

AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO OBSERVATORIO VENEZOLANO DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL (OVCS): ENTRE A DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS E O PROTAGONISMO SOCIAL

Information mediation actions at the Venezuelan Observatory of Social Conflict (OVCS): between the defense of human rights and social protagonism


Orledys María de Jesús López Caldera


Universidade Estadual Paulista, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Marília, SP, Brasil.
orledys.lopez@unesp.br

<https://orcid.org/0000-0002-5204-9901> 

Henriette Ferreira Gomes

Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Bahia, BA, Brasil.
henriettefgomes@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1666-0022> 

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo 

RESUMO

Objetivo: Identificar as ações de mediação da informação realizadas pelo Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) e verificar seu alinhamento com a defesa dos direitos humanos e o fortalecimento do protagonismo social.

Método: Estudo de caso associado à pesquisa participante, com a adoção das técnicas da observação participante, aplicação de questionário, intervenção por meio da apresentação de um quadro-síntese das principais abordagens conceituais adotadas na pesquisa, seguida da realização de entrevistas com os mediadores da informação que atuam no OVCS.

Resultados: Foram identificadas sete ações de mediação da informação vinculadas às funções e atividades promovidas tanto pela Organização dos Estados Americanos (OEA) quanto pela Organização das Nações Unidas (ONU), em consonância com os elementos e indicadores associados ao protagonismo social.

Conclusões: As ações de mediação da informação desenvolvidas pelo OVCS demonstram alinhamento com o fortalecimento do protagonismo social. Destaca-se a consciência dos mediadores sobre o papel da informação no exercício da cidadania e, conseqüentemente, a importância de atuarem como profissionais comprometidos com a promoção e defesa dos direitos humanos, por meio de práticas mediadoras que contribuam para a construção de uma sociedade mais justa e participativa.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação da Informação. Protagonismo social. Direitos humanos. Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS).

ABSTRACT

Objective: To identify the information mediation actions carried out by the Venezuelan Observatory of Social Conflict (OVCS) and assess their alignment with the defense of human rights and the development of social protagonism.

Methods: A case study combined with participant observation, including the use of a questionnaire, an intervention presenting a synthesis framework of the main conceptual approaches adopted in the study, followed by interviews with the information mediators working at the OVCS.

Results: Seven information mediation actions were identified, aligned with the roles and activities promoted by both the Organization of American States (OAS) and the United Nations (UN), and consistent with key elements and indicators related to the advancement of social protagonism.

Conclusions: The information mediation practices developed by the OVCS are aligned with the promotion of social protagonism. Notably, the mediators demonstrate awareness of the importance of information in fostering active citizenship and recognize their role as information professionals committed to promoting and defending human rights through mediating practices that contribute to building a more inclusive and just society.

KEYWORDS: Information Mediation. Social Protagonism. Human Rights. Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS).

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação e o protagonismo social são temas de estudo em expansão no campo da Ciência de Informação, que podem ser abordados explorando suas possíveis contribuições na área dos direitos humanos como princípios universais, indivisíveis e interdependentes, fundamentais para a garantia da dignidade humana.

Diante da necessidade social de dar visibilidade às informações e aos testemunhos das diversas manifestações sociais, bem como de gerir e difundir as memórias da repressão e da resistência a sistemas de poder e/ou governos hostis, especialmente em contextos de conflito social que exigem processos de justiça de transição, há um conjunto de ações voltadas ao reconhecimento da dignidade das vítimas, à reparação e responsabilização por abusos cometidos e à prevenção de sua repetição (ICTJ, c2025).

A atuação de algumas Organizações não Governamentais (ONGs), em contextos de crise e violação sistemática de direitos humanos, tem se mostrado fundamental para a defesa da dignidade humana. No caso da Venezuela e suas condições estruturais durante os últimos anos, marcada pela escassez de serviços básicos, repressão à dissidência e fragilidade institucional, analisar o trabalho de ONGs, como o Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS), adquire relevância considerando o caráter social da Ciência da Informação. O OVCS realiza diariamente a documentação de protestos sociais e civis em denúncia das violações dos direitos fundamentais, tornando visíveis as múltiplas formas de resistência cidadã.

O artigo apresenta um recorte da dissertação de mestrado em Ciência da Informação, intitulada “Mediação da informação na defesa dos direitos humanos e no desenvolvimento do protagonismo social: um estudo do caso do Observatorio Venezolano

de Conflictividade Social (OVCS)”, defendida em 2021. Este artigo tem como objetivo focalizar o recorte da pesquisa que se propôs identificar as ações de mediação da informação realizadas pelo OVCS e verificar seu alinhamento com a defesa dos direitos humanos e o desenvolvimento do protagonismo social.

Para analisar o caso do OVCS, este estudo se fundamenta em referenciais teóricos que abordam a mediação da informação, suas cinco dimensões e sua relação com o protagonismo social, com destaque para as contribuições de Almeida Júnior (2009, 2017, 2015), Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020) e Perrotti (2017) no que diz respeito ao conceito de mediação da informação, a abordagem teórica acerca das cinco dimensões da mediação e ao conceito de protagonismo social. Essas abordagens enfatizam processos de mediação conscientes, fundamentados no diálogo, na ética e na intencionalidade de colaborar com o desenvolvimento de sujeitos críticos e ativos na transformação da realidade em favor do coletivo.

A esse referencial também foram agregadas outras contribuições do campo da Ciência da Informação, assim como outros referenciais que abordam a temática dos direitos humanos, como os documentos e ações promovidas pela Organização dos Estados Americanos (OEA, 1948) e pela Organização das Nações Unidas (ONU, 1948), por oferecerem respaldo teórico e empírico para a análise proposta.

A pesquisa se caracteriza pela abordagem qualitativa e de caráter exploratório, com adoção do método estudo de caso associado à observação participante, com aplicação de questionário e intervenção com a apresentação de quadro síntese das principais abordagens conceituais utilizadas na pesquisa, com posterior realização de entrevistas realizadas junto aos mediadores da informação que atuam no OVCS.

Conforme os resultados obtidos na pesquisa, foram identificadas sete ações de mediação da informação vinculadas às ações e funções desenvolvidas tanto pela OEA quanto pela ONU, que estão de acordo com elementos e indicadores identificados e que se voltam ao alcance do protagonismo social. Assim, foi possível verificar que os agentes mediadores do OVCS realizam ações mediadoras tais como pesquisar, monitorar, divulgar e se apropriar de informações ligadas à defesa e proteção dos direitos humanos, realizando ainda a mediação consciente da informação, como na elaboração e compartilhamento de relatórios, na organização e oferta de cursos de capacitação e no desenvolvimento e divulgação de outros produtos informacionais.

Tais ações mediadoras podem colaborar para o despertar da consciência dos indivíduos, disseminando aspectos próprios e coletivos da identidade, assim como

divulgando experiências e saberes que promovam ações cidadãs de transformação para o bem viver em uma sociedade mais justa para todos, em que os direitos a uma vida digna sejam respeitados.

Destaca-se, nos resultados da pesquisa, a consciência dos mediadores quanto à importância da informação para o desenvolvimento de uma postura cidadã e, por consequência, a relevância de assumirem a conduta de profissionais da informação conscientes do seu papel social, buscando conhecer, promover e defender os direitos humanos, como também realizar ações mediadoras associadas a aspectos que contribuem para o desenvolvimento do protagonismo social.

2 AS AÇÕES DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO REALIZADAS PELO OVCS E SEU ALINHAMENTO COM OS DIREITOS HUMANOS E O DESENVOLVIMENTO DO PROTAGONISMO SOCIAL

Os direitos humanos surgem como um conjunto de atribuições próprias de todas as pessoas, cujo objeto é a garantia, a proteção e a defesa da dignidade de todos os indivíduos, sem importar seu lugar de nascimento, sua raça, sua cor da pele, suas práticas ou crenças religiosas, assim como sua condição socioeconômica, formação acadêmica, tampouco seus pensamentos e opiniões. Após a Segunda Guerra Mundial, em outubro de 1945, foi fundada a ONU. A partir de então, o movimento pelos direitos humanos consolidou-se com o desenvolvimento de diversos tratados, declarações e instrumentos de caráter geral e alcance internacional, voltados aos países membros dos órgãos e sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos.

Assim, foi aprovada a Declaração Americana dos Direitos e Deveres do Homem (1948), que, pela primeira vez, estabeleceu os direitos essenciais das pessoas, sendo adotada, na ocasião, a Carta da OEA – documento que expressa os direitos fundamentais para o alcance da paz e a justiça nos Estados Membros, além de promover a solidariedade entre os povos, defender a soberania, integridade territorial e independência.

Entretanto, esses tratados, resoluções e compromissos não bastavam para assegurar a construção, promoção e fortalecimento de uma cultura de direitos humanos. Por isso, destaca-se a relevância de instâncias, como a Corte Interamericana de Direitos Humanos (Corte IDH) e a Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH), como órgãos consultivo e principal da OEA, cuja missão é promover a observância e a defesa

dos direitos humanos.

Nessa mesma linha de atuação, o Escritório do Alto Comissariado para os Direitos Humanos (OHCHR) é responsável por aconselhar e responder as violações dos direitos humanos, ao colaborar de forma direta com funcionários do governo, instituições nacionais e sociedade civil, realizando a publicação de relatórios públicos sobre temas de especial interesse, provenientes da investigação, análise, fiscalização-vigilância-observância dos direitos humanos.

Além dos Estados Membros, os organismos internacionais anteriormente mencionados contam com a atuação de ONGs como aliadas na defesa e promoção dos direitos humanos. Tais direitos, reconhecidos como universais, são caracterizados pela indivisibilidade, interdependência e inter-relação, bem como pelos princípios de igualdade, não discriminação, participação e inclusão. Esses princípios devem ser garantidos pelos Estados que integram os Sistemas Internacionais de Proteção dos Direitos Humanos.

Sob o foco dessa temática, esta pesquisa foi desenvolvida a partir da experiência mediadora do OVCS, organização não governamental venezuelana voltada à defesa dos direitos humanos. A mediação realizada pela OVCS insere-se em um projeto humanizador da sociedade, conduzido por uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais da Arquivologia, Biblioteconomia, Jornalismo, Administração, Saúde entre outras. Essa atuação fundamenta-se em princípios éticos, com rigor técnico e compromisso com a defesa e promoção das liberdades fundamentais. Nesse contexto, a atividade desenvolvida pelos mediadores do OVCS alinha-se à definição de pessoa defensora de direitos humanos, conforme reconhecida pela CIDH (2011, p. 4, tradução nossa):

[...] aquela que de qualquer forma promova ou procure a realização dos direitos humanos e as liberdades fundamentais reconhecidos a nível nacional ou internacional e cujo critério identificador é a atividade desenvolvida.

Nessa atuação, esses mediadores da informação – defensores de direitos humanos também dialogam com saberes e conhecimentos oriundos de outros campos científicos e profissionais, como do direito, educação, saúde e economia, com o objetivo de estabelecer experiências de diálogos interdisciplinares para compreender as informações mediadas e os contextos, considerando os cenários individuais, coletivos e globais como forma de respeitar e contemplar a pluralidade.

Observou-se que os direitos humanos integram e representam parte relevante dos fundamentos éticos que devem reger a vida em sociedade, assim como a prática laboral do profissional da informação, considerando que este é um agente social que, além de exercer seus próprios direitos humanos, também atua na mediação da informação que pode proporcionar a outros sujeitos a oportunidade de conhecer, exercer e defender seus deveres e direitos. Nesta análise, adota-se a definição de mediação da informação proposta por Almeida Júnior (2015, p. 25):

[...] toda ação de interferência - realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Buscando focalizar a mediação no âmbito do fazer informacional, Almeida Júnior (2015) categoriza a mediação da informação como implícita e explícita, compreendendo a primeira como um conjunto de ações e atividades que não precisam da presença do usuário para serem realizadas, por serem ações de cunho técnico e operacional. Dentre as ações de mediação implícita, é possível destacar a seleção dos materiais que compõem o acervo, todo o processo técnico para organização e representação da informação, o arranjo e sinalização do acervo, a gestão do ambiente informacional, entre outras atividades.

Já a mediação explícita consiste em ações relacionadas aos processos de interação direta com os usuários, envolvendo desde as ações de caráter pedagógico de formação de usuários até outras voltadas à disseminação, ao acesso e à apropriação da informação, nas quais imperam a comunicação e o diálogo entre o mediador e os sujeitos participantes dessas ações, a exemplo do que potencialmente ocorre a partir dos serviços de informação e referência. Enfim, as ações de mediação explícita correspondem às atividades nas quais ocorre o contato direto com o usuário, tais como ações culturais, palestras, debates, cursos, dentre outras.

Analisando-se o conceito de mediação da informação, observa-se que essa também pode e deve gerar condições para o surgimento de novos conflitos e novas necessidades informacionais. A mediação explícita se volta ao processo de apropriação, e não meramente ao acesso à informação para satisfação de alguma necessidade informacional momentânea. Nesse ponto, a atuação do mediador perpassa o cuidado ético de não manipular o usuário, buscando ampliar as condições e oportunidades de interação entre o

sujeito e o conteúdo informacional; com outros indivíduos que se interessam pelo tema; bem como com os dispositivos informacionais, considerados elementos facilitadores do desenvolvimento do pensamento crítico, de modo que passem a formular reflexões críticas acerca dos temas de interesse.

Ainda que sem um conhecimento aprofundado acerca das abordagens conceitual e teórica da mediação da informação, os agentes mediadores do OVCS atuam com a consciência da potência de suas práticas informacionais. De um lado, são profissionais da área da Ciência da Informação que seguem os parâmetros do fazer informacional; de outro, assumem sua condição de pessoas defensoras dos direitos humanos que, como ato de resistência e cuidado com o outro, realizam a mediação da informação de forma ética.

Ao analisar os quatro pilares da educação propostos pelo Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, da UNESCO (Delors, 2010) – aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver, aprender a ser –, percebe-se uma estreita relação entre esses fundamentos e as ações mediadoras desenvolvidas pelos profissionais da informação que atuam no OVCS. Essas ações extrapolam a mera transmissão de conhecimento. Ao estimularem a aprendizagem crítica e reflexiva, promovem o desenvolvimento de competências para o trabalho, a convivência em coletividade, a valorização das responsabilidades individuais e coletivas e o respeito à diversidade e à alteridade.

Nessa perspectiva, Gomes (2017) ressalta a importância de se construir uma consciência crítica acerca da mediação da informação, entendendo o protagonismo social como objetivo central desse processo. Para orientar as discussões desenvolvidas neste trabalho, adotou-se o conceito de protagonismo social, a partir das contribuições de Perrotti (2017) e Gomes (2019b). Ambos abordam o tema sob perspectivas complementares, destacando sua relevância na construção de sujeitos ativos e críticos que visam o coletivo. Assim, Perrotti (2017, p. 15) assinala que

[...] protagonismo implica uma dimensão existencial inextricável. Significa resistência, combate, enfrentamento de antagonismos produzidos pelo mundo físico e/ou social e que afeta a todos. Significa tomada de posição dianteira face a obstáculos que ameaçam a espécie (causados por pessoas, animais, circunstâncias, sentimentos, ideias, preconceitos etc.).

Complementando a abordagem de Perrotti (2017), Gomes (2019b) propõe uma concepção de protagonismo social centrada na construção de sujeitos críticos e comprometidos com a transformação social. Segundo a autora, o protagonismo social

[...] representa, em sua essência, uma **ação de resistência** contra a opressão, discriminação, *apartheid* social, rejeição, desrespeito e negação ao diferente, por esta razão, não se pode falar em protagonismo, omitindo-se que este ao mesmo que resulta da **ação mediadora** também a impulsiona e, por conseguinte, também reflete na dimensão política desta ação (Gomes, 2019b, p. 11, grifo nosso).

Nesse sentido, Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020) reforça que a mediação consciente da informação é um fator central para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, porque somente a partir dela torna-se possível o alcance das cinco dimensões da mediação da informação (dialógica, estética, formativa, ética e política). Em sua formulação e abordagem, a autora trata essas cinco dimensões como elementos constitutivos da mediação da informação, cujo alcance é dependente de ações mediadoras conscientes, afirmando que

A efetividade da ação mediadora está associada à mediação consciente que, com o cuidado necessário busca alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, promovendo o processo de problematização que contribui para que ocorra a apropriação e tomada de consciência em por parte dos sujeitos envolvidos na ação de interferência, o que contribui para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, assegurando que o acesso, o uso e apropriação da informação ocorram em parâmetros democráticos, se fazendo em experiência de um encontro com a informação capaz de fortalecer as lutas por inclusão e justiça social (Gomes, 2020, p. 2).

Gomes (2020) defende que a **dimensão dialógica** é um elemento central da ação mediadora, já que o diálogo é a base da mediação, permeando todo desenvolvimento das ações, porque sem diálogo a mediação não terá efetividade, correndo-se o risco de manipulação e/ou imposição.

Assim, a primeira das dimensões a ser alcançada é a **dialógica**. Conforme Gomes (2014, p. 48-49),

Um mediador consciente compreende que somente o processo dialógico torna bem-sucedida a mediação pretendida. Isso também implica em se admitir que os sujeitos envolvidos nesse processo são singulares, podendo e devendo assumir o protagonismo da ação. Essa compreensão revela a mediação como um processo dialético que exige do agente mediador uma disposição e preparação para atuar no respeito a essa condição fundante da ação mediadora.

O alcance da **dimensão dialógica** propicia a construção de espaços de interação, oportunizando o compartilhamento e a construção de sentidos, o que é essencial para apropriação da informação e, conseqüentemente, para o surgimento dos conflitos cognitivos e para a geração de novos saberes e conhecimento, que leva, por exemplo, a tomada de decisões no ambiente organizacional. A autora defende que, a partir do processo dialógico, o sujeito desenvolve o exercício da crítica e do autoconhecimento, o que o permitirá agir, construir e interferir no meio.

Nesse andamento, a ação mediadora, ao estabelecer o espaço de diálogo e de exercício da crítica, abre às condições de alcance da **dimensão estética**. Gomes (2014, p. 52) compreende que nesse cenário “[...] o sujeito informacional alcançará o prazer estético, pelo reconhecimento da beleza do conhecimento construído, da apropriação e da geração de novos conhecimentos”.

Dessa maneira, o alcance da dimensão estética está ligado a construção de vivências e sentimentos de conforto, afetividade e criatividade. Gomes (2020) defende que, quando na mediação da informação ocorre o exercício da crítica, em um nível de conforto para debater com liberdade de expressão e interpelação em um espaço aberto a todos, a **dimensão estética** começa a ser alcançada, ampliando-se as possibilidades de os envolvidos na ação mediadora experimentarem o “conflito cognitivo”, que pode provocar desconstrução, revisão e análise. Esse processo gera condições para o alcance da **dimensão formativa**, quando os sujeitos experimentam a modificação, alteração e transformação dos seus conhecimentos prévios.

Por outro lado, Gomes (2020) afirma que o alcance das dimensões dialógica, estética e formativa demanda o alcance da **dimensão ética**, que, segundo a autora, deve ser tratada como o eixo articulador do alcance das demais dimensões. Quando a dimensão ética é plenamente alcançada, todos os agentes envolvidos na ação mediadora assumem uma conduta respeitosa em relação ao outro, ao diferente e aos interesses sociais e coletivos.

Nessa perspectiva, o alcance da dimensão ética implica que os mediadores tomem consciência sobre a importância da sua conduta ética, sobre sua responsabilidade social e sua necessária conduta cidadã.

O alcance da dimensão ética envolve “[...] o acolhimento, a escuta, a observação e o diálogo com os envolvidos na ação, como também o direito de acesso a diversidade de ideias e o livre pensar, inibindo a censura e o tratamento desigual [...]” (Gomes, 2014, p. 57).

A mediação consciente gera o alcance articulado das dimensões dialógica, estética, formativa e ética, possibilitando o alcance da sua **dimensão política**. Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020) defende que o alcance da dimensão política proporciona, tanto ao mediador quanto aos que estão envolvidos na ação mediadora, uma consciência de que são sujeitos políticos e comprometidos com o social. Para a autora, o alcance da dimensão política,

[...] acaba fortalecendo o protagonismo social e, assim estendendo a interpelação, o debate, o exercício da crítica, a atitude propositiva pautada no coletivo e em favor dos interesses da coletividade, para além da ação mediadora e do próprio ambiente informacional onde ela ocorre (Gomes, 2020, p. 16).

Por fim, a mediação consciente deve ser reconhecida como um elemento essencial à transformação social, impulsionando a construção de um mundo mais humano. Essa mediação demanda o estabelecimento de relações éticas que estimulem espaços de diálogo, de exercício da crítica, de criatividade, inclusão e respeito às diferenças, compreendendo que essas experiências são essenciais à promoção e defesa dos direitos humanos.

3 METODOLOGIA

Para verificar o alinhamento com os direitos humanos e o desenvolvimento do protagonismo social nas ações mediadoras do OVCS, foi necessário adotar uma abordagem qualitativa (Fonseca, 2002), pois a questão norteadora exigia uma abordagem de tratamento das informações capaz de produzir análises em profundidade, capaz de uma aproximação maior com as singularidades do contexto.

Por se tratar de um tema trabalhado em um ambiente que ainda não tinha sido objeto de estudo de uma pesquisa acadêmica (o OVCS), esta investigação se caracterizou como de nível descritivo-exploratório (Triviños, 1987). Quanto ao método, foi adotado o estudo de caso (Yin, 2015) em associação com a pesquisa participante, em razão de a primeira autora integrar o quadro de mediadores do OVCS. Como este artigo corresponde a um recorte da dissertação de mestrado da primeira autora, sob a orientação da coautora, a seguir está descrito o percurso metodológico referente ao objetivo específico aqui abordado.

A primeira etapa da pesquisa se deu por meio da aplicação da técnica da observação participante (Martins, 1996). Por ser uma agente mediadora do OVCS, a primeira autora

teve a possibilidade de observar as atividades dos 16 agentes mediadores, identificando o perfil de cada um e o detalhamento do trabalho realizado por eles, podendo, assim, se aproximar mais diretamente das ações desses mediadores, cotejando-as analiticamente com a literatura sobre mediação da informação, protagonismo social e direitos humanos.

Com a observação participante, foi possível identificar as sete ações de mediação da informação realizadas pelo OVCS, de acordo com organismos internacionais para a defesa dos direitos humanos. Posteriormente, essas sete ações foram categorizadas entre ações de mediação implícita e explícita, buscando verificar a existência de elementos indicadores da contribuição dessas ações para o alcance do protagonismo social.

Observaram-se nessas ações alguns indícios da existência do protagonismo social desempenhado pelos agentes mediadores. Entretanto, buscou-se verificar se esses agentes mediadores tinham a percepção de que sua atuação assim se caracterizava. Para tanto, foi realizada a aplicação de um questionário (Oliveira, 2007) composto por dez perguntas abertas, aplicado de forma online por meio da ferramenta Google Forms.

Após a leitura das respostas do questionário, percebeu-se a dificuldade de os agentes mediadores reconhecerem seu protagonismo social, principalmente por não terem conhecimento acerca dos conceitos de mediação da informação e protagonismo social. Assim, decidiu-se por realizar uma intervenção a partir da elaboração e envio de material expositivo, sintetizando essas abordagens, com o intuito de promover uma reflexão crítica sobre os temas abordados, de modo a possibilitar aos participantes da pesquisa uma compreensão mais clara de que suas práticas correspondem a ações mediadoras.

O material elaborado foi estruturado em três partes centrais. A primeira apresentou o conceito de mediação da informação, conforme a definição de Almeida Júnior (2015), complementada pelas reflexões de Santos Neto (2019), que alerta para a distinção entre mediação e manipulação. Na segunda parte, foram sintetizadas as cinco dimensões da mediação da informação, conforme os estudos desenvolvidos por Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020). Por fim, a terceira seção reuniu as contribuições teóricas sobre protagonismo social, com base nos trabalhos de Perrotti (2017) e Gomes (2017). Ao final, o material trouxe as referências bibliográficas utilizadas.

Após o compartilhamento do material expositivo via e-mail, e passadas duas semanas da sua aplicação, foram realizadas entrevistas individuais (Oliveira, 2007), de acordo com a disponibilidade dos agentes mediadores. As entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado com sete questões e ocorreram remotamente por meio da plataforma Zoom.

Nas entrevistas, os agentes mediadores estavam mais seguros sobre seu conhecimento acerca da mediação da informação e do protagonismo social e, assim, puderam apontar convergências entre as abordagens teóricas e o seu fazer no OVCS.

A partir dos dados coletados e de sua triangulação (Yin, 2015), foi possível compreender a percepção dos agentes mediadores sobre seu trabalho e acompanhar, enquanto pesquisadoras, um processo de autoidentificação dos participantes da pesquisa como mediadores e protagonistas sociais, resultados que são apresentados e discutidos à luz do referencial teórico adotado.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após o mapeamento, descrição e categorização das ações de mediação da informação realizadas no âmbito do OVCS, esta seção apresenta os resultados que respondem ao objetivo da pesquisa focalizado neste artigo.

A partir da análise das informações obtidas na observação direta e aplicação do questionário, foi possível identificar sete ações que todos os agentes mediadores registraram como parte de seu trabalho no OVCS e que se alinham com a defesa dos direitos humanos, proposta e exercida pelos órgãos com competência na matéria, como se pode observar no Quadro 1.

Quadro 1 – OVCS: Ações de mediação da informação para a defesa dos direitos humanos

1. Investigação, documentação e mapeamento de situações que violam os direitos humanos e se expressam em protestos sociais.
2. Estudo, análise e interpretação de dados quantitativo-qualitativos.
3. Elaboração de relatórios e outros produtos de informação.
4. Disseminação seletiva da informação orientada ao interesse público.
5. <i>Advocacy</i> para a defesa dos direitos humanos em órgãos internacionais e governos.
6. Acompanhamento de grupos vulneráveis por meio da documentação de casos apresentados por grupos ou processos de demandas de direitos.
7. Alerta, por meio de denúncias, comunicações ou pronunciamentos, em caso de detecção ou possibilidade de violação de direitos humanos.

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base em López Caldera (2021).

As ações descritas no Quadro 1 sintetizam práticas de mediação da informação desenvolvidas pelo OVCS, com foco na documentação, organização e difusão de informações sobre protestos sociais e violações de direitos humanos na Venezuela. Essas ações foram sistematizadas a partir de observações diretas e dos relatos dos agentes

mediadores da organização, revelando não apenas a intencionalidade no fazer dos mediadores da informação, mas, também, seus aspectos éticos, políticos e cidadãos.

Na análise que se segue, buscou-se compreender como essas práticas se alinham a indicadores da contribuição para o desenvolvimento do protagonismo social, conforme os referenciais adotados. As sete ações mapeadas foram analisadas não apenas como práticas de ordem operacional e técnica, mas como expressões de um fazer mediador comprometido com a transformação social. A partir dos depoimentos dos agentes mediadores e dos indicadores de protagonismo social abordados pelo referencial teórico, tornou-se possível compreender o papel dessas ações em processos de problematização, conscientização, articulação cidadã e resgate da memória coletiva. Cada ação reflete atributos que sugerem a possibilidade de alcance das dimensões da mediação da informação como práticas éticas e políticas, ancoradas na defesa dos direitos humanos e na construção de sujeitos sociais ativos.

Nos Quadros 2 e 3, cada ação é apresentada individualmente, destacando seus impactos, os sentidos atribuídos pelos mediadores e a contribuição para a defesa dos direitos humanos e o desenvolvimento do protagonismo social. Conforme se pode observar, o Quadro 2 apresenta as informações relacionadas às ações categorizadas como de mediação implícita.

Quadro 2 – Ações de mediação implícita realizadas pelo OVCS

Ação 1: Investigação, documentação e mapeamento de situações que violam os direitos humanos e se expressam em protestos sociais	
Depoimentos dos mediadores do OVCS	Indicadores do protagonismo social
<p><i>“O OVCS é uma organização criada não só para investigar e medir o índice de conflito (protestos) no país, mas também para contribuir para a visibilidade e denúncia de violações de direitos humanos e respectiva promoção e defesa” (Respondente 9 – Jornalista).</i></p> <p><i>“Por meio da documentação de protestos e situações de conflito, obtém-se uma visão de comportamento e exercício do direito à manifestação pacífica. Além disso, e com base no contexto da criminalização do protesto pacífico como política, o mapeamento constante e contínuo da manifestação também nos permite observar a resposta do Estado e</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ações que favorecem e priorizam a esfera pública e coletiva acima do privado e do individual (Perrotti, 2017); - Ações de resistência contra a opressão, discriminação, desrespeito e negação ao diferente (Gomes, 2017); - Ações que potencializam e asseguram a preservação da memória social para a troca e retomada de conhecimentos em qualquer momento (Frota, 2017, 2019).

<i>identificar padrões de repressão”</i> (Respondente 15 – Bibliotecário).	
Ação 2: Estudo, análise e interpretação de dados quantitativo-qualitativos	
Depoimentos dos mediadores do OVCS	Indicadores do protagonismo social
<i>“Damos valor acrescentado às informações sobre protestos, porque não só replicamos informações, na verdade nos preocupamos pela busca dessas informações, compartilhamos com a equipe para que possa ser uma informação verificada, logo após fazemos registros, e então podemos elaborar estatísticas e análises, para fazer um resumo, um relatório que foi discutido anteriormente entre várias pessoas, e então o relatório é público atinge nível nacional e internacional, pode ter um impacto”</i> (Respondente 3 - Bibliotecária).	<ul style="list-style-type: none"> - Ações que oferecem espaço de problematização e diálogo necessário para o exercício da crítica e a apropriação da informação capaz de gerar transformações (Farias; Varela, 2017; Gomes, 2014); - Ações que possibilitam a ressignificação de condutas e a determinação de mudanças de posturas por parte de uma coletividade (CIDH, 2020).
Ação 3: Elaboração de relatórios e outros produtos de informação	
Depoimentos dos mediadores do OVCS	Indicadores do protagonismo social
<i>“No caso dos relatórios e reportagens, é a visão geral, atual e focada na perspectiva em defesa dos direitos humanos. Além disso, é realizada uma curadoria informativa para divulgação de informações por meio de redes”</i> (Respondente 12 - Jornalista).	<ul style="list-style-type: none"> - Ação de compartilhar informações e conhecimentos (Frota, 2019); - Ações que demonstram consciência de que a ação mediadora assegura o espaço de voz a todos (Gomes, 2017).

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base em López Caldera (2021)¹.

Nota-se que as três primeiras ações de mediação da informação realizadas no OVCS se voltam à investigação, documentação e mapeamento de situações que ocorrem nos protestos sociais, bem como a possibilidades de violação dos direitos humanos, procurando atribuir significação aos interesses coletivos e assegurando o espaço de voz a todos. Já por meio do terceiro tipo de ação, quando são elaborados os relatórios e outros produtos de informação, busca-se assegurar o acesso e a apropriação das informações que potencialmente podem gerar reflexões, debates, tomadas de consciência e, principalmente, impulsionar ações a favor da justiça social e inclusão das maiorias excluídas ou

¹ A partir deste trecho do texto, as menções aos participantes da amostra serão feitas com a indicação de números e profissão, para assegurar o sigilo quanto à identificação desses participantes.

subalternizadas. A publicação e disseminação desses relatórios se caracterizam como ações de mediação explícita, como demonstra o Quadro 3. Essas ações mediadoras oferecem aos sujeitos condições para, por meio do encontro com a informação, refletir e ressignificar tanto as lutas sociais quanto o seu próprio lugar no mundo, bem como a posição dos outros nesse mesmo contexto.

Neste sentido, é importante ressaltar que essas ações podem contribuir para a tomada de consciência e o desenvolvimento de uma conduta protagonista, ao passar a lutar e defender as causas do coletivo, por um bem-estar maior, caracterizando uma caminhada em prol da causa humanizadora do mundo. Assim, percebeu-se a importância de haver uma tomada de consciência por parte dos mediadores quanto ao fundamento da mediação da informação, compreendendo-o como princípio e orientação para a realização das ações mediadoras em defesa dos direitos humanos no OVCS.

As quatro ações de mediação explícita realizadas pelo OVCS, e os respectivos indicadores de promoção do protagonismo social, são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Ações de mediação explícita realizadas pelo OVCS

Ação 4: Disseminação seletiva da informação orientada ao interesse público	
Depoimentos dos mediadores do OVCS	Indicadores do protagonismo social
<p><i>“Nós (OVCS) visualizamos e difundimos as informações com risco de serem silenciadas e apagadas da memória social, com o fechamento da mídia, com todos os jornalistas amordaçados, com a avalanche de desinformação veiculada pelas redes sociais, mas sobretudo aquele cenário no OVCS continuamos trabalhando em mostrar os motivos, a realidade social e econômica de quem sai para protestar”</i> (Respondente 8 - Arquivista).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ações que expressam a preocupação e atuação na luta pelo combate à desinformação (Perrotti, 2017); - Ações que assumem o lugar de fala e demonstram compreensão da importância de lutar contra o silenciamento (Brito; Belluzo; Almeida Júnior, 2021; Gomes, 2017, 2020).
Ação 5: Advocacy para a defesa dos direitos humanos em órgãos internacionais e governos	
Depoimentos dos mediadores do OVCS	Indicadores do protagonismo social
<p><i>“Faço pesquisas para relatórios temáticos especiais, represento a organização como porta-voz a nível nacional e internacional, agrego aos relatórios mensais perspectivas analíticas e de direitos humanos”</i> (Respondente 11 - Bibliotecário).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ações assumidas com consciência e responsabilidade quanto às intencionalidades do trabalho mediador (Santos, 2020); - Ações de diálogo que promovem o exercício da crítica, considerando o espaço de problematização necessário

<p><i>“Por meio do acompanhamento, mapeamento e registro dos protestos no país, a entidade expõe a realidade dos conflitos e deficiências dos venezuelanos. Gerar produtos de informação real que se exponha nacional e internacionalmente a fim de divulgar tal situação”</i> (Respondente 7 - Arquivista).</p>	<p>para a apropriação da informação capaz de promover uma tomada de consciência capaz de gerar transformações (Gomes, 2014, 2020).</p>
<p>Ação 6: Acompanhamento de grupos vulneráveis por meio da documentação de casos apresentados por grupos ou processos de demandas de direitos</p>	
<p>Depoimentos dos mediadores do OVCS</p>	<p>Indicadores do protagonismo social</p>
<p><i>“[...] ajuda aos manifestantes a defenderem seus direitos e, desta forma, os organismos internacionais estão cientes das demandas dos cidadãos que participam nos protestos”</i> (Respondente 1 - Advogada).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ação de interferência e não de intervenção, como “[...] ação que se realiza com o outro e não para ou sobre o outro” (Gomes, 2020, p. 11); - Ações que contribuem para uma sociedade ativa na construção humanizadora do mundo (Gomes, 2017).
<p>Ação 7: Alerta, por meio de denúncias, comunicações ou pronunciamentos, em caso de detecção ou possibilidade de violação de direitos humanos</p>	
<p>Depoimentos dos mediadores do OVCS</p>	<p>Indicadores do protagonismo social</p>
<p><i>“[...] tentar fazer as pessoas descobrirem o que está acontecendo é, para mim, importante, porque muitos só tomam conhecimento da realidade por meio do OVCS. Por exemplo, dizem: ‘vejam, senhores, em Caracas somos reis’, enquanto em outros estados não há eletricidade nem gasolina, passam meses sem ver água. É o OVCS quem detalha essas situações. Existem pessoas organizadas tentando refletir e dar visibilidade aos problemas do país, mas não têm a mesma rugosidade e articulação que nós. Quando é o OVCS que comunica, a informação ganha mais repercussão”</i> (Respondente 13 - Economista).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ações de cuidado com o outro (Gomes, 2014, 2020); - Ações que lutam pelo respeito à alteridade e pelo fortalecimento da justiça e inclusão social (Perrotti, 2017; Gomes, 2020); - Ações que protegem os valores, dispositivos e práticas socioculturais que preservam e garantem direitos a favor da coletividade (Perrotti, 2017; Gomes, 2019a, 2020).

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base em López Caldera (2021).

Na luta pelos direitos sociais, pelas liberdades e pelas melhorias da qualidade de vida, os agentes mediadores do OVCS assumem seu lugar de fala e de responsabilidade social na luta contra a desinformação e o silenciamento, realizando ações contínuas de **difusão e disseminação seletiva das informações**, como sujeitos sociais cientes da

importância de disponibilizar e cuidar dos espaços de promoção de **ações de diálogo**, sem censura ou manipulação, como princípio da problematização. Nesse contexto, o exercício da crítica e o respeito à alteridade possibilitam uma tomada de consciência e atitudes capazes de gerar transformações.

Considerando como espaços de diálogo, os quais o respeito e o cuidado pelo outro são elementos importantes, são fundamentais para a ação mediadora, os agentes mediadores do OVCS auxiliam no processo de **incidência (advocacy) para a defesa dos direitos humanos** em órgãos internacionais e instâncias governamentais.

Por outro lado, o OVCS também realiza o **acompanhamento de grupos vulneráveis por meio da documentação** de casos apresentados por grupos ou processos de demandas de direitos. Esse trabalho se dá a partir do compartilhamento de conhecimentos e experiências que provocam questionamentos e, até mesmo, novas interpretações, capazes de criar laços de confiança, solidariedade e sentimentos de pertencimento, com potência para contribuir com processos de transformação de estruturas, pensamentos e ações.

Nesse contexto, foi interessante observar que os agentes mediadores do OVCS identificam as ações que realizam como ações de mediação da informação, as quais constituem elementos fundamentais para o desenvolvimento da memória social e para assegurar o alcance dos direitos sociais, na perspectiva da justiça de transição, da memória e do direito à informação, como demonstra o depoimento do Respondente 2:

A informação recolhida permite não só documentar os acontecimentos que afetam os venezuelanos e que se convertem em violação dos seus direitos humanos, mas também se torna um apelo às autoridades para resolver os problemas (falta de serviços públicos, desemprego, habitação, saúde, alimentação, transporte, etc.), bem como servir de insumo para os organismos multilaterais na avaliação das condições de vida dos cidadãos e fazer suas respectivas recomendações ao Estado venezuelano (Respondente 2 – Bibliotecário).

Desse modo, esse resultado confirma a defesa de Frota (2017) de que a Ciência da Informação pode contribuir significativamente na realização de ações norteadoras dos movimentos de proteção aos direitos humanos, a exemplo das ações voltadas à recuperação e preservação da memória, da verdade e da justiça social, o que, por outro lado, reforça a missão social da mediação da informação em contribuir com o desenvolvimento do protagonismo social, comprometido com a luta pela dignidade humana.

Essa consciência dos mediadores do OVCS, quanto à responsabilidade social do trabalho que realizam com a informação para defender direitos humanos, guarda relação com a reflexão de Marilena Chauí (Congresso [...], 2016), quando sinaliza que a informação precisa estar a serviço da demonstração da verdade - veracidade – memória, associada à atitude filosófica da busca pelo debate, pela validade e por reflexões contínuas.

Os agentes mediadores do OVCS manifestaram posicionamentos e reflexões quanto à importância de seu trabalho para tornar visível o sofrimento do povo venezuelano, além de permitir acesso às informações a respeito dos seus direitos, quando estão em estado de vulnerabilidade, como se observa no depoimento do Respondente 7: “Por meio do acompanhamento, mapeamento e registro dos protestos no país, a entidade expõe a realidade dos conflitos e deficiências dos venezuelanos” (Respondente 7 – Arquivista).

Esse é um aspecto que dialoga com a proposta de Gomes (2014, 2020) que associa a mediação da informação com a atitude do cuidar, citando Boff (2013) quando este afirma que a ação do cuidar deve manter seu agente “[...] inquieto, indignado e preocupado com a realidade de exclusão dos outros”.

Por meio desses depoimentos, foi possível identificar uma conduta protagonista por parte desses mediadores, que demonstraram o desejo de interferir e de contribuir com o processo de tomada de consciência pelos cidadãos quanto aos seus direitos à uma vida digna. Essa conduta é coerente com o que Perrotti (2017) defende ser um protagonista: aquele que age e se posiciona em prol dos interesses da coletividade, entendendo que os interesses do público devem prevalecer sobre os interesses privados.

No entanto, como defende Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020), os mediadores da informação precisam compreender o fundamento da mediação e as suas cinco dimensões, na condição de elementos constitutivos, que precisam ser alcançados por meio da realização da mediação consciente da informação, a qual exige o exercício da práxis, capaz de refletir e fazer avançar o aperfeiçoamento das ações mediadoras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância do OVCS pela realização de uma mediação da informação, que sistematicamente documenta, analisa e visibiliza os protestos ocorridos nas ruas venezuelanas, é inquestionável por apoiar as ações transformadoras que podem garantir o respeito aos direitos de todos com igualdade e equidade, sem discriminação de raça, cor, pensamento político ou condição social.

Considera-se, então, que foi possível mapear, descrever e analisar as ações de mediação da informação realizadas pelo OVCS, assim como verificar o nível de alinhamento dessas ações com o desenvolvimento de uma cultura em defesa dos direitos humanos e de desenvolvimento do protagonismo social. A partir dos resultados obtidos, foi possível verificar e analisar como a mediação da informação vem sendo realizada pelo OVCS.

Conforme os resultados obtidos, também foi possível verificar que os agentes mediadores do OVCS realizam as ações mediadoras de pesquisar, monitorar, divulgar e trabalhar pelo processo de apropriação das informações ligadas à defesa e proteção dos direitos humanos. Esses agentes também realizam uma mediação consciente na elaboração e no compartilhamento de relatórios, assim como na organização e oferta de cursos de capacitação e no desenvolvimento e divulgação de outros produtos informacionais. Tais ações podem colaborar para o despertar das consciências dos sujeitos sociais, disseminando aspectos individuais e coletivos da identidade e divulgando experiências e saberes que potencialmente podem promover ações cidadãs de transformação social, visando ao bem viver em uma sociedade mais justa para todos, em que os direitos a uma vida digna sejam respeitados.

Destaca-se, ainda, a verificação de uma consciência dos mediadores quanto à importância da informação para o desenvolvimento de uma postura cidadã e, por consequência, a relevância de assumirem a conduta de profissionais da informação conscientes do seu papel social, buscando conhecer, promover e defender os direitos humanos, ações associadas a aspectos que contribuem para o desenvolvimento do protagonismo social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Ação cultural e protagonismo social. *In*: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017, p. 45-58.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/170>. Acesso em: 2 jun. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson

José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

BOFF, Leonardo. **O cuidado necessário**: na vida, na saúde, na educação, na ecologia, na ética e na espiritualidade. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

BRITO, Tânia Regina de; BELLUZZO, Regina Celia Baptista; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação no resgate da visibilidade e dignidade dos vulneráveis: o caso das pessoas em situação de rua. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 323–345, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/102346>. Acesso em: 8 jul. 2024.

CIDH. **Informe anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos 2019**. [S. l.]: OEA/CIDH, 2020. Disponível em: <https://www.oas.org/es/cidh/docs/anual/2019/docs/IA2019cap4bVE-es.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2025.

CIDH. **Segundo informe sobre la situación de las defensoras y los defensores de derechos humanos en las Américas**. [S. l.]: OEA/CIDH, 2011. Disponível em: <https://bibliotecadigital.indh.cl/server/api/core/bitstreams/dc411e5a-025d-46a7-b781-9b6eb6730a1b/content>. Acesso em: 26 jun. 2025.

CONGRESSO UFBA 70 anos - Abertura - Marilena Chauí. Salvador: Congresso Ufba, 2016. (80 min.), Color. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=KOI09aelBtl>. Acesso em: 5 jul. 2025.

DELORS, Jacques *et al.* **Educação**: um tesouro a descobrir: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI: destaques. Brasília, DF: UNESCO, 2010. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_por. Acesso em: 5 jul. 2025.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; VARELA, Aida Varela. A mediação da informação e o protagonismo social: experimentando a construção de um modelo em uma comunidade brasileira. **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información**, Cidade do México, v. 31, n. 73, p. 91-110, set./dez. 2017. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57848>. Acesso em: 10 jul. 2025.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha. Memória e produção social da informação em direitos humanos: uma perspectiva latino-americana. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 24, n. esp., p. 162-175, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3900>. Acesso em: 10 jul. 2025.

FROTA, Maria Guiomar da Cunha. Memórias da repressão e da resistência: um olhar comparado entre Brasil e Argentina. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 1, n. 2, p. 1-18, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/informacao/article/view/10988>. Acesso em: 25 out. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 25 out. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informações: relações dúbias, complexas e intrínsecas. In: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016, p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação consciente da informação; categoria fundante ao protagonismo profissional e social. In: SILVA, Franciéle Carneiro Garcês da; ROMEIRO, Nathália Lima (org.). **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. Florianópolis: Rocha; Nyota, 2019a. p. 187-206. E-book. Disponível em: <https://www.nyota.com.br/livros>. Acesso em: 25 out. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 27-44.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 01-23, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047/32516>. Acesso em: 25 jun. 2025.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10-21, mar./ago. 2019b. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4046>. Acesso em: 25 out. 2024.

ICTJ. ¿Qué es la justicia transicional? c2025. Disponível em: <https://www.ictj.org/es/what-transitional-justice>. Acesso em: 17 jul. 2025.

LÓPEZ CALDERA, Orledys María de Jesús. **Mediação da informação na defesa dos direitos humanos e no desenvolvimento do protagonismo social**: um estudo do caso do Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS). 2021. 170 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35054/>. Acesso em: 27 jun. 2025.

MARTINS, João Batista. Observação participante: uma abordagem metodológica para a psicologia escolar. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 266-273, set. 1996. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1679-0383.1996v17n3p266>. Acesso em: 13 jun. 2024.

OEA. **Carta da Organização dos Estados Americanos**. Bogotá, 1948. Disponível em: <https://cidh.oas.org/Basicos/Portugues/q.Cartas.OEA.htm>. Acesso em: 5 jul. 2025.



OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>. Acesso em: 10 jul. 2025.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. *In*: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A cruel pedagogia do vírus**. São Paulo: Boitempo, 2020. *E-book*. (Coleção Pandemia Capital).

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da construção e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 460 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) –Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/c44c0313-6750-4148-a142-a8dc7682b532>. Acesso em: 4 jun. 2024.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

YIN, Robert Kuo-Zuir. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. São Paulo: Bookman, 2015.

NOTAS

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Concepção e elaboração do manuscrito: O.M. López Caldera, H. Gomes.

Coleta de dados: O.M. López Caldera

Análise de dados: O.M. López Caldera

Discussão dos resultados: O.M. López Caldera, H. Gomes.

Revisão e aprovação: H. Gomes.

ORIGEM DA PESQUISA

O artigo apresenta um recorte da dissertação de mestrado em Ciência da Informação intitulada “Mediação da informação na defesa dos direitos humanos e no desenvolvimento do protagonismo social: um estudo do caso do Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS)”. Autora: Orledys María de Jesús López Caldera. Orientadora: Henriette Ferreira Gomes. Universidade Federal da Bahia (UFBA), 2021. <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35054>

PREPRINTS

(x) O manuscrito não é um *preprint*



FINANCIAMENTO

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

Programa de Bolsas Brasil PAEC OEA-GCUB

CONFLITO DE INTERESSES

(x) As pessoas autoras declaram não haver interesses conflitantes.

DISPONIBILIDADE DE DADOS DE PESQUISA E OUTROS MATERIAIS

(x) Os dados foram publicados no próprio artigo. Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo está incluído no corpo do artigo.

LICENÇA DE USO

As autorias cedem à *Revista Encontros Bibli* os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Licença [Creative Commons Attribution \(CC BY\) 4.0 International](#). Essa licença permite que terceiros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. As autorias têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em *site* pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

PUBLISHER

Universidade Federal de Santa Catarina. As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade das pessoas autoras, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

EDITORES

Edgar Bisset Alvarez, Patrícia Neubert, Genilson Geraldo, Camila de Azevedo Gibbon, Ana Laura Garbin Brati e Luan Soares Silva.

HISTÓRICO

Recebido em: 11-03-2025

Aprovado em: 26-11-2025

Publicado em: 27-02-2026

Copyright (c) 2026 Orledys María de Jesús López Caldera, Henriette Ferreira Gomes. Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution \(CC BY 4.0\)](#), que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria. Os artigos são de acesso aberto e uso gratuito.

