26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação.

MEDIAÇÃO EM PESQUISA: A EXPERIÊNCIA DA BIBLIOTECA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

RESEARCH MEDIATION: *THE EXPERIENCE OF THE FEDERAL PROSECUTION SERVICE LIBRARY*

Keila Mara Lara Rosado – Ministério Público Federal (MPF)
Valéria Regina da Silva – Ministério Público Federal (MPF)
Rubeniki Fernandes de Limas – Ministério Público Federal (MPF)
Lucivaldo Vasconcellos de Barros – Universidade Federal do Pará (UFPA)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Este estudo objetiva discutir e avaliar as contribuições da mediação no serviço de pesquisa de informação jurídica da Biblioteca do Ministério Público Federal. A questão de pesquisa se traduz na seguinte pergunta: quais as contribuições que a mediação da informação pode oferecer ao serviço de pesquisa de informação especializada? O referencial teórico fundamenta-se no processo de referência e de mediação, na informação jurídica e na abordagem *sense-making*. A metodologia caracteriza-se como pesquisa qualitativa, aplicada, descritiva e empírica, baseada na análise de três casos práticos de mediação aplicados pela Coordenadoria de Pesquisa da Biblioteca do Ministério Público Federal. Os resultados revelam que a mediação que faz uso de estratégias de comunicação e negociação, além da empatia e da sensibilidade técnica do profissional da informação, é essencial para contornar lacunas informacionais em demandas complexas de pesquisa. Conclui-se que a mediação humana qualificada atua como um diferencial indispensável no suporte à tomada de decisões na estrutura institucional, sendo capaz de transformar dados brutos em subsídios de alto valor para a fundamentação jurídica.
Palavras-chave: mediação da informação; pesquisa jurídica; serviço de referência; biblioteca jurídica; *sense-making.*

Abstract: This study aims to discuss and evaluate the contributions of mediation within the legal information retrieval service at the Federal Prosecution Service Library. The underlying research question asks: what contributions can information mediation offer to specialized information retrieval services? The theoretical framework is grounded in reference and mediation processes, legal information, and the sense-making approach. The methodology is

characterized as qualitative, applied, descriptive, and empirical research, based on the analysis of three practical case studies of mediation conducted by the Library's Research Coordination unit. Results reveal that mediation utilizing communication and negotiation strategies—alongside empathy and the information professional's technical sensitivity—is essential to bridging information gaps in complex research demands. The study concludes that qualified human mediation serves as an indispensable differentiator in supporting decision-making within the institutional framework, transforming raw data into high-value evidence for legal reasoning.
Keywords: Information mediation; legal research; reference service; law library; sense-making.

1 INTRODUÇÃO

O atual cenário social, econômico e tecnológico exige uma mudança substancial no formato de atuação das bibliotecas (e dos bibliotecários), com a consequente elevação de suas responsabilidades e atribuições, impulsionando inovação contínua e alterações graduais ou disruptivas (Valentim, 2017). Com o avanço cada vez mais veloz desses aspectos, a mediação da informação exige uma postura mais dinâmica, com uso de diferentes abordagens e estratégias para ampliar o acesso e a interação com os usuários.

Nesse contexto, as bibliotecas e os bibliotecários jurídicos, ao perceberem o volume excessivo de informações produzidas e as transformações digitais pelas quais passa a área do Direito, buscam se reinventar, para alcançar um padrão de excelência, confiabilidade e eficiência nos produtos e serviços oferecidos. A Biblioteca do Ministério Público Federal, alinhada a essa realidade, formalizou no ano de 2023 o serviço especializado de pesquisa de informação jurídica em sua estrutura institucional (Brasil, 2023). O presente estudo discute e avalia as contribuições da mediação junto aos usuários de bibliotecas especializadas, em especial, no serviço de pesquisa de informação na área do Direito.

Como objeto de investigação empírica, o recorte da discussão é o serviço de pesquisa de informação jurídica da Biblioteca do Ministério Público Federal (BIBMPF), gerenciado pela Coordenadoria de Pesquisa (COPES), responsável pelo atendimento dos gabinetes e setores estratégicos da instituição. As demandas de pesquisas, conduzidas por Analistas em Biblioteconomia, são essenciais para subsidiar e fundamentar a atuação finalística do órgão, por meio da entrega de informação qualificada e integrada no campo de legislação, doutrina e jurisprudência.

A questão de pesquisa se traduz na seguinte pergunta: *quais as contribuições que a mediação da informação pode oferecer ao serviço de pesquisa de informação especializada?*

Para responder a essa questão, serão apresentados três casos de atendimento de pesquisa na COPES e, por meio deles, demonstra-se como o nível de mediação pode variar conforme a complexidade da demanda, além de se discutir a função da mediação para os resultados das pesquisas, isto é, as possíveis contribuições observadas em casos reais.

A próxima seção traz o referencial teórico dos principais assuntos que permeiam as discussões. Em seguida, apresentam-se os procedimentos metodológicos, bem como a análise e discussão de casos empíricos de mediação da informação no atendimento de pesquisa por meio da BIBMPF. Por fim, expõem-se as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O arcabouço teórico que fundamenta este estudo se estrutura a partir da interseção entre a Ciência da Informação (CI) e as Ciências Jurídicas, delimitando os contornos da informação como um recurso essencial para a garantia de direitos.

2.1 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PESQUISA ESPECIALIZADA

O uso da informação adequada em serviços especializados na área jurídica tornou-se um fator primordial e estratégico em ambientes institucionais, o que demanda uma cuidadosa e qualificada ação mediada pelo bibliotecário diante dos anseios dos sujeitos informacionais. Nessa linha de orientação, Almeida Júnior define mediação da informação como:

> 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; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015, on-line).

Esse conceito ditado por Almeida Júnior (2015) abrange todo o fazer do profissional da informação e, por isso, inclui tanto a mediação da informação implícita quanto a explícita. A implícita é aquela que está relacionada aos serviços internos e que não depende de contato direto entre os sujeitos, podendo ocorrer, por exemplo, nas atividades meio que objetivam fornecer acesso aos documentos, sistemas e informações. Já a mediação explícita é aquela que ocorre de forma direta e exige contato imediato entre o usuário e o profissional da informação, ocorrendo, por exemplo, nos serviços de atendimento e referência (Almeida Júnior, 2015; Brandão; Borges, 2022). O serviço de pesquisa de informação jurídica da BIBMPF, objeto de estudo do presente artigo, faz uso da mediação explícita.

Mediar a informação, portanto, é possibilitar ao usuário o acesso à informação desejada, cujo processo, reforça Costa e Farias (2019, p. 362), "visa à construção de sentidos por meio da apropriação da informação". Apropriação da informação, por sua vez, é o processo de ressignificar a informação e produzir sentido, viabilizando a criação de novos conhecimentos (Brandão; Borges, 2022).

Araújo, Berti e Santos Neto (2024) explicam que, embora a mediação facilite a apropriação da informação desejada, ela é um ciclo contínuo, pois a satisfação da necessidade informacional é temporária e parcial, podendo levar a outros esclarecimentos sobre a demanda inicialmente gerada. Esse caráter dinâmico e passageiro do conceito de mediação foi reforçado por Almeida Júnior (2015), que reformulou o seu conceito anterior de mediação e acrescentou essa característica da temporalidade e da geração de novos conhecimentos e demandas.

A literatura da CI, em geral, concorda que o processo de mediação está fundamentado na interferência e na apropriação da informação. O conceito de mediação tem sido aprimorado ao longo do tempo e, com isso, vários autores passaram a refutar a metáfora da ponte, que vinculava o ato de mediar a informação a uma ideia de processo estático e sem interferências. Isso ocorreu porque a mediação realiza a interação entre os elementos, sujeitos ou objetos e, como consequência, gera uma mudança, alteração ou transformação do *status* atual, uma vez que esta leva à apropriação da informação e produz novo sentido e/ou conhecimento (Davallon, 2007; Santos Neto; Almeida Júnior, 2014).

A abordagem *sense-making* foi criada por Brenda Dervin na década de 1980 e definida por Braga, Costa e Nunes (2018) como um modelo teórico de comportamento e busca de informação. Ela se encaixa nesse contexto de produção de sentido e de conhecimento cíclico, sendo também conhecida como modelo de três pontas, construído sobre o trinômio formado por "situação-lacuna-uso" (Ferreira, 1995, p. 52). Dervin explica que o *sense-making* estuda como as pessoas constroem sentido em seus mundos e, especialmente, como elas desenham suas necessidades informacionais e usam a informação no processo de construção de sentido (Dervin, 1983 *apud* Braga; Costa; Nunes, 2018).

Baseando-se na ampla aplicabilidade da abordagem *sense-making*, por ser a aquisição de sentido inerente a infinitas situações e relações existentes no mundo, selecionou-se esse modelo para avaliar os níveis de mediação dos atendimentos de pesquisa na COPES. A análise da mediação nos casos de pesquisas discutidos neste estudo se baseia em um processo

dinâmico do comportamento informacional humano, podendo assim ser resumido: surge uma demanda informacional a ser respondida, mas em um determinado ponto (situação) a pessoa se depara com um vazio cognitivo, uma dúvida (lacuna) e, para esclarecer essa dúvida, é preciso adotar estratégias, construindo uma ponte (informação), que gera a resposta e permite obter o conhecimento, para sua devida apropriação (uso). Trata-se de um processo cíclico, que preenche lacunas e atende a demandas temporárias para solucionar problemas do momento.

Green (1876) desenha um cenário do século XIX sobre o serviço de referência e mediação em bibliotecas, ainda pertinente quando transposto ao cenário digitalizado atual. O sucesso da biblioteca depende da conexão entre o profissional e sua clientela, ao acolher e orientar de forma personalizada públicos iniciantes e avançados, atuando como facilitador do conhecimento. A transposição desse ideal de assistência personalizada para a complexidade contemporânea exige que o bibliotecário domine as minúcias das fontes jurídicas.

É nessa linha que Silva (2010, p. 178-180) sustenta que a eficácia na recuperação da informação jurídica perpassa o domínio técnico de suas fontes. Para a doutrina, recomenda priorizar juristas de renome e autoridades clássicas, sem negligenciar as correntes contemporâneas. No que tange à legislação, destaca a necessidade de identificar a validade, vigência e atualização da norma, a esfera de competência e o órgão emissor, priorizando sempre as bases oficiais. Já na seara jurisprudencial, orienta que o mediador identifique a competência julgadora e domine as ferramentas de busca dos tribunais, analisando as ementas para identificar a pertinência da leitura do inteiro teor. Ressalta, por fim, que o bibliotecário deve alinhar sua estratégia aos interesses do usuário, identificando se este atua em favor do recorrente ou do recorrido.

Essas diretrizes consolidam a mediação da informação jurídica como uma atividade de inteligência estratégica - e não apenas operacional - que atinge seu ápice na personalização do atendimento. A compreensão da posição processual do usuário permite que a recuperação da informação deixe de ser um ato neutro para se tornar um subsídio fundamental à construção do argumento jurídico, garantindo a entrega de valor real à prática institucional. Porém, essa personalização não pode ultrapassar os limites técnicos, pois ao mediador não cabe emitir juízo de valor, dizer o direito, ou emitir opinião pessoal, vieses e preconceitos. A função do mediador, portanto, é recuperar e entregar a informação que interessa ao usuário, independentemente de ele concordar ou não com ela.

2.2 PESQUISA DE INFORMAÇÃO JURÍDICA E SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A pesquisa de informação jurídica constitui um processo metodológico complexo que transcende a mera recuperação de documentos em bases de dados. No ambiente digital contemporâneo e na perspectiva da mediação da informação, essa atividade exige do pesquisador-mediador o domínio técnico sobre as particularidades e os fluxos de produção das fontes legais, doutrinárias e jurisprudenciais, articulando tais conhecimentos com a capacidade de encontrar argumentos e fundamentos para sustentar determinada necessidade informacional.

Guinchat e Menou (1994), por sua vez, concebem a pesquisa de informação como um conjunto articulado de operações destinadas a responder às necessidades dos usuários, envolvendo a definição e a comunicação da demanda, o diálogo mediador com o especialista da informação, a identificação das fontes apropriadas, a formulação da questão em linguagem documental, a construção e a reformulação das estratégias de busca, a seleção das referências pertinentes e a extração das informações nos documentos recuperados. Nessa perspectiva, a pesquisa de informação na área jurídica constitui um processo especializado de mediação, no qual a demanda inicial deve ser interpretada, delimitada e traduzida em procedimentos de busca compatíveis com sua complexidade. Assim, as demandas de informação não apresentam grau uniforme de dificuldade, pois a complexidade varia conforme o nível de determinação prévia do problema, das informações necessárias, do percurso investigativo e dos resultados esperados. As tarefas complexas exigem a compreensão e a formulação do problema, a obtenção de informações mais diversificadas e o uso de diferentes fontes e canais. Os termos, as táticas de busca, os tipos de informação procurados e os critérios de relevância se modificam conforme o estágio de desenvolvimento do problema e o conhecimento adquirido pelo pesquisador.

No ecossistema dos órgãos essenciais à Justiça, a informação jurídica é um ativo fundamental para a garantia de direitos. O desafio profissional deslocou-se do mero levantamento bibliográfico para a capacidade de filtrar, analisar e conferir sentido a volumes massivos de doutrina, julgados, leis e pareceres. Em uma pesquisa de informação jurídica avançada, a busca por um argumento, um fundamento válido pode servir para reforçar uma tese ou mesmo para construir ou recriar um novo entendimento.

Nesse cenário complexo, o serviço de referência das bibliotecas jurídicas assume um papel estratégico. A pesquisa de informação jurídica se apresenta como:

> O processo capaz de nortear uma demanda apresentada a fim de obter como resultado informações úteis à necessidade do usuário a partir de técnicas e estratégias de busca, utilizando critérios de relevância, precisão ou de outros elementos que compõem o processo de recuperação da informação. Além desses aspectos, a pesquisa de informação visa apresentar argumentos importantes à fundamentação da demanda (Barros, 2016, p. 79).

O atendimento às pesquisas guia-se teórica e tecnicamente pelo modelo de processo de busca no serviço de referência proposto por Denis Grogan. O processo constitui-se de oito passos: 1) problema; 2) necessidade de informação; 3) questão inicial; 4) questão negociada; 5) estratégia de busca; 6) processo de busca; 7) resposta; 8) solução. Trata-se do fluxo teórico que orienta a jornada percorrida pelo bibliotecário na mediação com o usuário, desde a demanda problematizada e o refinamento da compreensão do problema, passando pela definição de estratégias de recuperação da informação, até a apresentação dos resultados para solução da demanda. Não se trata de um processo estático e linear, pois se adequa de modo flexível à demanda (Grogan, 2001). O fluxo é cíclico até o ajuste final entre a necessidade informacional do usuário e as entregas possíveis que cada unidade de informação pode oferecer. Tais entregas são limitadas pelas habilidades de intermediação do bibliotecário e pelos recursos informacionais à disposição.

Evidencia-se que a entrega de argumentos úteis à fundamentação jurídica depende diretamente da sofisticação técnica e das estratégias, aplicadas ao processo de recuperação da informação. Para que as pesquisas dessa natureza imprimam qualidade, é indispensável que o bibliotecário possua competências e habilidades basilares, tais como: a) conhecimento das fontes especializadas confiáveis e relevantes, as autoridades, os vocabulários controlados e as metodologias científicas rigorosas; b) capacidade técnica de pesquisar usando as ferramentas de buscas tradicionais, uso de Inteligência Artificial (IA), domínio de uso dos catálogos e as bases de dados variadas; c) boa capacidade de interpretação de textos, tendo em vista que o Direito carrega imensa carga de interpretação; d) perfil comunicativo e moderado para mediar e negociar as questões de pesquisa, independente de viés ou preferências pessoais (American Association of Law Libraries, [*s.d.*]).

A capacidade de identificar e sanar lacunas informacionais, estruturando logicamente o conhecimento, permite transformar o emaranhado complexo de julgados, normas e

fundamentos doutrinários em produtos documentais de alto valor agregado, indispensáveis para subsidiar com precisão e segurança a atividade processual no fazer jurídico.

A informação jurídica constitui a base sobre a qual se ergue a prática do Direito e, consequentemente, da pesquisa de informação jurídica, definida por Passos (1994, p. 363) como:

> Toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações de pensamento de jurisconsultos, tratadistas, escritórios jurídicos, advogados, legisladores, desembargadores, juízes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar (do ponto de vista legal) ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais.

Nesta definição, a informação jurídica é vista a partir de sua finalidade prática e de seu público-alvo. Caracteriza-se como um insumo intelectual indispensável que serve como alicerce teórico e normativo que subsidia desde o estudo acadêmico e a criação de leis até a aplicação e a interpretação de sentenças no cotidiano forense. Alonso (1998 *apud* Rezende, 2004) explica que a simples circulação de fragmentos legais, números de artigos ou ementas isoladas constitui apenas um conjunto de dados em sua forma bruta, ainda sem a devida contextualização interpretativa e sem a capacidade de gerar uma real compreensão do fato jurídico ou de subsidiar uma tomada de decisão segura.

Com efeito, Miranda, D'Amore e Pinto (2013) corroboram a ideia de que a principal atribuição da informação jurídica é apoiar as tomadas de decisões relacionadas ao exercício da cidadania, contribuindo para a garantia dos direitos individuais e sociais, pois as pessoas somente podem exigir ou cumprir seus direitos e deveres se tiverem conhecimento da existência deles.

O ordenamento jurídico fundamenta-se num vasto acervo de registros documentais que conferem harmonia e segurança às interações sociais. A eficácia na organização e na recuperação desses dados está diretamente ligada ao entendimento da essência de cada documento.

Passos e Barros (2009) enfatizam que a informação jurídica pode ser gerada, registrada e recuperada, basicamente, em três formas distintas: analítica (doutrina); normativa (legislação) e interpretativa (jurisprudência). Essa tríade constitui a base do sistema informacional jurídico, permitindo que profissionais da mediação localizem tanto a regra positivada quanto a sua explicação teórica e aplicação prática.

A face interpretativa do Direito se materializa na jurisprudência, essencial para a compreensão de como as leis são aplicadas em casos concretos. Pela palavra jurisprudência deve-se "entender a forma de revelação do direito que se processa através do exercício da jurisdição, em virtude de uma sucessão harmônica de decisões dos tribunais" (Reale, 2013, p. 167). A mediação dessa informação nos serviços de referência garante que o pesquisador acesse não apenas a letra da lei, mas a sua vida prática nos tribunais (Silva, 2010, p. 72). Isso contribui para que a mediação recupere documentos pertinentes ao caso concreto que está sendo objeto de apreciação.

Nesse estudo, focam-se nas decisões reiteradas dos tribunais (jurisprudências), bem como as normas escritas (legislação) e a escrita analítica (doutrina), uma vez que elas subsidiam as pesquisas de informação jurídica no âmbito do MPF.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo se caracteriza por ser uma pesquisa qualitativa, aplicada, de caráter empírico, analítico e descritivo, com aplicação das técnicas de pesquisa documental e bibliográfica para a elaboração do referencial teórico, e de análise, interpretação e síntese para a consolidação dos resultados empíricos (Gil, 2019).

Quanto à análise dos dados, a dimensão operacional e o fluxo das interações dos pesquisadores junto aos demandantes das pesquisas foram mapeados à luz do processo de referência de Grogan (Grogan, 2001). Já a dimensão cognitiva, o comportamento informacional e as estratégias de superação de impasses pelos mediadores foram analisados sob a ótica da abordagem *sense-making* (Ferreira, 1995).

Os casos analisados neste estudo retratam o mencionado processo dentro das demandas de pesquisa atendidas no âmbito da COPES, perpassando pela situação-lacuna-uso. O objetivo da metodologia adotada nesta pesquisa é demonstrar como cada caso (situação) foi conduzido e quais as estratégias adotadas pelos bibliotecários para preencher o vazio cognitivo (lacunas) e entregar informação útil para os demandantes (uso).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para compreender e otimizar o fluxo de trabalho, mensurar o esforço técnico, além de indicar as diretrizes de mediação conforme o nível de complexidade das pesquisas recebidas, as demandas da COPES são classificadas em cinco níveis de complexidade (Quadro 1),

conforme os critérios de recuperação, disponibilidade de fontes e necessidade de análise técnica.

QUADRO 1 - Níveis de complexidade das pesquisas

Nível, complexidade e prazo previsto	Recuperação provável ou esperada	Mediação necessária
Nível 1 Baixa (1 dia útil)	Materiais específicos, de fácil localização, acesso e identificação, disponíveis prontamente na internet ou no acervo da BIBMPF.	Mediador fornece o caminho ou o documento direto. A interação é breve, simples, objetiva e direta.
Nível 2 Média (3 dias úteis)	Recuperação que envolve dados incompletos, inexatos ou incorretos (ex.: datas prováveis ou fontes inespecíficas). Localização de doutrina e jurisprudência, de fácil identificação e em pequena quantidade, bem como aquela cujos materiais dependam de digitalização de bibliotecas físicas nacionais.	Mediador contacta usuário para validar dados vagos, inconsistentes. Alinha expectativas sobre prazos de bibliotecas físicas, ou cobranças por reprografia de bibliotecas externas.
Nível 3 Moderada (5 dias úteis)	Temas delimitados, porém, que exigem consulta a múltiplas bases de dados e com alta revocação. Demanda leitura técnica para seleção, filtragem e organização dos documentos mais pertinentes. Localização de materiais estrangeiros, exigindo cooperação com instituições internacionais.	Mediador negocia a pergunta para entender o recorte temático. Pesquisador sugere filtros e usuário valida a pertinência do volume de material encontrado. Alinha expectativas sobre cobranças por reprografia ou prazos de bibliotecas estrangeiras.
Nível 4 Alta (temática) (10 dias úteis)	Envolve temas compostos, extremamente específicos ou de surgimento muito recente, caracterizados pela escassez de fontes e baixa variedade documental disponível.	Mediador atua como um radar, reportando ao usuário descobertas em fontes primárias, não consolidadas. Interação frequente para ajustar o escopo da pesquisa diante da escassez de dados.
Nível 5 Muito alta (crítica e/ou analítica) (20 dias úteis)	Pesquisas transversais que envolvem múltiplos temas ou tipos documentais, com materiais escassos. Exige leitura profunda e análise crítica de conteúdo para localizar argumentos específicos e pouco explorados pela doutrina, jurisprudência e/ou legislação. Inclui as pesquisas que demandam o desenvolvimento de uma nova e	Mediador analisa o conteúdo e destaca possíveis argumentos específicos, apresentando-os ao usuário como insumos de tese. Geralmente precisa propor soluções por meio de analogias, frente ao ineditismo. Se for desenvolvida a metodologia,

	complexa metodologia para sua execução.	ela precisa ser validada junto ao requerente.

Fonte: elaborado pelos autores, com base em Barros (2024).

Os prazos previstos de atendimento conforme a complexidade foram estabelecidos com base na experiência empírica, baseando-se nos três anos de funcionamento da COPES. É mais fácil prever prazos para as demandas simples, isto é, dos níveis 1 a 3, já que são demandas mais comuns e que fazem parte da rotina de atendimentos. Quanto às demandas dos níveis 4 e 5, a complexidade indica maior atenção ao prazo e tipo de mediação. No entanto, é difícil padronizar prazos apenas pelo nível de complexidade, pois o escopo, a metodologia e as fontes de informação podem variar significativamente. Cabe ao profissional a sensibilidade técnica de mediar com o usuário para acordar o tempo e modulação de esforços conforme a necessidade e a urgência processual. Para nortear o pesquisador, foi elaborada uma minuta de Instrução de Serviço (IS) no âmbito da BIBMPF (Brasil, 2026). Esse normativo ainda não foi publicado pelo MPF, mas a previsão é de que o seja em breve.

Cabe ressaltar que o nível de dificuldade de uma demanda também envolve outros aspectos intrínsecos e extrínsecos, tais como: quantidade deficitária da estrutura de recursos humanos na equipe de bibliotecários pesquisadores; falta de formação e capacitação técnico-jurídica da equipe de bibliotecários pesquisadores para melhor compreensão da controvérsia jurídica; falhas na organização, na indexação, nos instrumentos terminológicos e na representação temática das fontes de informação jurídicas disponíveis para pesquisa, o que enseja um engajamento e maior conhecimento das estratégias de busca e utilização de operadores booleanos e estratégias (*strings)* no momento da busca.

Para analisar de maneira ilustrativa a prática da mediação nas pesquisas de informação jurídica atendidas pela Biblioteca do MPF nos últimos dois anos, selecionaram-se três demandas de pesquisa, classificadas a partir do nível 4 de complexidade (Quadro 2).

Quadro 2 - Casos práticos de pesquisa de informação jurídica da COPES

Caso 1: Evasão de divisas por meio de criptoativos: possibilidade	
Dados do atendimento	Equipe: 3 pesquisadores / Complexidade: nível 4 Prazo de resposta: 15 dias (10 dias úteis)
Demanda Inicial	Jurisprudências (TRF4, STJ, STF) associando negociação de criptoativos como meio para o crime de evasão de divisas, nos termos do Conflito de Competência 161.123 - STJ.

Problema	Comprovar que criptoativos, mesmo não sendo moeda legal, podem ser usados para prática do crime de evasão de divisas.
Mediação (Via Zoom)	Após retorno de alta revocação e insatisfatório, alinhou-se redirecionar busca para casos análogos (joias, ouro, dólar-cabo).
Síntese da resposta	Localizados julgados por analogia: prática de evasão de divisas por meio de ouro/gemas. Incluindo julgados do TRF4 que confirmavam a viabilidade do crime por meio desse tipo de "moeda de troca".
Feedback	Resultado validado pelo usuário. Nível de satisfação: ótimo.
Caso 2: Coletânea de jurisprudências sobre Ordem Econômica	
Dados do atendimento	Equipe: 2 pesquisadores / Complexidade da pesquisa: nível 5 Prazo de resposta: 60 dias corridos (aproximadamente 42 dias úteis) - este prazo foi previamente acordado com o demandante, uma vez que além da pesquisa em si, foi necessário desenvolver uma metodologia de pesquisa nova e diferenciada, além de elaborar produtos informacionais distintos como resultados da pesquisa.
Demanda Inicial	Levantamento e classificação por artigo/inciso da jurisprudência do STF e STJ sobre a Constituição Econômica (arts. 170 ao 192).
Problema	Gerenciar e refinar volume massivo de dados (1.933 acórdãos); necessidade de classificação minuciosa por artigo e incisos. Criar metodologia nova e complexa para a execução da pesquisa.
Mediação (Via Zoom e WhatsApp)	Processo contínuo de negociação de prazos, metodologia de pesquisa e confirmação do escopo pretendido, em razão do volume de dados e complexidade da pesquisa. Acordo sobre divulgação interna dos resultados da pesquisa para toda a instituição. Entregas de relatórios parciais para validação e ajustes finais de escopo.
Síntese da resposta	Entrega de vários produtos informacionais: planilha de metadados, relatório técnico, coletânea de jurisprudência publicada no Repositório Institucional e em formato de Biblioteca de *Gemini Notebook* e apresentação de artigo científico com a metodologia inovadora criada para a execução da pesquisa.
Feedback	Resultado validado pelo usuário. Nível de satisfação: ótimo. Usuário se demonstrou surpreso com a evolução técnica e tecnológica alcançada pela BIBMPF nos últimos anos.
Caso 3: Direito do idoso a receber benefício previsto na LOAS: constitucionalidade	
Dados do atendimento	Equipe: 1 pesquisador / Complexidade da pesquisa: nível 4 Prazo de resposta: 11 dias corridos (9 dias úteis)
Demanda Inicial	Jurisprudência do STF sobre a constitucionalidade do art. 20, § 1º, da Lei de Assistência Social (LOAS) frente aos arts. 203, V, e 229 da Constituição (dever de sustento dos filhos para com os pais na velhice).
Problema	Jurisprudência majoritária é contrária à tese pretendida pelo gabinete; escassez de precedentes que acolham o argumento constitucional do dever de sustento dos filhos que não moram com os pais. Necessidade de localizar argumentos para sustentar a tese, ampliando o escopo das buscas, com foco no conteúdo e não nos normativos citados no pedido inicial.

Mediação (Via Zoom)	Essencial para refinar e renegociar o escopo da pesquisa, pois o gabinete já havia pedido o tema anteriormente e os resultados apresentaram teses contrárias ao interesse dele. O diálogo permitiu definir estratégias alternativas de busca. Membro autorizou tentar localizar argumentos análogos, desde que sustentassem a tese.
Síntese da resposta	Indicação de jurisprudências com argumentos que iam ao encontro da tese que o membro queria defender, embora as referências normativas fossem diferentes daquelas apresentadas no pedido inicial da pesquisa (baseadas em artigos do Código Civil, e não nos da Constituição).
Feedback	Resultado validado pelo usuário. Nível de satisfação: ótimo. Usuário ressaltou no *feedback* que desconhecia as ferramentas de IA (JusIA e Gemini), utilizadas em apoio à pesquisa (informada na ficha de metodologia de pesquisa), agradecendo pela contribuição técnica.

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

No Caso 1, a situação inicial envolveu uma tese complexa sobre criptoativos, cuja inovação tecnológica gerou uma lacuna devido à escassez de precedentes específicos. O *sense-making* operou quando os pesquisadores, após estudarem o panorama doutrinário, atuaram como parceiros cognitivos na mediação. Em reuniões síncronas, construiu-se a ponte dialógica, que permitiu propor uma manobra de transposição conceitual ao usuário. Sem alterar o escopo da tese defendida pelo gabinete, a estratégia foi redirecionada para uma busca por analogia, com institutos consolidados, como a evasão de divisas por meio de joias e ouro. Essa redefinição preencheu o vazio informacional, gerando resultados positivos, aceitos pelo demandante como informação útil e satisfatória para solucionar aquela situação, naquele momento processual.

No Caso 2, a lacuna não decorria da falta de dados, mas sim do seu excesso (alta revocação: 1.933 acórdãos), gerando uma sobrecarga informacional que inviabilizaria a seleção adequada dos julgados conforme o escopo solicitado. Aqui, o processo de recuperação e análise dos dados exigiu a criação de uma nova metodologia, complexa e com emprego de ferramentas de automação (*Power Automate*) e Inteligência Artificial (*Gemini* e Gemini *Notebook*), que teve como objetivo realizar uma síntese das ementas e classificar os acórdãos por relevância, além de refinar, planilhar e categorizar o volume massivo de dados, classificando as jurisprudências por artigos e incisos. Todo o trabalho foi revisado por um ser humano posteriormente. O sentido foi produzido ao conferir ordem lógica e tratamento macroestrutural ao ecossistema de documentos recuperados, tornando possível a apropriação das informações.

No Caso 3, a lacuna manifestou-se na rigidez interpretativa do artigo 20 da LOAS frente ao dever constitucional de sustento, confrontando a tese pretendida. O processo de mediação funcionou como ambiente de negociação para superar esse bloqueio conceitual, alterando o foco das fontes e dos argumentos. A ponte do *sense-making* estruturou-se quando o mediador abandonou a busca estrita pelos normativos informados no pedido de pesquisa e concentrou-se em termos-chave que representavam o núcleo da questão-problema. Ao analisar jurisprudências sobre o tema sem se apegar aos normativos referenciados nelas, localizaram-se argumentos que iam ao encontro da demanda do membro, ancorados no Código Civil, e não na Constituição, salvaguardando o sucesso da demanda jurídica e preenchendo a lacuna informacional. O demandante confirmou que as informações localizadas eram suficientes como estratégia para sustentar a tese que ele criou, naquele momento e contexto da demanda.

Em todos os cenários apresentados, os resultados levaram à possibilidade de apropriação da informação (uso) pelos solicitantes, para solucionar as demandas específicas. Isso leva a inferir que a interferência estratégica do bibliotecário como mediador é determinante e permite construir caminhos interpretativos e soluções efetivas frente aos casos em que os dados isolados e a falta de comunicação provavelmente levariam ao fracasso. Importante ressaltar que as estratégias adotadas para a solução dos casos aqui analisados foram eficientes para resolver os problemas imediatos, naqueles contextos e tempos, mas podem precisar de adaptações em uma nova etapa do processo judicial, já que os processos e as decisões jurisprudenciais são dinâmicos e se alteram constantemente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na contemporaneidade, é fundamental que as bibliotecas especializadas compreendam as novas perspectivas e demandas informacionais, bem como as mudanças que influenciam a mediação junto aos diversos perfis de usuários (Valentim, 2017). Nesse sentido, defende-se que a BIBMPF, por meio da incorporação de teorias e metodologias científicas rigorosas, tanto da área da CI quanto do Direito, busca se adequar às exigências atuais, mantendo-se como um setor estratégico e inovador para o Órgão e a sociedade. Por se tratar de um público especializado específico e cujas demandas são, na maioria das vezes, complexas, exige-se que o profissional da informação busque atualização técnica, tecnológica, acadêmica e metodológica continuamente.

Em um cenário de excesso de informação disponível e de tecnologias avançadas, previu-se inicialmente que os usuários se tornariam independentes e livres para localizarem sozinhos todas as informações de seus interesses, passando a dispensar a figura do bibliotecário e das bibliotecas. Porém, registrou-se neste estudo a experiência de profissionais da informação de uma biblioteca especializada da área jurídica, comprovando uma realidade totalmente distinta em relação a essas previsões iniciais. Conceitos tradicionais como mediação da informação e serviço de referência continuam essenciais para o funcionamento das unidades de informação. O que mudou ao longo do tempo foi o formato de oferta e de execução das atividades, passando de uma abordagem manual e física para uma digital e de atendimento virtual. Porém, a importância e a essência desses conceitos não se perderam, muito pelo contrário, ganha importância ao longo do tempo.

Quanto às contribuições do estudo, espera-se que ele provoque uma discussão original e inovadora acerca do tema da mediação, pois sua abordagem vai além das variáveis comumente discutidas pela literatura de CI e Biblioteconomia, tais como: “como ocorre” (mediação situada), “quem executa” (perfil, competências) e “se ocorre”; apresentando as variáveis “em quais níveis de complexidade pode ocorrer” e “se é possível estabelecer alguma formalização ou padrões de atendimento”. Defende-se ainda que essa abordagem é aplicável e pode contribuir para o avanço e o desenvolvimento dos serviços de pesquisas especializadas não só em bibliotecas jurídicas, mas em qualquer área do conhecimento.

Ao analisar a aplicação dos princípios de mediação da CI aos casos concretos de pesquisas atendidas pela BIBMPF, observou-se que sem uma mediação eficiente, a pesquisa complexa dificilmente alcançará resultados positivos. Isso acontece porque é por meio dela que o pesquisador consegue compreender e negociar a questão de pesquisa, criando, em conjunto com o demandante, estratégias para responder às lacunas informacionais. Quanto maior a complexidade da questão jurídica, maior será a necessidade de interação entre usuário e mediador, a diversificação das fontes, o refinamento progressivo da estratégia e a avaliação crítica dos resultados obtidos. Tais demandas se apresentam sob vários níveis de dificuldades e isso se pode perceber de modo aplicado na COPES, justificando os cinco níveis de complexidade de demandas de pesquisa apresentados, bem como a alteração nos níveis de mediação conforme essa complexidade.

Conforme demonstrado por meio dos casos empíricos trazidos para este estudo, as demandas envolvendo controvérsias jurídicas devem ser abordadas de maneira distinta das

buscas de cunho meramente de localização, pois exigem a consulta a fontes científicas e documentais confiáveis, a identificação de posições divergentes, a análise da autoridade e da pertinência das fontes e a extração de argumentos favoráveis e/ou contrários aplicáveis ao caso. Quanto mais complexa a demanda, maior a importância de a mediação envolver a tempestividade. Dessa forma, a atuação mediada por um bibliotecário em serviço de pesquisa de informação jurídica ultrapassa a recuperação documental e ganha novos contornos nas práticas de mediação voltadas à construção de sentidos em contextos decisórios especializados, como uma etapa essencial, estratégica e definidora no sucesso de resultados em face das demandas apresentadas pelos usuários no campo do Direito.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Mediação da informação**: dimensões. INFOhome, [Marília], nov. 2015. Disponível em: https://ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939. Acesso em: 20 maio 2026.

AMERICAN ASSOCIATION OF LAW LIBRARIES. **Education & Training Body of Knowledge (BoK)**: domains: research + analysis. Chicago: AALL, [*s. d.*]. Disponível em: https://www.aallnet.org/education-training/bok/domains/research-analysis/. Acesso em: 19 maio 2026.

ARAÚJO, Romeu Righetti de; BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Práticas informacionais e mediação da informação: um olhar para a tecnodiversidade. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 29, n. 1, p. 1-25, jan./dez. 2024. Disponível em: https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/2144/. Acesso em: 19 maio 2026.

BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Teoria e prática da pesquisa em jurisprudência**: da procura e uso da informação para sustentar teses e estudos jurídicos. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Oficina "Pesquisa de argumentos doutrinários e precedentes judiciais em fontes abertas com foco na atuação de gabinetes e ofícios do MPF"**: teoria e prática. Brasília, DF: MPF, 2024. Ministrada na Biblioteca do Ministério Público Federal, de 11 a 15 de março de 2024.

BRAGA, Felipe Alves de Lima; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; NUNES, Jefferson Veras. Contribuições dos estudos de usuário para a mediação da informação: um olhar sobre os modelos teóricos de Dervin, Savolainen e Wilson. **Informação & Informação,** Londrina, v. 23, n. 3, p. 287-313, set./dez. 2018. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/29267/0. Acesso em: 19 maio 2026.

BRANDÃO, Gleise; BORGES, Jussara. A mediação da informação: uma revisão conceitual. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 3-19, 2022. Disponível em: https://revistas.usp.br/pbcib. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Ministério Público Federal. Procuradoria-Geral da República. **Portaria PGR/MPF n° 432, de 21 de junho de 2023**. Brasília, DF: PGR, 2023. Disponível em: http://hdl.handle.net/11549/258408. Acesso em: 8 set. 2026.

BRASIL. Ministério Público Federal. Procuradoria-Geral da República. **Instrução de Serviço n° XX, de 2026**. Regulamenta o serviço de pesquisa de informação jurídica no âmbito da Biblioteca do Ministério Público Federal, dispondo sobre suas diretrizes gerais e procedimentos operacionais. Brasília, DF: PGR, 2026. Minuta.

COSTA, Rosiane da Silva; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Informação mediada como instrumento de transformação social. **RICI**: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 12, n. 2, p. 361-384, maio/ago. 2019. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/338389. Acesso em: 28 maio 2026.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/61109. Acesso em: 14 maio 2026.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do *sense-making* para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27137. Acesso em: 14 maio 2026.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GREEN, Samuel S. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, [*s. l.*], v. 4, n. 1-2, p. S4-S5, 15 jun. 1993. Originalmente publicado em 1 out. 1876. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J204v04n01_12. Acesso em: 14 maio 2026.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho; D'AMORE, Ticiano Maciel; PINTO, Virgínia Bento. Gestão documental da informação jurídica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 3, p. 96-110, jul./set. 2013. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci. Acesso em: 14 maio 2026.

PASSOS, Edilenice. **O controle da informação jurídica no Brasil**: a contribuição do Senado Federal. Ciência da Informação, Brasília, v. 23, n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994 . Disponível em: https://brapci.inf.br/v/19417. Acesso em: 12 maio 2026.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para o direito**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

REZENDE, Ana Paula. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas*. In:* PASSOS, E. (org.). **Informação jurídica:** teoria e prática. Brasília: Thesaurus, 2004, p. 173-188.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O conceito de mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: ANCIB, 2014. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/186195. Acesso em: 20 abr. 2026.

SILVA, Andreia Gonçalves. **Fontes de informação jurídica**: conceitos e técnicas de leitura para o profissional da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. *In*: RIBEIRO, Anna Carolina M. Lemos; FERREIRA, Pedro C. Gonçalves (org.). **Bibliotecas do século XXI:** desafios e perspectivas. Brasília: IPEA, 2017. p. 19-42. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br /entities/book/e5668ae7-b6b5-4be8-9509- d2ec9ca3f5aa. Acesso em: 20 abr. 2026.