no banheiro tem de esperar todo mundo se alimentar. Não sabia disso. (E. A. S.)

Fácil não é não, mas a gente vai se ambientando. Prestando atenção nas coisas. (Y. P. C.)

Mais uma vez, a internalização das informações se dá pela interação entre os presos. Apesar da intimidação causada pelo choque sofrido, os apenados buscam orientar-se no modo de se portar com os colegas:

Eu fui aprendendo observando. Se tem uma pessoa que Deus toca no coração dele. Entendeu? Pra... né?? Falar com a gente. Aí o rapaz fala: “Se você for no banheiro você tem de pedir licença”. Você não pode chegar no banheiro sem a autorização de alguém. Se tiver alguém alimentando ali, eles vão te bater. Então eu não fazia aquilo. Respeitava. (E. A. S.)

Vai aprendendo, ué. Fica num canto só olhando como é que é, só vendo. Uns falam como é o ritmo da cadeia. Aí vai indo. Falam o que pode fazer e o que não pode. (H. J. S.)

Tinha um rapaz do meu bairro, ele me explicou. “É assim, assim...”. Não mexeram comigo em nenhum aspecto não. (C. A. S. J.)

Eu já conhecia um pouco das regras porque tinha uns amigos meu, da minha quebrada que já tinham puxado cadeia. No primeiro dia eu dormi perto do vaso. [...] Fui aprendendo observando mesmo, né? Sem perguntar nada. Às vezes vinha um e me dava uma dica. Aqui eles seguem muito pelo respeito e limpeza. (L. N. F.)

O diferencial aqui da maioria das interações sociais que ocorrem longe do cárcere se deve à particularidade de o indivíduo não propiciar a conversação. Embora ele se mantenha ativo na construção de sentido através da observação, o detento recém-chegado passa por um

período em que ainda não é reconhecido pelos seus pares: é-lhe vedada a manifestação plena de suas inseguranças, até mesmo sob risco de ser interpretado como sinal de fraqueza.

Tem de ficar na sua mesmo. Pra num dar uma de enxerido e rodar. (R. A. A.)

A sujeição às normas de conduta estabelecidas reforça a realidade experimentada no cárcere. Não é raro encontrar aceitação da ordem social dos cativos, em um típico exemplo da retroalimentação da construção da informação/realidade:

É normal, ué! Tem de manter o local limpo. Tem de ter ordem, não pode ter zueira. Acho certo essas regras. (R. A. A.)

A ambientação à nova rotina só não se torna um choque, quando há a presença constante da família:

No meu caso não foi tão complicado. Porque você chegar numa cadeia pública do seu interior, que é o meu caso, aonde sua família vai vinte vezes num dia... aonde você come lá dentro, você faz café, todo mundo chega lá e te conhece... é outra coisa. Então eu criei essa base pra então depois enfrentar aqui. (A. G. S.)

Este é um panorama de exceção, geralmente encontrado em cadeias municipais do interior, locais onde a sociedade dos cativos ainda não foi instituída. Em geral, o preso do interior de Minas Gerais, particularmente comarcas menores que coincidam com a residência da família, encontra melhores condições nos estabelecimentos prisionais em que o custodiado ainda não sofreu condenação. Nas grandes penitenciárias do Estado a pressão pela auto-organização do cárcere pelos seus próprios membros é evidente e marca a manutenção das rotinas atrás das grades.

A busca por informação em um meio demográfico peculiar como o formado por uma população de criminosos condenados, propicia, naturalmente, a aprendizagem de informações consideradas ilícitas pelo restante da sociedade.

Chamar as penitenciárias de “faculdades do crime” é um aforismo comum que elucida como a informação faz sentido aos apenados. Como salientado na revisão de literatura sobre criminologia, para alguns autores (cf. CLOWARD; OHLIN, 1970; SUTHERLAND, 1937; 1993), não é fácil se tornar um criminoso. É preciso a oportunidade de associações



diferenciais e de um processo de aprendizagem criminal, da manutenção de uma “subcultura” que estabelece os princípios de uma vida criminal.

Os apenados entrevistados se dividem sobre a possibilidade de aprendizado criminal dentro da penitenciária. Alguns entrevistados confirmam a oportunidade de aprendizado criminal:

Aprende! Se deixar entrar na cabeça... vai mesmo. A qualquer momento, toda hora tem oportunidade. É gente influenciando você a fazer isso... te ensinando a fazer isso... falando isso... “Ah! Vamos assaltar quando você sair”... “Nesse período de saída nos vamos roubar tanto”... “É desse jeito assim que se assalta carro”... “É desse jeito assim que rouba caminhão”... Eles ensinam. Chegam e falam: “É desse jeito assim que se rouba banco”... “É assim que se compra arma”... “Pra comprar arma é em tal lugar”. (T. B. L.)

Ah! Com certeza! Aprendi tudo. Eu não sabia de nada... Vim do interior... 1.700 pessoas, o interior que eu vim dele. Eu nunca tive nada. Eles me soltaram aqui. De cara, qualquer lugar que eu olhasse tinha um cara de 300 anos [criminoso sentenciado a vários anos]. Quando eu saí do meu interior com 59 anos de cadeia era o mundo caindo na cabeça de todos nós. Quando cheguei aqui, o cotidiano era ter um cara de 300 anos de cadeia. Então aqui é faculdade. Você não aprende nada, nada, nada que presta. (A. G. S.)

[Aprendi] Tudo! Tudo! Num sabia nem o que era arma. Conhecia um revolverzinho ali... hoje se vê tudo, sabe tudo... a maneira... a maldade do crime... a tal covardia do crime, você adquirir muito rápido aí dentro. Muita gente aí. Gente de todas as espécies. Então aí é faculdade mesmo. Você só aprende crime. (A. G. S.)

Olha por exemplo, quando eu cheguei aqui, mexia com falsificação. E furto de carro, né? [...] Daí aprendi até a assaltar e tudo. Eu achei que era mais fácil e era pura ilusão! (R. V. S.)

[perguntado se é difícil assaltar] Uai, com certeza! É um risco que você corre de matar e não ser morto, porque você vai assaltar é o tipo da coisa! (R. V. S.)

Eu vou falar pro senhor... A gente nunca deixa de aprender alguma coisa quando envolve duas pessoas, não é verdade? Quando por exemplo eu estou conversando com o senhor, alguma coisa estou aprendendo. Na cadeia, sinceramente, eu canso de falar, é uma faculdade que ninguém vai ter, só eu. Eu

aprendi coisas demais. Bom, ruim, sabe? Mas com toda a certeza que eu só vou usar a boa, né? (N. A. S.)

Para outros apenados, a disponibilidade de uma cultura marginal como fonte de informações criminais é evidente, no entanto é relativizado, quando não negado, o aprendizado:

Aprende nada! Já vem da rua sabendo! Cadeia não ensina ninguém não. O cara aprende na rua mesmo. Na rua o cara aprende. O cara fala “fiquei na cadeia”, mentira. Na rua que ele aprende. Que antes de estar na cadeia ele já fazia, como é que ele vai aprender na cadeia? Aprendeu na rua, ué! (H. J. S.)

A gente aprende enquanto tá aqui, né? Quando sai pra fora aprende outras coisas. [...] O cara aprende, ué! Mas o que ele aprende aqui dentro, lá fora é outra coisa. A partir do momento que ele põe o pé lá pra fora, ele já tem de esquecer o que ele aprendeu aqui e aprender as normas lá de fora de novo. (D. A. J. S.)

Esses relatos demonstram, ainda, a preocupação do teor dos dados a que os sentenciados possuem acesso. Informações sobre crime são construídas na convivência no cárcere, mas, no entanto, o contato com a realidade exterior pode revelar uma amplitude maior para o processo de construção deste tipo de informações. Da mesma forma, a internalização do código de conduta interno deve ser deixada de lado pela readaptação às normas sociais externas.

Julgamos que essa postura de procurar “desaprender” suas experiências no cárcere apresentada pelos apenados deve ser interpretada com cuidado. Acreditamos que a construção de sentido através da informação é um fenômeno automático, em que não só a racionalidade humana participa em seu processo – sentidos, sentimentos, emoções, valores, etc., mas que também atuam ativamente na busca e desenvolvimento de informações. Não podemos “apagar” algo retido em nossa cognição por vontade própria. Essa colocação dos entrevistados aponta ora para uma real vontade de recuperação, purgando a influência que julgam maliciosa, ora a busca por aproximação junto ao entrevistador, dizendo “aquilo que ele quer ouvir”, como é natural nesse tipo de interação. Neste trabalho não nos fixamos às justificativas dos relatos, mas sim à práxis, conforme apontam os princípios etnometodológicos adotados.

Enfim, os indivíduos retêm informações relativas ao crime porque fazem sentido para seu momento situacional. A própria possibilidade de aprendizagem das rotinas criminais constitui a ordem social penitenciária. A informação percebida pelos apenados, então, não pode ser classificada em termos de “boa” ou “má”, pois esses juízos concernem às ações posteriores dos sujeitos.

O contato com a história de sujeição criminal de outros apenados, entretanto, leva paradoxalmente à procura por remição:

Aprendi. Só que é ruim demais, ué? Não quero mais não. Aprendi mesmo sem querer. Aprendi que isso não é vida não! Um ser humano ser humilhado por outro ser humano. Sendo que todos têm a mesma capacidade. Entrei por acaso [no crime] e não quero voltar mais não. Quero nova vida. (C. A. S. J.)

Olha, isso eu vou te confessar, aqui você não aprende muito as coisas que prestam não... Porque você tá sempre ouvindo uma coisinha boba aqui e ali... e o outro já entusiasma: “Fulano tirou um dinheiro e tá bem de vida!”. Mentira. Ficou bem de vida assim por uns dias. Depois que é preso a polícia toma tudo. Aí pronto, você apronta no crime de novo e acaba sendo preso e já volta sem nada. A nota que deixou lá fora o advogado já toma tudo... e é assim. (R. V. S.)

Por incrível que pareça, viu? Aí dentro a gente aprende em cima dos erros dos outros. Só em cima dos erros dos outros. Você nunca aprende coisa aqui em cima das coisas boas que os outros fazem. É sempre em cima dos erros dos outros. (N. A. S.)

O último excerto reforça a interpretação de que a “faculdade do crime” é indissociável à realidade do cárcere, e que através de seus processos de interação os membros da sociedade dos cativos extraem elementos informacionais para a sua “recuperação”. Esta depende, fundamentalmente, na opinião dos apenados, de seu arbítrio:

Se você tiver uma opinião na sua vida você tem de ir nela, né? Se você tem uma opinião de vencer, de estudar, se você tiver ela, você vai continuar nela até você formar e ter uma vida diferente. Agora, se você for na opinião dos outros, se os outros falarem pra você que o crime... pra você continuar no crime e você querer ir, você está indo na opinião dos outros. Você não tá indo na sua opinião mais. (C. A. S. J.)

A maioria não está querendo ficar nessa vida mais não. (T. B. L.)

[perguntado sobre recuperação na penitenciária]. De modo geral? Não recupera ninguém. Recupera aquele que quer. Aquele que quer, sim, recupera. (Y. P. C.)

As necessidades de informação relacionadas à esfera do trabalho e sua prática também são mencionadas como fundamentais à recuperação do indivíduo desviante à manutenção da ordem no sistema prisional:

Trabalho. Só trabalho. Se pôr trabalho aí, o diretor fica mil anos. O cara quer é o dinheirinho dele pra fumar seu baseadinho. Quer o dinheiro dele pra fumar seu cigarro. O outro quer o dinheiro dele pra trazer a visita que não tá vindo, que ela não tem a passagem. Aí fica tudo tranquilo. (A. G. S.)

A inadequação do trabalho penitenciário no caso brasileiro é notória, porém essencial ao regime do cárcere. Como observado pelo perfil da amostragem, os condenados são oriundos essencialmente de áreas urbanas, com ocupações características como motoboy, mecânico, pintor, etc., no entanto, são aproveitados para trabalho de capina, jardinagem e demais atividades ligadas ao meio rural. Devido à inexistência de uma penitenciária industrial em Minas Gerais, e às constantes mudanças nas políticas penitenciárias, as opções para os sentenciados são restritas:

Ah, é difícil dizer, porque não tem como você escolher tipo de trabalho aqui. É de acordo com, como se diz... muitas vezes nem é com a aptidão da pessoa, mas assim com o que se necessita. E, às vezes, você, com certo conhecimento, aquela coisa toda... daí eles te colocam. (R. V. S.)

Cada um precisa de um serviço. Eu vou pro curral. Mas deveria ter a fábrica de carteira ali, a fábrica de bola aqui, a fábrica de móveis, oficina mecânica, tornearia, serralheria pra fazer grade pro próprio sistema. Uma fábrica de botina pra fazer pro próprio sistema. A fábrica de uniformes. E eles não querem mexer com isso não. Querem saber disso não. Esse povo safado lá de cima. Esse povo de política. Eles não acreditam no preso. (A. G. S.)

Eu colocaria costura de bola. Ela nasceu para o cárcere. É um poder de terapia terrível. Fui instrutor de costura de bola. Trabalhei nove anos. Ensinei uns 9 mil presos no Estado como instrutor e vejo como ela me segura e o tanto que o cara que eu estou ali ensinando fica envolvido. Ele fica vários meses esquecendo de comer, esquecendo de dormir porque o troço é uma terapia terrível. E o nosso mercado é campeão. Nós somos o país do futebol. (A. G. S.)

A falta de diversidade no trabalho do preso não garante, todavia, que as atividades realizadas tenham um acompanhamento técnico satisfatório. Um dos agentes reconhece:

Falta suporte técnico sim. Tem pessoas que sabem um pouquinho aqui, um pouquinho ali, mas não tem ninguém que realmente conheça as atividades. A dificuldade aqui é tão grande que não temos nem ferramentas. (N.)

Apesar de suas atividades laborais serem ligadas ao trabalho rural, não-qualificado, é percebido uma lacuna de fontes informacionais referentes às suas atividades. A despeito da falta de treinamento e do perfil dos sentenciados, inclinados mais ao trabalho urbano, os presos têm de aprender, mais uma vez, diretamente dos métodos empregados nas rotinas do cárcere. Sintetiza o agente:

Mas aprende, né? Ele faz isso aí ou pelo menos o básico ele faz. Tem que ter é o cara especialista, O cara que sabe mexer com gado, pessoa que sabe mexer com pasto, tirar um leite, castrar um animal. Isso é normal em fazenda, na parte de pecuária. Agora, na parte de hortaliças, você precisa de alguém que saiba plantar. O governo tem tanto suporte técnico, tem Emater... Eu acho um absurdo uma penitenciária deste tamanho não produzir absolutamente nada! É um desperdício de recurso tão grande! (A.)

O preso, além dessas necessidades de informação ligadas ao presente e aos seus deveres, declara a carência de formação técnica projetada ao futuro, elencadas à sua própria formação. A demanda por cursos profissionalizantes foi observada:

O sistema é muito falho. Falta muita coisa aqui. Quando eu cheguei em 2000 tinha curso de tudo pra fazer. Hoje não tem curso, não tem nada. Poderia ter um curso aqui dentro mesmo. [...] Podia ter todos os cursos principalmente informática. Digitação e informática. Hoje não se faz quase nada no mundo sem informática. (W. A. C.)

O curso de vendedor vai ser importante, né? Abre mais vagas de emprego também. Subir de cargo na firma. Vendedor é melhor que motoqueiro. É um salário melhor. (C. A. S. J.)

Acho que isso aí [curso profissionalizante] é importante para aqueles que realmente querem ter uma oportunidade. Ao menos dá uma oportunidade. (C. A. S. J.)

Achei muito importante. Acho que uma das melhores coisas é sempre estar aprendendo as coisas boas. Coisas que vão te dar oportunidade de sair lá fora e competir no mercado de trabalho.

Que hoje em dia tá competitivo e se você não tiver uma profissão... (Y. P. C.)

Aqui não tem como estudar... você tem que trabalhar e estudar... Como eu tô fazendo os cursos profissionalizantes, eu prefiro tá fazendo os cursos profissionalizantes do que estar estudando. Se eu pudesse optar eu preferia tá fazendo os cursos profissionalizantes e estudando do que o serviço. O trabalho é obrigatório. (Y. P. C.)

Contudo, a opção pela educação dentro do presídio nem sempre é favorecida como a busca por cursos profissionalizantes. Há vários motivos para essa relutância: distanciamento do detento das salas de aula ou mesmo analfabetismo, desmotivação, qualidade do ensino, etc. A principal é apontada por um agente:

O cara que trabalha não estuda. É um ou outro que está investindo. A remissão é pelo dia de trabalho, então não justifica. Não vale a pena. (A.)

Sobre a Educação, as opiniões também se dividem, em um espectro que atesta desde a total ineficiência até a boa qualidade:

O estudo é bom. Não é grandes coisas, mas dá pra aprender. As matérias que estudei assim pra trás dá pra aprender. Só tinha de ter mais professores pra atender os presos tudo. Mas como tá, tá caminhando... vão fazer as salas pra dar mais alunos. Porque trezentos alunos, trezentos internos pra três, quatro professoras num dá. Eles estão olhando isso aí. (T. B. L.)

Não funciona. Aqui nada funciona. Nada, nada. Aqui não funciona! Não é recuperar não porque ainda tem umas cinco coisas acima de “funciona” e “recupera”. Aqui não funciona. (A. G. S.)

Apesar dessas críticas, os entrevistados valorizam o ensino como essencial tanto para o indivíduo, quanto para a contenção da criminalidade:

Já pensou?! Aqui dentro tem setecentos e num tem um cara com curso de nada. Já pensou se dos 700 caras que estão aí dentro tivessem quinhentos com curso superior? O sistema seria desse jeito? O senhor estaria me entrevistando aqui? Não taria não. O senhor também teria estrutura pra fazer um trabalho que é sério de pesquisa, onde o senhor está aprendendo aqui comigo... (A. G. S.)

Quanto às fontes utilizadas em relação às atividades de aprendizagem, foi verificado entre os entrevistados que estudam certo nível de insatisfação apenas com a própria infraestrutura da escola:

Num dá pra pegar tudo, né? Tem gente que talvez está com o interesse de estudar, mas tem gente que já num está com interesse. Quer sair pra correr de serviço. Mas eu sento lá na frente e dá pra aprender um pouco. [...] Queria aprender mais. Tinha que ter um ensinamento melhor, né? Que tivesse mais tempo pra estudar, né? Porque o tempo também é curto... só duas horas. O dever a gente faz dentro da sala mesmo. (C. A. S. J.)

Embora o aprendizado seja uma das práticas sociais que mais demandam a busca e manipulação por informações na prática cotidiana, entre os apenados as necessidades se concentram a respeito da qualidade do ensino: maior número de professores, mais tempo para dedicarem aos estudos e local apropriado. Aparentemente, as lacunas relativas ao processo de aprendizagem são contornadas diretamente com o auxílio dos professores.

A biblioteca da penitenciária é utilizada secundariamente para fins educacionais. Sua imagem é associada à leitura de lazer:

Livro pego na biblioteca. Eu pedi à professora, ela me forneceu um livro. De vez em quando, o menino ali, quando vai de descida, ele trás uns livros da casa dele. Que é um monte de policiais... de mistério. Leio jornal direto. Quando tem também. Quando aparece um jornal, sempre leio. Da Igreja [Universal do Reino de Deus] também. (T. B. L.)

Eu tava lendo um livro que tinha lá. Pega na biblioteca lá dentro. (H. J. S.)

Assim como a dedicação e o comprometimento com a Educação variam pela perspectiva de cada apenado, em geral ficam em segundo plano nas prioridades dos encarcerados a leitura de livros, que é preterida à de jornais, e esta ao acesso às mídias radiotelevisadas:

Fico escutando rádio na 90.7 FM, leio um livro, a Bíblia. Só música evangélica. Assisto um jornal, ler um jornal, gosto. Quando eles me dão, eu leio um jornal *Super*. Revista até que não leio muito não. (C. A. S. J.)

Um dos impedimentos ao exercício da leitura, na opinião de um dos entrevistados que julgou ser “mal-informado”, é a própria rotina do sentenciado, especialmente aqueles em regime semiaberto:

Tempo de leitura é o tempo de almoço, só se for. Mas eu uso pra tá vindo aqui falar com minha família. Falar com meus filhos.  
(Y. P. C.)

Os deveres que a Instituição impõe ao apenado em regime semiaberto desfavorecem a leitura, prática mais difundida no regime fechado:

Quando eu estava no fechado eu assistia jornal todos os dias. Lia alguns livros. [...] Ué? Você não tem tempo de nada. O único tempo que você tem é no sol. Você sai pro sol, voltou, tem todo o tempo do mundo dentro da cela. 21 horas de cela. [...] Matava meu tempo com televisão, dormindo e lendo um livro. (Y. P. C.)

Ainda sobre o comportamento de busca e construção de informação para recreação, todos apenados entrevistados citam a televisão e o rádio como os veículos de comunicação mais utilizados para o lazer:

Muita TV, quase 24 h por dia. Assistio tudo! Principalmente jornal. Eu sou bem diferente deles, que não gostam da política. A maioria dos presos não assiste porque eles falam: “Ah não, esses caras é safado! Eu não quero nem ver”. Eu já sou o contrário. Eu gosto muito de política. (A. G. S.)

Todavia, um dos entrevistados com maior experiência de vida no cárcere sustenta que entre os detentos é comum se enxergar essa fonte de informação de forma crítica:

Nós não acreditamos na televisão. Nós sabemos que o jornal é mentira. A novela é novela. E que aquilo tudo que eles arruma... preso não acredita em nada! (A. G. S.)

[...] São presos, que eu tô falando pro senhor, que no dia que eles chegaram lá pro patrão, o patrão falou que é o primeiro serviço, mas que exige 6 meses de experiência. Ele correu de lá, foi pro crime. No crime vendeu umas balinhas no morro, chegou a dar uns tirinhos, os “hômi” chegou, chega na imprensa e fala pra vocês que é um dos maiores traficantes do Morro das Pedras. Aí o que acontece: vocês não estão sabendo, pra vocês ele é o maior, porque ele foi preso lá com 2 kg, e somou lá e tal e a droga que ele foi preso somou [R\$] 100 mil, só que a droga é do patrão, que tá engravatado pro lado de lá. E ele vem pra cadeia quebrado, sujo e tendo de pagar o patrão, tendo que mostrar o jornal que ele foi preso, pro patrão realmente saber



que ele não deu derrame na firma. Que ele rodou. Aí vai chegar na cadeia, vai fumar boró quando tem. Num pode trazer a visita dele porque num tem dinheiro pra trazer. E vocês estão com aquilo na cabeça: “Prenderam um dos maiores traficantes do Morro das Pedras!”. Que a televisão impõe isso na cabeça de vocês e vocês são obrigados a acreditar. Porque todos canais corre pra uma linha só, de manipular o povo. (A. G. S.)

O rádio parece ser reconhecido como fonte mais confiável que a televisão dentre as mídias. Este fato pode estar ligado não só à natureza do veículo de comunicação, em que a televisão apresenta maior diversidade em sua programação e, logo, maior possibilidade de se cogitar a transmissão de dados informativos de forma tendenciosa, mas, principalmente, pela falta de identificação entre o preso e a mídia: no rádio há um direcionamento para o público penitenciário, o mesmo não acontece na televisão, geralmente com espaço de transmissão reduzido à programação local.

Televisão e rádio compartilham a preferência dos apenados por uma programação voltada ao entretenimento. A maioria dos entrevistados se sente alheia ao noticiado nos telejornais, preferindo acompanhar a transmissão de músicas, filmes e novelas. Como vimos, seu contexto é impregnado por um senso de injustiça, abandono e revolta, daí a preferência por formas de entretenimento disponíveis nas mídias que valorizem valores diversos do sentimento de opressão sentido.

Em suma, o preso busca, a partir de suas necessidades imediatas – de um estado anômalo de conhecimento com implicações práticas evidentes – construir a informação para a realização quase simultânea da ação. Apesar desse seu ímpeto de autodefesa, o preso reconhece a dificuldade encontrada no processo de construção de informação/ação pela sua simples atuação em um papel que a sociedade condena:

[...] Devido o cara tá no crime, ele perde muito a credibilidade das pessoas. A gente perde até perante a Justiça também, né? Muitas vezes a gente vai contar um caso de um desvio de um funcionário, de um policial, A palavra do policial vale mais que a sua, porque ele fala que você é um ladrão, é um traficante. Sua palavra não merece crédito. Mas sabendo que entre você e ele, você sabe da verdade, né? Da patifaria que alguns têm. Então, infelizmente é assim que funciona. (L. C. P. S.)

Esse sentimento reforça o reconhecimento entre os apenados, a construção de uma autoidentidade a partir de suas experiências de sujeição criminal, sempre obedecendo a

determinados princípios de organização da sociedade dos cativos que prezam pelos seus direitos coletivos, mas não toleram a liberdade absoluta de comportamento dentro do cárcere.

O preso experimenta uma dupla sensação de isolamento. De um lado sente-se relegado pela sociedade a viver na marginalidade, reforçando um papel já lhe atribuído no momento de sua incriminação. Por outro lado, experimenta uma espécie de isolamento voluntário: enquanto alguns se voltam contra a sociedade exterior integrando-se profundamente na sociedade dos cativos, outros se concentram apenas em sua individualidade, em suas necessidades básicas, até o retorno à liberdade. Este último tipo de “isolamento”, contudo, só pode ser empreendido, de modo geral, com o apoio familiar.

O “isolamento” observado também se dá no caso de o preso se sentir impossibilitado de criar laços de intimidade com os colegas internos, uma vez que, além dos dilemas inerentes à organização do cárcere (dívidas, inimizades, vício em drogas, etc.), alguns entrevistados apontam para certa limitação nas temáticas de conversa atrás das grades:

Se conversa sempre muito sobre crime. Eu não fico conversando de crime com os outros. Não gosto. Procuro evitar. Quando subo [alojamento] fico na minha cama. (C. A. S. J.)

Ah, não! Faz não. No meio disso aqui não faz amizade não. Aqui é cada um por si e Deus por todos. Aqui é só trairagem. Um querendo pegar você pelas costas. [...] Conversa mais é de mulher. Mulher, mulher e só isso. (H. J. S.)

Por fim, destacamos que o processo de percepção de informações frente às necessidades da amostragem da população carcerária estudada é um processo tão complexo e rico quanto o de qualquer grupo de pessoas enquanto usuários de informação. O que lhe é peculiar não é uma proibição ao acesso à obtenção de informação, algo aliás impossível na perspectiva do *Sense-Making*, mas sim determinados entraves às suas práticas. Práticas de construção de sentido informacional que estão intimamente ligadas às atividades rotineiras do sistema prisional, reforçadas, por sua vez, rotineiramente, pelos próprios apenados.

As lacunas informacionais sentidas pelos apenados concentram-se especialmente nas necessidades expressas em relação ao apoio jurídico, ao trabalho e à educação técnica. Já as necessidades observadas, porém não expressas pelos usuários, resumem-se à vivência cotidiana no cárcere, à integração na microssociedade dentro do estabelecimento penitenciário.

As fontes apontadas são de natureza diversa, prevalecendo o contato interpessoal como principal recurso, seguido pelas mídias (TV, rádio e jornais). Meios formais de comunicação ou o apoio institucional são utilizados secundariamente.

Quanto ao uso, diagnosticamos também ser tão distinto quanto suas necessidades, variando desde o aprimoramento no crime até o sentimento de recuperação. Quanto a este sentimento, resumem os sentenciados:

Aprendi também o seguinte: o crime não compensa. Porque hoje você tá lá fora, numa boa, com dinheiro no bolso, cheio de amigos rodeando. Mas depois você tá aqui dentro sem nada! E as únicas pessoas que vem aqui te visitar são aquelas que te amam mesmo. Sua família, sua mãe, sua esposa e filhos. Essas coisas assim. (R. V. S.)

Eu vejo umas pessoas que precisam de ajuda. Ajuda de psicólogo, ajuda jurídica. Porque tem gente aí que sinceramente, precisa disso. Ajuda. De todos os jeitos. Tem muita gente aí que se tiver um trabalho certinho eles não voltam não. (N. A. S.)

O ser humano vive através da apropriação de informações do meio em que se encontra. E isso não é diferente na detenção. A sobrevivência do sentenciado depende da construção de informações que ele realiza, da capacidade de dar sentido a uma realidade. Realidade aparentemente absurda para quem está do lado de fora, mas que pode chegar a se confundir com sua própria existência em casos extremos:

Tem gente boa demais aqui. Tem muitos no presídio que vão acabar, vão voltar de novo. Outros vão morrer na rua... até porque ele não estudou. Mal, mal sabe assinar o nome. Estudou na marra pra assinar um documento, ele mora às vezes num lugar, numa situação precária, perto dele tem lá um cara com uma boca-de-fumo que vai acabar pressionando... Desempregado. Não tem como! Já houve um caso, certa vez, ele assaltou um caminhão, ficou parado esperando a polícia chegar para voltar, querendo retornar. O pessoal falou: “Como? Você saiu esses dias!”. “Num tô trabalhando, tô sem comer, tô morando na rua”. E aqui tem médico, psicólogo, dentista... (A.)

### **5.3 Considerações finais**

Esta dissertação procurou desenvolver metodologicamente a abordagem do *Sense-Making* com uma aproximação teórica à Etnometodologia, valendo-se como foco a população carcerária mineira enquanto usuários de informação. Não foi o objetivo, no entanto, uma síntese dos referenciais teóricos aqui empregados.

O conceito de informação adotado buscou adequar-se à amplitude do universo de usuário de informação estudado. Logo, toda pesquisa é voltada para como a população carcerária, representada pelos entrevistados, enxerga o que é informação e quais são as suas práticas para aquisição e construção de sentido informacional e a quais fontes recorrem.

Concluimos que as necessidades de informação do grupo de sentenciados estudado concentram-se primordialmente nas esferas do apoio jurídico, na educação formal-profissionalizante e no trabalho no interior do sistema penitenciário.

Os apenados buscam informações em diferentes formas. No caso de suas demandas por dados informacionais jurídicos, foi citada, principalmente, a atuação da família no papel de mediadora, responsável pelo levantamento de pena e contato direto com outras instituições. Secundariamente outras fontes são utilizadas, como a pesquisa direta em legislação e o próprio apoio de colegas detentos e de agentes penitenciários.

Tanto a educação oferecida pela instituição quanto a ausência de cursos profissionalizantes ou suporte às atividades laborais foram mencionadas como necessidades imediatas em suas percepções.

Jornais, livros, revistas e televisão são identificados, de modo geral, como atividades voltadas à recreação. O rádio, também incluído nesta categoria, foi mencionado como importante veículo instrutivo à comunidade penitenciária.

Observamos, ainda, necessidades de informação – não-expressas pelos indivíduos – em se ambientarem, em um primeiro instante à própria constituição da sociedade dentro da penitenciária. Toda a cultura da microssociedade dos cativos gera, em graus distintos, necessidades de informação: ambientação em suas normas de conduta, a linguagem, a economia, a ética do mundo dos presos e a relação de todos esses elementos com os

regulamentos institucionais podem tornar-se lacunas informacionais para os indivíduos não-familiarizados com o contexto penitenciário.

As relações interpessoais – seja entre sentenciados, a presença da família e visitantes ou a interação cotidiana com os agentes – perpassam todo o processo de construção de sentido informacional e colaboram decisivamente à delimitação da realidade estabelecida pelos indivíduos no interior do cárcere. Logo, observamos que também os presos edificam os muros que separam a ordem social exterior da sociedade dos cativos.

A busca por informação está diretamente interligada à vivência de todos os indivíduos. No cárcere, essa busca pode tanto potencializar o sentimento de isolamento descrito pelos entrevistados quanto, contrariamente, possibilitar um sentido de integração ao propiciar o acesso a direitos e oportunidades além das grades.

Do princípio da análise documental interpretativa utilizado, observamos padrões subjacentes nos comportamentos de aquisição de informação, o que nos orientou às generalizações descritas, como, por exemplo, a preferência dos apenados pelo uso da televisão para fins de entretenimento.

Ainda assim, o estágio de entrevista foi norteadado pela “indiferença metodológica” apropriada da Etnometodologia. Logo, procuramos suspender nossas concepções e registrar a visão do ponto de vista dos sujeitos. Ressaltamos, porém, que este método não é imparcial e em todos relatos há a marca da relação pesquisador-entrevistado, como é demonstrado pelas referências que os apenados fazem diretamente (“o senhor”) ou pela posição de distanciamento nos relatos, projetando sua sujeição a uma terceira pessoa retórica.

Contudo, esse distanciamento entre pesquisador e pesquisado cria certas restrições, especialmente quando se está pesquisando sobre a criminalidade. A maioria dos presos entrevistados negou-se a relatar pormenorizadamente sobre como a própria temática do crime é tratada pelos internos. Algumas necessidades e fontes potenciais não foram determinadas como, por exemplo, revistas masculinas, a economia marginal, contrabando interno ou a questão das drogas; possivelmente devido à intimidação representada por um elemento exterior ao cárcere. O papel de possíveis lideranças não foi identificado.

Para o entendimento dos relatos é preciso reconhecer que os presos utilizam principalmente duas formas de discurso (MALAQUIAS, 1999a, p. 97-98). Ora se colocando

em posição de “vítima da sociedade”, ora mantendo sua postura de “malandro”, vital para a sua ambientação na sociedade dos cativos. O reconhecimento de ambas as formas de discurso é necessária para a compreensão da identidade do indivíduo apenado, e como é expresso seu entendimento quanto à informação.

O objetivo central foi realização de um estudo exploratório sobre o tema informação e a população carcerária. Procuramos não emitir qualquer conclusão sobre a necessidade de mudanças nas rotinas do cárcere. Essa problemática implica uma discussão mais detida sobre as liberdades individuais e a constituição penitenciária para a sustentação de qualquer argumento sobre o desenvolvimento da comunicação e acesso informacional no cárcere.

Não nos pautamos em um detalhamento exaustivo nem das condições e das rotinas do cárcere, nem de todas as possibilidades de acesso à informação de que os sentenciados dispõem. Foram enfatizados apenas as necessidades, sentidos e usos que os próprios entrevistados indicaram. No entanto, o fenômeno da construção de sentido (*sense-making*) propriamente dito, em seu caráter puramente cognitivo não foi aprofundado devido não só à limitação do formato da pesquisa quanto da disponibilidade de trabalho com os entrevistados.

Sugerimos que pesquisas futuras abordem tanto um debate mais detido entre os referenciais teóricos fornecidos pela Etnometodologia e a abordagem *Sense-Making* quanto a realização de uma investigação científica que aprofunde qualitativamente a construção de sentido na subjetividade dos usuários, e a relação desse fenômeno com o processo de atribuição de sentido à realidade exterior aos indivíduos. A população carcerária merece, também, estudos mais abrangentes sobre sua realidade e todos os elementos constituintes de sua natureza.

Finalmente, sublinhamos que o estudo de uso e de usuários de informação empreendido aponta que o acesso a elementos informacionais, assim como a comunicação interior/exterior em relação à penitenciária, não apresenta grandes barreiras para um usuário efetivamente motivado em busca de informações, seja através ou objetivando fins legítimos ou ilegítimos.

## Referências

- AKERS, Ronald L. Rational Choice, Deterrence, and Social Learning Theory in Criminology: The Path not Taken. **The Journal of Criminal Law & Criminology**, v. 81, n.3. 1990.
- ALEXANDER, J. O novo movimento teórico. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 2, n. 4, p. 5-28, jun. 1987.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.3, p..21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramaZero**, v.2, n.5, out. 2001. Disponível em <[http://www.dgz.org.br/out01/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/out01/F_I_art.htm)>. Acesso em 08 set. 2007.
- AZEVEDO, Marco Antônio de. **Informação e segurança pública a construção do conhecimento social em um ambiente comunitário**. 2006. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais.
- BAPTISTA, Sofia G.; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1977 *Apud* MALAQUIAS, Josinaldo José Fernandes. **Informação e Cidadania na Penitenciária e Presídio do Roger**. 1999. 151f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1999a.
- BARRETO, Aldo De Albuquerque. A condição da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.
- BAX, M. P.; DIAS, E. D. **A abordagem da “construção do sentido” em estudos de usuários**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, Núcleo de Assessoramento a Pesquisa, 1997. 5 p. (Cadernos de Ciência da Informação)
- BEATO FILHO, Cláudio C. **Sociologia do Crime**. Notas de aula da disciplina Sociologia do Crime. 2006.
- BEATO FILHO, Cláudio C. Suicídio ou homicídio? : a definição de um fato. **Análise e Conjuntura**, v. 7, n. 2. 1992.
- BECKER, Howard. **Uma Teoria da Ação Coletiva**. São Paulo: Ed. Zahar, 1977. p. 53-121. Caps. 3, 4, 5, 6.
- BEIRNE, P. 1998. Inventing Criminology: The Science of Man in Cesare Beccaria's *Dei delitti e delle pene* (1764). *In*: HENRY, Stuart; EINSTADTER, Werner. **The Criminology Theory Reader**. New York: NY University Press, 1998. Ver também **Criminology**, v. 29, n. 4, p. 777-820. 1991.

BEIRNE, P. Adolphe Quételet and the Origins of Positivist Criminology. **American Journal of Sociology**, v. 92, n. 5, p.1140-69. 1987.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-43. 1980.

BITTNER, Egon. **Aspectos do trabalho policial**. São Paulo: Ford Foundation; USP, Núcleo de Estudos da Violência, 2003. 385p. (Polícia e sociedade; 8)

BOUGNOUX, D. La communication contre l'information. Paris: Hachette, 1995. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

BOUGNOUX, D. Sciences de l'information et de la communication. Paris: Larrouse, 1993. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

BRANT, Vinícius Caldeira. **O trabalho encarcerado**. 1991. 2 v. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1991.

BRANT, Vinícius Caldeira. **O trabalho encarcerado**. Rio de Janeiro: Forense, 1994. 186 p.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. *Journal of the American Society for Information science*, v. 42, p. 351-360, 1991. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Disponível em: <[http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm)>. Acesso em: 17 set. 2007.

CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CARVALHO, Carmen Pinheiro de. **Bibliotecas em prisões**. Belo Horizonte: Esc Bibliotecon, 1966. 162 p.

CASE, D. O. Information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 40, p. 293-327, 2006.

CHEUK, Bonnie Wai-Yi, DERVIN, Brenda. A qualitative Sense-Making study of the information seeking situations faced by professionals in three workplace contexts. *The Electronic Journal of Communication*, v. 9, n. 2-4, 1999 *apud* COSTA, Cândida Aleixo de Oliveira. **Aplicação da abordagem sense-making no estudo do comportamento informacional de pesquisadores de um instituto de pesquisa tecnológica**. 2000. 91 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar conhecimento, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003 421 p.



CICOUREL, Aaron. **The Social Organization of Juvenile Justice**. New York: John Wiley & Sons, 1968. p. 1-21; 58-170. Caps 1, 3 e 4.

CLOWARD, R.; OHLIN, L. Differential opportunity structure. In: WOLFGANG, M.; FERRACUTI, F. (orgs.). **The sociology of crime and delinquency**. New York: John Wiley Sons, 1970. p. 300-318.

COELHO, Edmundo Campos. **A oficina do Diabo: crise e conflitos no sistema penitenciário do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo; IUPERJ, 1987. 173p.

COELHO, Edmundo Campos; COELHO, Magda Prates. **A oficina do diabo e outros estudos sobre criminalidade**. Rio de Janeiro: Record, 2005. 428 p.

COHEN, Lawrence; FELSON, Marcus. Social change and crime rate trends: a routine approach. **American Sociological Review**, v. 44, p. 588-608. 1979.

COLLINS, Randall. **Sociological insight: an introduction to non-obvious sociology**. New York: Oxford University Press, 1982. Cap. 5. p. 86-118.

CORRÊA, Rafael. Ouvimos o grande culpado: o celular. **Veja**, ed. 1958, ano 39, n. 21. 31 mai. 2006.

COSTA, Cândida Aleixo de Oliveira. **Aplicação da abordagem sense-making no estudo do comportamento informacional de pesquisadores de um instituto de pesquisa tecnológica**. 2000. 91 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petropolis, RJ: Vozes, 1995. 134p.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Metodologias para os estudo dos usuários de informação científica e tecnológica**. R. Bibliotecon. Brasília, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. The discipline and practice of qualitative research. In: \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **The SAGE handbook of qualitative research**. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, c2005. 1210 p. Cap. 1.

DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. **The SAGE handbook of qualitative research**. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, c2005. 1210 p.

DERVIN, B. **An overview of Sense-Making research: Concepts, methods, and results to date**. Artigo apresentado no annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX. Mai. 1983. Disponível: <<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making>>. Acesso em: 15 jan. 2008.

DERVIN, B. **Building big user studies out of small encounters: Making every user contact a micro-user study**. Apresentação eletrônica. 2005. Disponível em: <<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/AAauthors/authorlistdervin.html>>. Acesso em: 29 fev. 2007.

DERVIN, B. From the mind's eye of the user: The Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (eds.). **Qualitative research in information management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. p.. 61-84.

DERVIN, B.; CLARK, K. D. Exemplars of the use of the Sense-Making Methodology (meta-theory and method): In-depth introduction to the Sense-Making issues of the electronic journal of communication. **The Electronic Journal of Communication** [On-line serial] v. 9 n. 2, 3 e 4. 1999.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual review of information science and technology**. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, 1986. v. 21, p. 3-33.

DUALIBI, Julia. E o Brasil que pune mal. **Veja**, ed. 1990, ano 40, n. 1. 10 jan. 2007.

DURKHEIM, Emile. **As regras do metodo sociologico**. 10. ed. São Paulo: Nacional, 1982. 128p. (Biblioteca universitária. Serie 2 – Ciências sociais; v.44)

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Porto Alegre: ABEED, 1997. (Documentos ABEED, 2). Disponível em <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acessado em: 26 fev. 2007.

FERREIRA, Sueli Mara Soares. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 214-17, mai./ago.1997b.

FERREIRA, Sueli Mara Soares. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FONTANA, Andrea; FREY, James H. The Interview. *In*: DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. **The SAGE handbook of qualitative research**. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, c2005. 1210 p. Cap. 27.

FONTOURA, A. R. C. **Projeto de revitalização da Penitenciária Agrícola de Neves - PAN, José Maria Alkimim**. Ribeirão das Neves: [s. n.], 2007.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1977. 277p.

FRADE, Ana Cristina Morado do Nascimento. **Necessidades de informação dos usuários do site Lupus on-line um estudo dos pacientes**. 2004. 189 f. Dissertação (Mestrado) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

GARFINKEL, Harold. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1967. 288p.

GARLAND, David. **Punishment and modern society: a study in social theory**. Chicago: University of Chicago, 1990. 312p.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. 321p.

GILLIS, A. R. Crime and State surveillance in nineteenth-century France. **American Journal of Sociology**, v. 95, n. 2, p. 307-341. set. 1989.

GOFFMAN, Erving. On the characteristics of total institutions: the inmate world. *In*: MACNAMARA, Donal E. J; SAGARIN, Edward. **Perspectives on correction**. New York: Thomas Y. Crowell, 1971. 277 p. (Selected studies in social problems)

GOIFMAN, José Henrique. **Valetes em slow motion**. Campinas, SP: UNICAMP, 1998. 218 p.

GOTTFREDSON, Michael R.; HIRSCHI, Travis. **A General Theory of Crime**. Stanford: University Press, 1990

GURR, Ted Robert. Historical trends in violent crime: a critical review of the evidence. *In*: TONRY, Michael; MORRIS, Norval. Crime and justice: an annual review of research. Chicago, University of Chicago Press, 1981. vol. 3. p. 295-352.

HAWKINS, Gordon, 1919. **The prison: policy and practice**. Chicago: University of Chicago, 1976. 217 p.

HERITAGE, John C. Etnometodologia. *In*: GIDDENS, A; TURNER, J. (Orgs.). **Teoria social hoje**. São Paulo: Ed. UNESP, 1999. (Biblioteca Básica)

HOLSTEIN, James A.; GUBRIUM, Jaber F. Interpretative practice and social action. *In*: DENZIN, Norman K; LINCOLN, Yvonna S. The **SAGE handbook of qualitative research**. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, c2005. 1210 p. Cap. 19.

IGNATIEFF, Michael. A just measure of pain: the penitentiary in the Industrial Revolution, 1750-1850. New York: Columbia University Press, 1978 *Apud* COELHO, Edmundo Campos. **A oficina do Diabo: crise e conflitos no sistema penitenciário do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo; IUPERJ, 1987. 173p.

INSTITUTO Brasileiro de Geografia e Estatísticas. **Brasil em síntese**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 02 out. 2007.

INTERNATIONAL Center for Prison Studies. **Prison Brief**. Disponível em: <<http://www.prisonstudies.org/>>. Acesso em: 02 out. 2007.

KATZ, Jack. **Seductions of Crime: Moral and Sensual Attractions in Doing Evil**. New York: Basic Book, 1988. p. 164-195; 274-310. Caps. 5 e 8.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.361-371, 1991.

KUHLTHAU, Carol C. **Seeking Meaning: a process approach to library and information services**. Norwood: Ablex Publishing, 1993. 199 p.

LE COADIC, Y.-F. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEMGRUBER, Julita. **Controle da criminalidade**: mitos e fatos. Revista Think Tank, São Paulo, 2001. Disponível em: <[http://www.ucamcesec.com.br/pb\\_txt\\_dwn.php](http://www.ucamcesec.com.br/pb_txt_dwn.php)>. Acesso em: 22 out. 2008.

LEMERT, Edwin M. Estructura Social, Control Social y Desviacion. *In*: CLINARD, Marshall B. **Anomia y Conducta Desviada**. Buenos Aires: Paidós, 1954. p. 64-101.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPso, 1994. p. 46-85.

MACHADO, Roberto. **Danação da norma**: medicina social e constituição da psiquiatria no Brasil. Rio de Janeiro: Graal, 1978. 559p.

MACHLUP, F.; MANSFIELD, U. (ed.). The study of information: interdisciplinary messages. New York, Wiley, 1983. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

MAGALHÃES, Carlos Augusto Teixeira. **Crime, sociologia e políticas públicas**. Belo Horizonte: Newton Paiva, 2004. 140 p.

MAGALHÃES, Carlos Augusto Teixeira. **O crime segundo o criminoso**: um estudo de relatos sobre a experiência da sujeição criminal. 2006. 240 f. Tese (doutorado em Sociologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2006.

MALAQUIAS, Josinaldo José Fernandes. **Informação e Cidadania na Penitenciária e Presídio do Roger**. 1999. 151f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1999a.

MALAQUIAS, Josinaldo José Fernandes. Informação e violação da cidadania nos presídios. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 324-327, jul.-dez. 1999b.

MASLOW, A. A Theory of Human Motivation. **Psychological Review**, v. 50, n. 4, p. 370-396. 1943. Disponível em: <<http://www.emotionalliteracyeducation.com/abraham-maslow-theory-human-motivation.shtml>>. Acesso em: 30 abr. 2008.

MATHEUS, R. F. Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 140-165, jul./dez. 2005.

MERTON, Robert K. Estrutura Social e Anomia. *In*: **Sociologia**: Teoria e Estrutura. São Paulo: Ed. Mestre Jou, 1968. p. 203-270.

MINISTÉRIO da Justiça. Departamento Penitenciário Nacional. **InfoPen**. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/depen/>>. Acesso em: 02 out. 2007.

MISSE, M. **Malandros, marginais e vagabundos**. 1999. Tese (doutorado em Sociologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 1999.

MOORE, N. **The information needs of visually impaired people**: a review of research for the RNIB. Disponível em: <<http://www.leeds.ac.uk/disability-studies/archiveuk/moore%20nick/rnib%20report.pdf>>. Acesso em 08 set 2007.

NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. **O usuário e o desenvolvimento de sistemas**. Florianópolis: Visual Books, 2003.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação e sociedade**, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/index>>. Acesso em 12 set 2007.

NEVES, Dulce Amélia. A informação atrás das grades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16., 1991, Salvador. **Anais...** Salvador: APBEB, 1991. p.682. p. 33-46.

OLIVEIRA, Marlene de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In: \_\_\_\_\_. **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. Cap. 1.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 81-95, jul./dez. 1998.

PAIXÃO, Antônio Luiz. **Recuperar ou punir?** : como o Estado trata o criminoso. 2. ed. São Paulo: Cortez Ed.: Ed. Autores Associados, 1991.

PERROT, Michelle. **Os excluídos da História**: operários, mulheres e prisioneiros. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1988. 332p. (Oficinas da História).

PICCININ, Renata. Terror em São Paulo. **Veja**, ed. 1957, ano 39, n. 20. 24 mai. 2006.

PINHEIRO, L. V. R. A Ciência da Informação entre a sombra e a luz: domínio epistemológico e campo interdisciplinar. 1997. 269 f. Tese (Doutorado em Comunicação) – ECO, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. 1997. *apud* OLIVEIRA, Marlene de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In: \_\_\_\_\_. **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005. Cap. 1.

PSATHAS, G. Approches to the study of the world of everyday life. *Human Studies*, v. 3, p. 3-17. 1980. *apud* COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995. 134p.

QUINNEY, Richard. O Controle do Crime na Sociedade Capitalista: uma Filosofia Crítica na Ordem Legal. In: TAYLOR, Walton. **Criminologia Crítica**. Ed. Graal, 1980. págs. 221-249.

REID, Sue Titus. **Crime and criminology**. Hinsdale: The Dryden Press, 1976. 740 p.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. **Ci. Inf.**, Ago 2005, vol.34, no.2, p.52-61.

SALES, Marco Antônio. **A instituição prisional – Minas Gerais e a falência do sistema carcerário**: uma proposta de solução para o problema. 2002. 100 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

SANDERS, William B.; DAUDISTEL, Howard C. **The Criminal Justice Process**: a reader. New York: Praeger, 1976. 291 p.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-82, jan./jun. 1996.

SCHRADER, A. M. Towards a theory of library and information science. 1983. Tese (Doutorado) – Indiana University. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

SETZER, V. W. Dado, informação, conhecimento e competência. In: \_\_\_\_\_. **Os meios eletrônicos e a educação**: uma visão alternativa. São Paulo: Escrituras, 2001. (Coleção Ensaio Transversais, v. 10). Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>. Acesso em 12 set 2007.

SHANNON, C.; WEAVER, W. The mathematical theory of communication. Urbana, IL.: University of Illinois Press, 1972 (Trabalho original publicado em 1949). *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

SOUZA, Percival. **A Prisão**: Histórias dos Homens que Vivem no Maior Presídio do Mundo. Ro de Janeiro: Alfa Ômega, 1976. 2. ed.132 p.

SPANG-HANSSSEN, H. How to teach about information as related to documentation. Human IT, v. 5, n. 1, p. 125-143, 1970. Disponível em <<http://www.hb.se/bhs/ith/1-01/hsh.htm>> Acesso em 18 dez. 2001. *apud* CAPURRO, R. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

SUTHERLAND, Edwin H. Differential Association, *In*: Ponteel, Henry M. **Social Deviance: Reading in Theory and Research**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1993. p. 194-196.

SUTHERLAND, Edwin H. **The professional Thief**: by a professional thief. Chicago: University of Chicago Press, 1937. p. 3-27; 197-229. Caps. I e IX

SUTHERLAND, Edwin H; CRESSEY, Donald R. Principes de criminologie. Paris: Cujas, 1966. 662p. *apud* REID, Sue Titus. **Crime and criminology**. Hinsdale: The Dryden Press, 1976. 740 p.

SYKES, Gresham M. **The society of captives**: a study of maximum security prison. New York: Atheneum, c1965. 143 p.

SYKES, Gresham M.; MATZA, David. Techniques of Neutralization: a Theory of Delinquency. American Sociological Review, v. 22, p. 664-670, dez. 1957 *In*: PONTELL, Henry M. **Social Deviance Reading in Theory and Research**. New Jersey: Prentice Hall, 1993. Cap. 9.

TAYLOR, Robert S. Question negotiation and information seeking in libraries. **Journal of College and Research Libraries**, v. 29, n. 3, p. 178-94. 1968.

TILLY, Charles. Collective Violence in European Perspective. *In*: GRAHAM, Hugh Davis; GURR, Ted Robert (eds.). **Violence in America: historical and comparative perspectives**. Staff Report to the National Commission on the Causes and Prevention of Violence. U.S. Government Printing Office. p. 5-35 cap. 1. 1969.

TÔRRES, Cristiane Batista Bezerra. **Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação em uma biblioteca universitária por usuários da área de odontologia**. 2001. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

TOTTERDELL, B. Library and their uses. *In*: HARRISON, K. E. (ed.) *Prospects for British Librarianship*. London: The Library Association, 1976. p. 150-151 *apud* FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

TOURAINÉ, Alain. **Um novo paradigma: para compreender o mundo de hoje**. Petrópolis: Vozes, 2006. 261p.

VARELLA, Dráuzio. **Estação Carandiru**. São Paulo: Companhia das Letras, 2001. 297 p.

VARGAS, Joana Domingues. **A Etnometodologia e o estudo das organizações em ação – O Sistema de Justiça Criminal**. Apresentação eletrônica. 2006.

VARGAS, Joana Domingues. **Crimes Sexuais e Sistema de Justiça**. São Paulo: Instituto Brasileiro de Ciências Criminais IBCCrim, 2000. v. 1.

VOGELMAN, Richard P. Prison restrictions, prisoner rights. *In*: RADZINOWIKS, L.; WOG, M. E. (eds). *Crime and Justice*. New York: Basic Books, 1971. v. III. *Apud* COELHO, Edmundo Campos. *A oficina do Diabo: crise e conflitos no sistema penitenciário do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo; IUPERJ, 1987. 173p.

WACQUANT, Loïc J. D. **As prisões da miséria**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. 174 p.

WALLESRTEIN, James S.; WYLE, Clement J. Ourlaw-abiding law breakers. **Probation**, April, 1947. *apud* MERTON, Robert K. *Estrutura Social e Anomia*. *In*: **Sociologia: Teoria e Estrutura**. São Paulo: Ed. Mestre Jou, 1968. p. 203-270.

WANG, P. Methodologies and methods for user behavioral research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 34, p. 53-98, 1999.

WATSON, Richard F. **Prison libraries**. London: [s. n.], 1951. 45p.

WIEDER, D. L. Telling the code. *In*: TURNER, R. (ed.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin Books, 1974. p. 144-172 *apud* COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995. 134p.

WILSON, James Q. **Thinking about Crime**. New York: Vintage Books, 1983. p. 41-60. Cap. 3.

WILSON, James Q.; HERRNSTEIN, Richard, J. **Historical trends in crime. Crime and human nature: the definitive study of the causes of crime**. Simon & Shuster, 1985.

WILSON-DAVIS, K. The centre for research for users studies: sims and functions. ASLIB Proceedings, v. 28, n. 2, p. 65-69, fev. 1977. *apud* CUNHA, Murilo Bastos da. **Metodologias para os estudo dos usuários de informação científica e tecnológica**. R. Bibliotecon. Brasília, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

WRIGHT, Erik Olin. **The politics of punishment**: a critical analysis of prisons in America. New York: Harper & Row, [1973]. 349 p.

ZALUAR, Alba. Teoria e prática do trabalho de campo: alguns problemas. In: DURHAM, Eunice Ribeiro; CARDOSO, Ruth Correa Leite. **A aventura antropológica**: teoria e pesquisa. Rio de Janeiro: 1986. 156p.