



3º Encontro de Pesquisa
em Informação e Mediação

unesp



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA



III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO REFUGIADO E SOLICITANTE DE REFÚGIO NO ESTADO DE SÃO PAULO

Laiza Lima da Silva – Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Tamara de Souza Brandão Guaraldo – Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: No cenário das dinâmicas migratórias internacionais o Brasil tem se projetado como um país de destino receptor ao imigrante em busca de refúgio. À medida que os fluxos migratórios se intensificam, a sociedade civil se organiza para acolher e prestar auxílio a essa população. Nesse contexto, o mote principal deste trabalho é tematizar as configurações contemporâneas dos fluxos migratórios internacionais no Brasil, com ênfase nos serviços de informação que são disponibilizados à população de refugiados e solicitantes de refúgio por centros de acolhida, integração e proteção filiados a Rede Solidária para Migrantes e Refugiados (RedeMiR) no Estado de São Paulo. Metodologicamente se estabelece como um estudo de natureza quantitativa do tipo exploratória em ambiente virtual. Para coleta de dados realiza levantamento e mapeamento em *websites* e bases de dados em busca de informações sobre as instituições e os serviços informacionais que oferecem. Utiliza de leitura crítica e interpretativa para estabelecer categorias de análise e tecer inferências. Como resultado, identifica sete categorias de informação, a saber: acolhimento, jurídica, saúde, inserção laboral, educação, serviço social, cultural e notícias. Conclui-se que a sociedade civil, a partir dos centros de acolhida, integração e proteção tem atuado como mediadores da informação para a população de refugiados e solicitantes de refúgio no estado de São Paulo.

Palavras-Chave: Serviços de informação; Refugiados; Solicitantes de refúgio.

INFORMATION SERVICES FOR REFUGEE AND REFUGEE SEEKERS IN THE STATE OF SÃO PAULO

Abstract: In the scenario of international migratory flows, Brazil is increasingly projected as a receptor country for immigrants in seek of refuge. As these migratory flows have intensified in the country, civil society is organizing to welcome and aid this population. In this context, this essay aims to address the contemporary configurations of international migratory flows in Brazil, with an emphasis on the information services that are made available to the population of refugees and asylum seekers through nonprofits affiliated with the *Rede Solidária para Migrantes e Refugiados* (RedeMiR) in the State of São Paulo. Methodologically, it is established as a quantitative study of an exploratory search in a virtual environment. For data collection, searches on websites and databases for information about the nonprofits and the information services they offer. It uses critical and interpretive reading to establish categories of analysis and make inferences. As a result, it identifies seven categories of information: reception, legal, health, labor insertion, education, social work, cultural, and news. It is concluded that nonprofits, has acted as mediators of information for the population of refugees and refugee seekers in the state of São Paulo.

Keywords: Information services; Refugee; Refugee seekers.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA REFUGIADOS Y SOLICITUD DE REFUGIADOS EN EL ESTADO DE SÃO PAULO

Resumen: En el escenario de los flujos migratorios internacionales, Brasil se proyecta cada vez más como un país receptor de inmigrantes en busca de refugio. A medida que estos flujos migratorios se han intensificado en el país, la sociedad civil se está organizando para acoger y brindar asistencia a esta población. En este contexto, el lema principal es abordar las configuraciones contemporáneas de los flujos migratorios internacionales en Brasil, con énfasis en los servicios de información que se ponen a disposición de la población de refugiados y solicitantes de asilo a través de los centros de acogida, integración y protección afiliados a la *Rede Solidária para Migrantes e Refugiados* (RedeMiR) en el Estado de São Paulo. Metodológicamente, se establece como un estudio cuantitativo de tipo exploratorio en un entorno virtual. Para la recolección de datos, realiza encuestas y mapeo en sitios web y bases de datos en busca de información sobre las instituciones y servicios de información que ofrecen. Utiliza la lectura crítica e interpretativa para establecer categorías de análisis y hacer inferencias. Como resultado, identifica siete categorías de información: recepción, legal, salud, inserción laboral, educación, servicio social, cultural y noticias. Se concluye que la sociedad civil, desde los centros de acogida, integración y protección, ha actuado como mediadora de información para la población de refugiados y solicitantes de refugio en el estado de São Paulo.

Palabras-Clave: Servicios de información; Refugiados; Solicitantes de refugio.

1 INTRODUÇÃO

Segundo a *International Organization for Migration* (IOM, 2020, p. 29, tradução própria¹) “[...] em um sentido geral, a migração é o processo de mudança de um lugar para outro. Migrar é passar de uma zona rural para uma cidade, de um distrito ou província de um determinado país para outro no mesmo país, ou de um país para um novo país.”

Episódios de importantes deslocamentos marcam a história da humanidade. Como a saída dos descendentes da espécie do *Homo Sapiens* da África rumo ao Oriente Médio (e de lá para todos os outros continentes do planeta) há 100 mil anos atrás, conforme narrado por Bauman (2017); o período da migração transatlântica (1850–1914²) e as migrações pós-Segunda Guerra Mundial (1945-1980), caracterizadas como um processo migratório a nível global (CASTLES; HAAS; MILLER, 2014).

No contexto contemporâneo dos fluxos migratórios internacionais o que tem acontecido, conforme advoga Bauman (2017, p. 11), “[...] é um enorme salto no contingente

¹ Texto original: “In a general sense, migration is the process of moving from one place to another. To migrate is to move, whether from a rural area to a city, from one district or province in a given country to another in that same country, or from one country to a new country.” (IOM, 2020, p. 29)

² Texto original: “A high point was the mass migrations from Europe to North America from the mid-nineteenth century until World War I. Between 1846 and 1939, some 59 million people left Europe, mainly for areas of settlement in North and South America, Australia, New Zealand and South Africa (Stalker, 2000: 9). Some scholars call this the ‘age of mass migration’ (Hatton and Williamson, 1998) and argue that these international movements were even bigger than today’s [...]” (CASTLES; HAAS; MILLER, 2014, p. 5).

de refugiados e pessoas em busca de asilo”. Para o autor, esse fenômeno encontra explicação no “[...] número crescente de Estados “afundando”, ou já submersos, de territórios sem Estado, e, portanto, também sem leis, palcos de intermináveis guerras tribais e sectárias, assassinatos em massa e de um banditismo permanente do tipo salve-se quem puder.” (BAUMAN, 2017, p. 11).

Castles, Haas e Miller (2014), sugerem alguns outros elementos que explicam tal fenômeno, que vão ao encontro à proposição de Bauman (2017), uma vez que, esses acontecimentos estão diretamente relacionados à expansão do capitalismo globalmente. O primeiro, estaria relacionado ao desenvolvimento na capacidade de se mobilizar viabilizada pelo progresso de novas tecnologias de transporte. O segundo, à implementação ao longo do século XX de medidas mais restritivas a documentação necessária para cruzar fronteiras, em relação às migrações que anteriormente a esse período aconteciam de forma relativamente desregulada.

A IOM (2020), relata que nos anos 2000, a população estimada de migrantes internacionais era equivalente a 2,8% da população global, o que representava 150 milhões de indivíduos. Em 2019, esse número passou a representar 3,5% da população global, o equivalente a 272 milhões. Se nos atentarmos apenas para o fato que 96,5% da população global reside em seu país de origem, esses números podem não parecer tão significativos. No entanto, ainda de acordo com a IOM (2020, p. 2, tradução própria³), “[...] os números atuais excedem as projeções para o ano de 2050 que giravam em torno de 2,6% da população global, o que corresponderia a 230 milhões de indivíduos migrantes.”

De acordo com o Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) (ACNUR, 2021), “[...] o deslocamento forçado afeta mais de 1% da humanidade (uma em cada 97 pessoas), sendo que um número cada vez menor de pessoas forçadas a fugir consegue voltar para suas casas.” O número de pessoas sob o status de refúgio nos anos 2000 era equivalente a 14 milhões; no fim do ano de 2020 esse número girava em torno de 25.9 milhões de indivíduos (IOM, 2020, p. 10). Esses dados são, segundo a IOM (2020), reflexo de uma onda de conflitos, violência extrema e instabilidade política e econômica que tem afetado diversos países.

³ Texto original: “[...] However, the estimated number and proportion of international migrants already surpasses some projections made for the year 2050, which were in the order of 2.6 per cent or 230 million.” (IOM, 2020, p.2)

No Brasil, conforme descrito por Cavalcanti, Oliveira e Macedo (2020) de 2011 ao final do ano de 2019 foram registrados ao todo 1.085.673 imigrantes em território nacional, contabilizados sob todos os amparos legais previstos pela legislação brasileira. Desse total, 239.706 mil imigrantes solicitaram refúgio no país junto ao Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE)⁴ e ao fim do ano de 2019, existiam 31.966 pessoas refugiadas reconhecidas pelo Estado brasileiro. A nacionalidade com maior número de pessoas amparadas sob status do refúgio, entre 2011 e 2019, é a venezuelana (20.935), seguida dos sírios (3.768) e congolezes (1.209) (SILVA, 2020, p. 35).

Para Cavalcanti, Oliveira e Macedo (2020) a expressividade de imigrantes com nacionalidade proveniente de países do Sul Global⁵ indicam um novo padrão de fluxos migratórios que tem se consolidado no contexto brasileiro e que difere do século XIX e início do século XX, em que esses fluxos eram compostos majoritariamente por imigrantes oriundos do Norte Global, especialmente vindos da Europa. Segundo os autores já citados, fatores⁶ de caráter econômico e geopolítico teriam sido determinantes para a projeção do Brasil no cenário internacional como país de destino e/ou trânsito no contexto das migrações Sul-Sul no século XXI.

À medida que os fluxos migratórios têm se intensificado no Brasil, a sociedade civil, por meio de instituições não governamentais, tem se mobilizado para atuar no campo da acolhida, integração e proteção da pessoa imigrante junto ao corpo social brasileiro. Através de esforços do Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH) com apoio do ACNUR, cria-se em 2004, a Rede Solidária para Migrantes e Refugiados (RedeMIR), que através das instituições filiadas se faz presente em todas as regiões do país⁷ e desenvolve trabalhos em

⁴ O CONARE é um órgão colegiado, vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, que delibera sobre as solicitações de reconhecimento da condição de refugiado no Brasil. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/conare>.

⁵ Texto original: “O chamado “Sul Global” está associado à nova divisão internacional surgida no pós-Guerra Fria, em que o mundo não mais seria dividido entre Leste (países comunistas) e Oeste (países capitalistas), mas entre Norte (países desenvolvidos, industrializados no século XIX) e Sul (países em desenvolvimento, ex-colônias e de industrialização tardia)” (ROSA, 2014; CAIXETA, 2014 *apud* CAVALCANTI; OLIVEIRA, 2020, p. 8-9).

⁶ Texto original: “Primeiro, a crise econômica internacional de 2007 nos Estados Unidos, que introduziu uma maior complexidade nos eixos de deslocamento das migrações sul-americanas, especialmente no Brasil. Em segundo lugar, o desenvolvimento econômico e social do país e o seu reposicionamento geopolítico na primeira década do atual século, impulsionado pela lógica do “Commodities Consensus” (SVAMPA, 2015), que fez o Brasil crescer a taxas elevadas. Em terceiro lugar, a imagem do país como potência emergente participante dos BRICS# e organizadora de grandes eventos mundiais (Olimpíadas e Copa do Mundo)” (CAVALCANTI; OLIVEIRA, 2020, p. 9).

⁷ A RedeMIR é uma rede composta por instituições que está distribuída em 20 estados: Acre (3), Amapá (1), Amazonas (6), Bahia (2), Ceará (1), Distrito Federal (3), Espírito Santo (3), Goiás (2), Mato Grosso (1), Mato Grosso do Sul (4), Minas Gerais (2), Pará (1), Paraná (8), Rio Grande do Norte (1), Rio Grande do Sul (5), Rio de Janeiro (2), Rondônia (2), Roraima (2), Santa Catarina (7) e São Paulo (7). (IMDH, 2021)

defesa de direitos, reassentamento, assistência e integração de refugiados e refugiadas, na ação social e assistência jurídica aos migrantes, na incidência político-social e na demanda de políticas públicas a favor desta causa (IMDH, 2021).

Diante do contexto apresentado é levantada a questão de pesquisa deste estudo: tendo em conta a configuração político-social brasileira, quais são os serviços de informação que as instituições que compõem a RedeMIR oferecem para refugiados e solicitantes de refúgio no estado de São Paulo? Para responder à questão proposta, define-se como objetivo geral tematizar as configurações contemporâneas dos fluxos migratórios internacionais no Brasil, com ênfase nos serviços de informação que são ofertados à população de refugiados e solicitantes de refúgio por centros de acolhida, integração e proteção afiliados a RedeMIR no estado de São Paulo. Para atingir o objetivo geral, propõe-se:

- a) Mapear os centros de acolhida, integração e proteção do estado de São Paulo afiliados a RedeMIR;
- b) Identificar possíveis ações e processos realizados pelas instituições que podem ser considerados serviços informacionais prestados à população de refugiados e solicitantes de refúgio.

2 DESENVOLVIMENTO

Esta seção aborda alguns conceitos e definições que fundamentam o presente trabalho para os termos migrante, imigrante, refugiado e serviços informacionais, retirados de fontes de informação primárias e secundárias. Também se ocupa em descrever os procedimentos metodológicos adotados, bem como os resultados e inferências obtidas a partir da coleta e análise de dados.

2.1 Migrante, imigrante, refugiado e serviços informacionais: alguns conceitos e definições

O quadro a seguir apresenta a definição para migrante, imigrante e refugiado retiradas do *Glossary on Migration* (2019), publicado pela IOM, com propósito de compilar e disponibilizar publicamente um dicionário construído por termos relacionados à migração desenvolvido com base em material resultado de pesquisas, documentos de cunho legal e

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

documentos oficiais proveniente de instituições reconhecidas, tal como o documento originado da Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951⁸.

Quadro 1 - Conceito de migrante, imigrante e refugiado segundo Glossary on Migration (2019)

TERMO	VERBETE
Migrant ⁹	“Um termo abrangente, não definido pelo direito internacional, reflete o entendimento comum leigo de uma pessoa que se muda de seu local de residência habitual, seja dentro de um país ou através de uma fronteira internacional, temporária ou permanentemente, e por uma variedade de razões. O termo inclui várias categorias jurídicas bem definidas de pessoas, como trabalhadores migrantes; pessoas cujos tipos específicos de deslocamento são legalmente definidos, como migrantes contrabandeados; bem como aqueles cujo status ou meio de deslocamento não são especificamente definidos pelo direito internacional, como estudantes internacionais ¹⁰ .” (IOM, 2019, p. 132)
Immigrant	“Do ponto de vista do país de chegada, a pessoa que se muda para um país diferente do de sua nacionalidade ou de sua residência habitual, de forma que o país de destino se torne efetivamente seu novo país de residência habitual ¹¹ .” (IOM, 2019, p. 103)
Refugee (mandate)	“Uma pessoa que se qualifica para a proteção das Nações Unidas fornecida pelo Alto Comissariado para Refugiados (ACNUR), de acordo com o Estatuto do ACNUR e, notadamente, as resoluções subsequentes da Assembleia Geral que esclarecem o escopo da competência do ACNUR, independentemente de ele ou ela está em um país que é parte da Convenção de 1951 ou do Protocolo de 1967 - ou um instrumento regional ¹² relevante para refugiados - ou tenha

⁸ A Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados foi formalmente adotada em 28 de julho de 1951 para resolver a situação dos refugiados na Europa após a Segunda Guerra Mundial. Esse tratado global define quem vem a ser um refugiado e esclarece os direitos e deveres entre os refugiados e os países que os acolhem. (ACNUR, 2021)

⁹ Texto original: “While in many cases, “migrants” do undertake some form of migration, this is not always the case. In some situations, people who have never undertaken migration may be referred to as migrants – children of people born overseas, for example, are commonly called second or third-generation migrants. This may even extend to situations involving statelessness, whereby whole groups of people are not able to access citizenship despite being born and raised in a country. On the other hand, for example, returning citizens who have undertaken significant and/or long-term international migration are generally not classified as “migrants” upon or after their arrival to their country of birth, despite their migration journeys and experiences.” (IOM, 2020, p. 29)

¹⁰ Texto original: An umbrella term, not defined under international law, reflecting the common lay understanding of a person who moves away from his or her place of usual residence, whether within a country or across an international border, temporarily or permanently, and for a variety of reasons. The term includes a number of well-defined legal categories of people, such as migrant workers; persons whose particular types of movements are legally defined, such as smuggled migrants; as well as those whose status or means of movement are not specifically defined under international law, such as international students. (IOM, 2019, p. 132)

¹¹ Texto original: From the perspective of the country of arrival, a person who moves into a country other than that of his or her nationality or usual residence, so that the country of destination effectively becomes his or her new country of usual residence. (IOM, 2019, p. 103)

¹² Como a Declaração de Cartagena (1984) sobre Asilo e Proteção Internacional de Refugiados na América Latina. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Colet%C3%A2nea-de-Instrumentos-de-Prote%C3%A7%C3%A3o-Nacional-e-Internacional.pdf>.

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

	ou não sido reconhecido por seu país anfitrião como refugiado de acordo com qualquer um desses instrumento ¹³ .” (IOM, 2019, p. 170)
Refugee (prima facie)	“Pessoas reconhecidas como refugiados, por um Estado ou pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, com base em critérios objetivos relacionados com as circunstâncias do seu país de origem, que justifiquem a presunção de que cumprem os critérios aplicáveis à definição de refugiados ¹⁴ .” (IOM, 2019, p. 171)
Refugee (1951 Convention)	“Uma pessoa que, devido a um receio fundado de perseguição por razões de raça, religião, nacionalidade, pertença a um determinado grupo social ou opinião política, se encontra fora do país da sua nacionalidade e é incapaz ou, devido a tal receio, está relutante em se valer da proteção daquele país; ou que, não tendo nacionalidade e estando fora do país da sua antiga residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não possa ou, devido a esse receio, não queira regressar a ele ¹⁵ .” (IOM, 2019, p. 171-172)

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir do *Glossary on migration* (2019).

Apesar da referida publicação, a IOM (2020) esclarece que não há uma regularização e concordância universal sobre os termos elencados. Nesse sentido, para compreender a definição da pessoa migrante e da pessoa refugiada perante o Estado brasileiro no contexto nacional recorre-se à legislação, a saber: Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017, que Institui a Lei de Migração no Brasil e a Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997 que define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências.

A Lei nº 13.445 (BRASIL, 2017), “[...] dispõe sobre os direitos e os deveres do migrante e do visitante, regula a sua entrada e estada no País e estabelece princípios e diretrizes para as políticas públicas para o emigrante” e determina:

- I - (VETADO);
- II - imigrante: pessoa nacional de outro país ou apátrida que trabalha ou reside e se estabelece temporária ou definitivamente no Brasil;
- III - emigrante: brasileiro que se estabelece temporária ou definitivamente no exterior;
- IV - residente fronteiriço: pessoa nacional de país limítrofe ou apátrida que conserva a sua residência habitual em município fronteiriço de país vizinho;

¹³ Texto original: *A person who qualifies for the protection of the United Nations provided by the High Commissioner for Refugees (UNHCR), in accordance with UNHCR’s Statute and, notably, subsequent General Assembly’s resolutions clarifying the scope of UNHCR’s competency, regardless of whether or not he or she is in a country that is a party to the 1951 Convention or the 1967 Protocol – or a relevant regional refugee instrument – or whether or not he or she has been recognized by his or her host country as a refugee under either of these instruments.* (IOM, 2019, p.170)

¹⁴ Texto original: *Persons recognized as refugees, by a State or the United Nations High Commissioner for Refugees, on the basis of objective criteria related to the circumstances in their country of origin, which justify a presumption that they meet the criteria of the applicable refugee definition.* (IOM, 2019, p. 171)

¹⁵ Texto original: *A person who, owing to a well-founded fear of persecution for reasons of race, religion, nationality, membership of a particular social group or political opinion, is outside the country of his nationality and is unable or, owing to such fear, is unwilling to avail himself of the protection of that country; or who, not having a nationality and being outside the country of his former habitual residence as a result of such events, is unable or, owing to such fear, is unwilling to return to it.* (IOM, 2019, p. 171-172)

V - visitante: pessoa nacional de outro país ou apátrida que vem ao Brasil para estadas de curta duração, sem pretensão de se estabelecer temporária ou definitivamente no território nacional;

VI - apátrida: pessoa que não seja considerada como nacional por nenhum Estado, segundo a sua legislação, nos termos da Convenção sobre o Estatuto dos Apátridas, de 1954, promulgada pelo Decreto nº 4.246, de 22 de maio de 2002, ou assim reconhecida pelo Estado brasileiro. (BRASIL, 2017).

No tocante a definição de refugiado adotada pelo Estado brasileiro, observa-se que é um espelho àquela proposta pela Convenção de 1951¹⁶ implementada no país através da Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997. Segundo o Art. 1º, será reconhecido como refugiado todo indivíduo que:

I - devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país;

II - não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior;

III - devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país. (BRASIL, 1997)

Conforme a referida lei, o status de refugiado¹⁷ é um reconhecimento da condição de refúgio do imigrante pelo Estado brasileiro -outorgado através do CONARE- que só pode ser solicitado e concedido após entrada em território nacional (BRASIL, 1997). É importante destacar que, de acordo com o Art. 8º da mesma lei, “[...] o ingresso irregular no território nacional não constitui impedimento para o estrangeiro solicitar refúgio às autoridades competentes” (BRASIL, 1997).

Em suma, perante a legislação apresentada, compreende-se o imigrante sendo aquele que se muda de seu país de origem para o Brasil, por qualquer razão que seja; enquanto o refugiado é aquele imigrante que forçado a fugir de seu país motivado por perseguição (por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social, opiniões políticas ou ainda, graves violações, como guerras e conflitos violentos) busca amparo e proteção legal do Estado brasileiro.

¹⁶ Disponível em:

https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugia_dos.pdf.

¹⁷ Importante esclarecer que amparo legal sob status de refúgio e acolhida humanitária não são a mesma coisa. A acolhida humanitária está inserida dentre as finalidades do visto temporário e apenas pode ser solicitada junto a autoridade consular no exterior. Para mais informações sobre acolhida humanitária consultar Lei nº 13.445 de 24 de maio de 2017.

No que diz respeito ao termo serviço informacional, apoia-se no trabalho de Silveira, Karpinski e Varvakis (2020), que em linhas gerais, se ocupa de abordar os aspectos epistemológicos dos estudos sobre serviços de informação no campo científico da Ciência da Informação. A partir da pesquisa desenvolvida, os autores consideram que “[...] o campo teórico, conceitual e metodológico da prestação de serviços informacionais apresenta-se difuso, plural e, por vezes, disperso.” (SILVEIRA; KARPINSKI; VARVAKIS, 2020, p. 2).

Rozados (2006, p. 59 *apud* SILVEIRA; KARPINSKI; VARVAKIS, 2020, p.10), retrata que “[...] a literatura específica sobre o assunto não aponta um conceito de serviços de informação”. Segundo a referida autora, “não se encontra uma definição sobre o que é entendido por esta expressão, mas apenas manifestações sobre sua caracterização, suas funções, apesar de os autores considerarem suas propostas como se fossem conceitos ou definições”. (ROZADOS, 2006, p. 53, *apud* SILVEIRA; KARPINSKI; VARVAKIS, 2020, p. 12).

Para Silveira, Karpinski e Varvakis (2020, p.22), “[...] o entendimento de sua conceituação é visto a partir de exemplos destes serviços ou função específica atribuída. Assim, o conceito teórico deve ser problematizado ou constituído a partir do viés prático da atividade.”. Nesse sentido, os autores concluem que “[...] os serviços de informação, por ser constituinte de atividade prática caracterizada como ‘atividade meio’, denotam uma dificuldade de conceituação.” (SILVEIRA; KARPINSKI; VARVAKIS, 2020, p.22)

Por fim, além da fonte primária citada anteriormente, recorre-se ao Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, uma fonte de informação secundária, em busca de uma definição para o termo serviço de informação. Segundo o verbete encontrado, “[...] serviço de informação para a comunidade [...] pode ser entendido como serviço, vinculado ou não a uma rede de bibliotecas, que possui acervos e programas voltados para atender às necessidades informacionais de uma comunidade ou área geográfica.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.334)

2.2 Procedimentos metodológicos

De forma sucinta, estabelece-se o enquadramento metodológico deste trabalho de acordo com os objetivos; as fontes de dados utilizados para sua construção e os procedimentos adotados para a coleta e análise de dados. Apoia-se em Goldenberg (2004) para justificar sua natureza quantitativa e em Gil (2008) para justificar sua tipologia como sendo uma investigação exploratória; realizada na *internet* a partir de levantamento e mapeamento em *websites* e base de dados.

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

Para atender aos seus objetivos, o trabalho se deteve em identificar as instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo e mapear os serviços informacionais desses espaços que são oferecidos à população refugiada e solicitante de refúgio.

As instituições filiadas a RedeMIR foram identificadas através do *website*¹⁸ da rede. Para fins práticos da pesquisa, institui-se como *corpus* as instituições localizadas no estado de São Paulo, a saber: Centro de Defesa de Direitos Humanos de Guarulhos (CDDH); Cáritas Arquidiocesana de São Paulo Centro de Referência para Refugiados; Centro de Acolhida Especial para Mulheres Imigrantes (CAEMI); Centro de Apoio e Pastoral do Migrante (CAMI); Missão Paz; Missão Scalabriniana em São Paulo e; Serviço Franciscano de Solidariedade (SEFRAS).

Realizou-se o mapeamento dos serviços informacionais de forma *online*, por meio de pesquisa no *website* de cada instituição que compõe o *corpus* da pesquisa. A página *web* foi localizada através de buscas no Google, pois o *website* da RedeMIR conta apenas com o registro do nome e informações de contato (telefone e endereço de e-mail) das organizações filiadas. Os resultados são apresentados na subseção a seguir.

2.3 Resultados

A partir do levantamento das instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo, realizado em março de 2021, criou-se o quadro abaixo:

Quadro 2 - Levantamento das instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo, 2021

INSTITUIÇÃO	ENDEREÇO FÍSICO	WEBSITE	TIPO DE ORGANIZAÇÃO	NOTAS
CDDH	R. Paulo Bazzani 60, Macedo-Centro, Guarulhos, SP, Brasil	http://cddhguarulhos.com.br/	Organização não governamental (ONG) de caráter religioso	Site fora de funcionamento
Cáritas	R. José Bonifácio, 107 - Sé, São Paulo - SP, Brasil	https://www.caritas.sp.org.br/	Organização não governamental (ONG) de caráter religioso	
CAEMI	R. Enéas de Barros, 147 - Penha, São Paulo, SP, Brasil	https://caemipalotinas.com.br/	Organização Religiosa	Parceria com o poder público através da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento

¹⁸ Disponível em: <https://www.migrante.org.br/membros-da-redemir/>

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

				Social
CAMI	Alameda Nothmann, 485 - Campos Elíseos, São Paulo - SP, Brasil	https://www.cami.org.br/	Organização não governamental (ONG)	
Missão Paz	Rua Glicério, 225 - Liberdade, São Paulo - SP, Brasil	http://www.missao.nspaz.org/	Organização não governamental (ONG) de caráter religioso	
Missão Scalabriniana	R. das Olarias, 125 - Canindé, São Paulo - SP, Brasil	http://www.missao.scalabriniana.com.br	Organização Religiosa	Site fora de funcionamento; Parceria com o poder público através da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social
SEFRAS	Rua Rodrigues dos Santos, 831 - Brás - São Paulo, Brasil Rua Japurá, 234 – Bela Vista – São Paulo, SP, Brasil	http://www.sefras.org.br/novo/	Organização Religiosa	Parceria com o poder público através da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir do *website* da RedeMIR e pesquisa no Google (2021).

Conforme pode ser observado, as instituições estão majoritariamente presentes, 6 de 7, na capital do estado de São Paulo. Todas possuem um *website*, no entanto, a página do CDDH e da Missão Scalabriniana estavam fora de funcionamento até o momento de realização deste trabalho. A classificação por tipo de organização se deu a partir de informações encontradas no *website*. Nota-se a prevalência de instituições do terceiro setor, de caráter religioso atuando nesse campo, ainda que em alguns casos, em parceria com o poder público. Nem todas as instituições restringem seu atendimento ao imigrante e refugiado. O SEFRAS, por exemplo, tem como público-alvo crianças e adolescentes, imigrantes e refugiados, idosos, população de rua e pessoas portadoras de hanseníase.

O mapeamento resultou na identificação dos programas e serviços que são oferecidos por essas instituições voltados especificamente à população de refugiados e solicitantes de refúgio. A partir da leitura interpretativa das informações disponíveis nos sites das instituições foi realizada uma classificação de como os serviços informacionais são distribuídos, atribuindo sete categorias de informações: acolhimento, jurídico, saúde, inserção laboral, educação,

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

serviço social, cultural e notícias. A seguir, segue quadro representativo do universo de abrangência de cada categoria:

Quadro 3 - Descrição dos serviços informacionais oferecidos pelas instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo, 2021

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
Acolhimento	"Providencia a primeira moradia para os recém-chegados, através de buscas de vagas e encaminhamentos para albergamento entre os parceiros da Cáritas, entre as comunidades solidárias (muitas delas formadas por refugiados)" (CÁRITAS, 2021)
Jurídico	"Um espaço de informação e acesso à documentação, de acordo com o marco regulatório do Brasil. Espaço de mobilização onde o imigrante ou refugiado e seus familiares participam na luta pelos seus direitos e conhecem seus deveres aqui no Brasil." (CAMI, 2021)
Saúde	"O eixo Saúde, além de atender através de um grupo de profissionais da saúde voluntários, orienta os imigrantes e refugiados a acessarem o serviço público de saúde." (MISSÃO PAZ, 2021) "Com vistas ao desenvolvimento e busca por uma vida mais saudável, em parceria com a rede pública de saúde, propõe-se diversas atividades voltadas aos cuidados com a pessoa na sua integridade." (CAEMI, 2021)
Inserção laboral	"A Integração auxilia o solicitante de refúgio/refugiado na elaboração de currículos e no encaminhamento para vagas de trabalho; sensibiliza e conscientiza empresas sobre a questão do refúgio e os direitos dos refugiados." (CÁRITAS, 2021)
Educação	"Estudo da língua portuguesa e ensino escolar básico. Cursos profissionalizantes também são parte fundamental do acesso dos imigrantes e refugiados ao seu crescimento." (SEFRAS, 2021) "[...] encaminha para aulas nos cursos de português nas organizações parceiras" (CÁRITAS, 2021)
Serviço social	"Além de facilitar o acesso à rede sócio assistencial na conquista de benefícios e programas de transferência de renda e apoio no enfrentamento das crises pessoais, bem como em suas conquistas e possibilidades." (SEFRAS, 2021)
Cultural	"Dentre as oficinas e atividades, destacam-se as oficinas de vagonite e de flores de meia, as rodas de conversa com os imigrantes, o CineSefras e os passeios culturais." (SEFRAS, 2021)
Notícias (manchetes)	"Quarentena atípica: Como refugiados vivem a crise do coronavírus em abrigo de SP" (MISSÃO PAZ, 2021) "Empresa vai à Missão Paz e recruta engenheiro" (MISSÃO PAZ, 2021) "O Conselho Municipal de Imigrantes realizará em abril as eleições para eleger os representantes da Sociedade Civil. As eleições ocorrerão em Duas Modalidades: Virtual e Presencial." (CAMI, 2021)

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir dos *websites* das instituições (2021).

Os serviços que exemplificam cada categoria não são necessariamente desenvolvidos da mesma forma por cada instituição. A categoria "Acolhida", no caso do Cáritas, representa o trabalho que a instituição realiza como intermediário entre o público e contatos parceiros que oferecem abrigo, diferentemente do CAEMI, Missão Paz e SEFRAS que possuem um

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

núcleo de acolhida em seu próprio espaço. O mesmo vale para a categoria “Educação”, reflete tanto instituições que oferecem cursos de formação, línguas e profissionalizantes, quanto instituições que atuam como mediadoras entre o público e outras organizações parceiras do setor. O quadro a seguir compila e ilustra as áreas de abrangência dos serviços informacionais oferecidos pelas instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo:

Quadro 4 - Serviços informacionais oferecidos pelas instituições que integram a RedeMIR localizadas no estado de São Paulo, 2021

Categoria	Instituição	Caritas	CAEMI	Missão Paz	SEFRAS	CAMI
Acolhimento		X	X	X	X	
Jurídico		X		X	X	X
Saúde		X	X	X	X	
Inserção laboral		X		X	X	
Educação		X	X	X	X	X
Serviço social		X		X	X	X
Cultural				X	X	X
Notícias		X		X	X	X

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir dos *websites* das instituições.

Nota: CDDH e Missão Scalabriniana estavam com site fora de funcionamento até o momento de realização deste trabalho.

Por fim, vale a pena registrar que apenas a *webpage* do Cáritas, conta com informações em outro idioma além do português. No site, pode ser acessado um “Guia para refugiados e solicitantes de refúgio em São Paulo” nos idiomas português, francês e inglês e outras informações, organizadas em uma estrutura “passo a passo” que orientam sobre como iniciar a regularização provisória, como renovar os documentos provisórios, como obter a regularização definitiva e o Registro Nacional de Estrangeiros (RNE) como obter carteira de trabalho e uma lista de endereços e telefones úteis. Essas informações são destinadas ao público haitiano e estão disponíveis nos idiomas português e francês.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil possui legislação que se ocupa não apenas em definir quem é refugiado, mas também de estabelecer os direitos e deveres de pessoas que se encontram em situação de

refúgio no país, a Lei nº 9.474. Nota-se a partir deste trabalho, o envolvimento da sociedade civil com a causa dos refugiados no Estado de São Paulo. Os centros de acolhida, integração e proteção à população de refugiados e solicitantes de refúgio tem atuado como mediadores, a partir dos serviços informacionais, entre essa população e os direitos que podem usufruir, garantidos em lei, em diversos segmentos sociais como de acolhimento, jurídico, saúde, inserção laboral, educação, serviço social, cultural e veiculação de notícias, conforme verificado através do mapeamento.

No tocante a busca realizada, alguns sites (CDDH e Missão Scalabriniana) estavam fora de funcionamento e por essa razão, não foi possível realizar investigação nesses espaços. Dentre os sites ativos, destacam-se o site do Caritas, CAMI e Missão Paz como os que disponibilizam um maior número de informações sobre seus projetos e serviços; e o site do Cáritas como o que possui informações mais detalhadas além de informações de caráter orientativo no próprio *website* para novos solicitantes e indivíduos em processo de reconhecimento do *status* de refúgio.

Tendo em vista os dados sobre refúgio no Brasil, já citados anteriormente, referentes ao fim do ano de 2019, que apontam venezuelanos, sírios e congolezes como as principais nacionalidades dentre os refugiados reconhecidos pelo CONARE, esperava-se encontrar informações em outros idiomas. No entanto, os *websites* contam com informações apenas em português. Somente a *webpage* do Cáritas tem informações em francês e inglês com destaque para refugiados haitianos. Esse dado levanta alguns questionamentos sobre as configurações e distribuições dos fluxos migratórios no país ou mesmo sobre comportamento informacional em comunidades de refugiados. Seriam os haitianos a nacionalidade com maior representatividade populacional de refugiados no estado de São Paulo? Ou a comunidade com maior dificuldade em localizar informações de forma independente? Essas são algumas das questões que abrem possibilidades de trabalhos futuros.

REFERÊNCIAS

ALTO-COMISSARIADO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS (ACNUR). **Dados sobre refúgio**. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/>. Acesso em: 26 mar. 2021.

BAUMAN, Z. **Estranhos à nossa porta**. Rio de Janeiro: Zahar, 2017. 119p.

BRASIL. Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências. Brasília, DF, 22 de julho

de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm. Acesso em: 30 mar. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Institui a Lei de Migração. Brasília, DF, 24 de maio de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2015-2018/2017/Lei/L13445.htm. Acesso em: 30 mar. 2021.

CASTLES, S.; HASS, H.; MILLER, M. J. **The age of migration**: international population movements in the modern world. Fifth edition. New York: Palgrave Macmillan, 2014. 401p.

CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, A. T. R.; MACEDO, M. F. R. Imigração e refúgio no Brasil. **Relatório Anual 2020**. Série Migrações. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração Laboral. Brasília, DF: OBMigra, 2020. Disponível em: <https://portaldeimigracao.mj.gov.br/pt/dados/relatorios-a>. Acesso em: 29 mar 2021.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200p.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 8. ed. Rio de Janeiro; São Paulo: Record, 2004.

INSTITUTO MIGRAÇÕES E DIREITOS HUMANOS (IMDH). **Rede solidária para migrantes e refugiados**. Disponível em: <https://www.migrante.org.br/sobre-a-redemir/>. Acesso em: 16 maio 2021.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION (IOM). **Glossary on migration**. Geneva: International Organization for Migration, 2019. 233p. Disponível em: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf. Acesso em: 28 mar. 2021.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION (IOM). World Migration. **Report**. 2020. 498p. Disponível em: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2020>. Acesso em: 26 mar. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção relativa ao estatuto dos refugiados (1951). In: **COLETÂNEA de instrumentos de proteção nacional e internacional de refugiados e apátridas**. Brasília: UNHCR/ACNUR, 2016. p.113-131. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Colet%C3%A2nea-de-Instrumentos-de-Prote%C3%A7%C3%A3o-Nacional-e-Internacional.pdf>. Acesso em: 30 de mar. 2021.

SILVA, G. J.; CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, A. T. R.; MACEDO, M. F. R. **Refúgio em Números**. 5. ed. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Comitê Nacional para os Refugiados. Brasília, DF: OBMigra, 2020. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/refugio-em-numeros>. Acesso em: 29 mar. 2021.

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de Junho de 2021

SILVEIRA, M. M.; KARPINSKI, C.; VARVAKIS, G. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.30, n.3, p.1-27, ago. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n3.52634>. Acesso em: 30 mar. 2021.