



Eixo 1 – Não deixar ninguém para trás

## **Integração de imigrantes: práticas informacionais e mediação no contexto de Toledo (PR)**

*Immigrant integration: information practices and mediation in the context of Toledo (PR)*

**Carla Rech Ribeiro** – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – carlaribeiro@utfpr.edu.br

**Aline Dario Silveira** – Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unoeste) – aline.dariosilveira@gmail.com

**Resumo:** O estudo objetiva analisar o papel da informação nas práticas de acolhimento e integração de imigrantes em Toledo (PR). Fundamenta-se na Teoria da Prática Social, com abordagem qualitativa e estudo de caso, utilizando entrevistas, observação participante e análise documental. Os resultados evidenciam que o acesso a direitos e serviços é condicionado por práticas informacionais que mediam sua efetivação. Identificam-se fragilidades na governança informacional e na articulação institucional. Conclui-se que a organização e mediação da informação constituem elementos centrais para a integração e a sustentabilidade social.

**Palavras-chave:** Imigrantes. Integração social. Organização da informação. Disseminação da informação.

**Abstract:** This study aims to analyze the role of information in the reception and integration practices of immigrants in Toledo (PR). It is based on the Theory of Social Practice, with a qualitative approach and case study methodology, using interviews, participant observation, and document analysis. The results show that access to rights and services is conditioned by informational practices that mediate their realization. Weaknesses in informational governance and institutional articulation are identified. It is concluded that the organization and mediation of information are central elements for integration and social sustainability.

**Keywords:** Immigrants. Social integration. Information organization. Information dissemination.



## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento dos fluxos migratórios no Brasil, evidenciado pelo aumento dos registros formais de imigrantes de 51.865 em 2010 para 176.163 em 2024 (Observatório das Migrações Internacionais, 2025), tem ampliado as demandas por acesso a direitos, serviços públicos e oportunidades de inserção social. Em nível local, a efetividade das ações de acolhimento e integração depende não apenas da existência de políticas públicas, mas também da disponibilidade de informações que permitam aos imigrantes acessar recursos e oportunidades.

A integração social, compreendida como um processo multifacetado e contínuo (Silva et al., 2024), é influenciada por fatores econômicos, sociais, culturais e institucionais. Nesse contexto, a informação assume papel estratégico ao mediar o acesso a direitos, serviços e redes de apoio, especialmente diante de barreiras linguísticas, burocráticas e culturais. As práticas de acolhimento desenvolvidas por instituições públicas, organizações da sociedade civil e setor produtivo podem ser compreendidas como práticas sociais situadas (Schatzki, 2015), nas quais se estruturam fluxos informacionais que condicionam a participação dos imigrantes na vida social.

Embora múltiplos atores atuem nos processos de acolhimento em nível municipal, ainda são limitados os estudos da Ciência da Informação voltados à compreensão de como a produção, organização, mediação e circulação da informação influenciam a integração de imigrantes e o acesso a direitos.

Diante desse contexto, busca-se responder à seguinte questão: como a informação influencia a integração e o acolhimento de imigrantes em Toledo (PR)? Assim, o objetivo deste estudo é analisar o papel da informação nas práticas de acolhimento e integração de imigrantes nesse município. O estudo insere-se no campo da governança informacional da migração ao examinar como fluxos e mediações informacionais influenciam a integração em contexto local.

### 1.1 Referencial teórico

O referencial teórico organiza-se a partir da articulação entre sustentabilidade, migração e Teoria da Prática Social, compondo uma base analítica capaz de apreender a integração de imigrantes como fenômeno multidimensional, relacional e situado. Nesse enquadramento, a integração de imigrantes deixa de ser tratada como questão



periférica e passa a ser compreendida como componente estrutural das dinâmicas de desenvolvimento, diretamente associada à redução de desigualdades, ao acesso a direitos e à coesão social.

A sustentabilidade social constitui eixo estruturante da análise, ao enfatizar inclusão substantiva, equidade e participação. No campo da migração, a literatura demonstra que a integração não se limita ao reconhecimento formal de direitos, mas envolve condições materiais, vínculos sociais e mediações institucionais (Ager; Strang, 2008). O modelo proposto pelos autores fornece base analítica robusta ao estruturar a integração em domínios interdependentes, fundação (direitos e cidadania), marcos e meios (emprego, moradia, educação e saúde), conexões sociais (laços, pontes e ligações) e facilitadores (língua e estabilidade). Esse enquadramento permite compreender a integração como processo relacional e bidirecional, condicionado tanto pelas capacidades dos indivíduos quanto pela responsividade das instituições.

No *framework* de integração proposto por Ager e Strang (2008), a mediação pode ser compreendida como o conjunto de processos que conectam a base normativa da integração (direitos e cidadania) aos resultados concretos observados nos domínios da vida social. Os autores atribuem papel central às conexões sociais, estruturadas por laços sociais (*social bonds*), pontes sociais (*social bridges*) e *links* sociais (*social links*), responsáveis por articular indivíduos, comunidades e instituições. Além disso, facilitadores como idioma, conhecimento cultural, segurança e estabilidade atuam removendo barreiras que dificultam o acesso aos meios de integração, como trabalho, educação, saúde e moradia.

No contexto brasileiro, a Lei nº 13.445/2017 estabelece o arcabouço normativo que orienta esse processo ao assegurar igualdade de direitos, acesso universal a serviços públicos, não discriminação e promoção da integração social (Brasil, 2017). Entretanto, evidências empíricas indicam que a existência formal desses direitos não garante sua efetivação, revelando lacunas de governança e capacidade institucional (Castañeda, 2020; Donato; Ferris, 2020). A integração emerge, assim, como problema de coordenação entre políticas públicas, organizações e práticas sociais, no qual a distância entre norma e prática se materializa em barreiras concretas de acesso, compreensão e uso dos serviços.



É nesse ponto que a aproximação com a Ciência da Informação se torna analiticamente central. A integração pode ser compreendida como processo mediado por práticas informacionais que estruturam o acesso a direitos, serviços e oportunidades. Barreiras linguísticas, desconhecimento institucional e fragmentação das informações configuram mecanismos concretos de exclusão, enquanto dispositivos de organização e disseminação do conhecimento atuam como infraestruturas de inclusão. Assim, a informação não é apenas suporte operacional, mas recurso estratégico que condiciona a capacidade de navegação institucional, a tomada de decisão e a própria possibilidade de exercício de direitos.

A Teoria da Prática Social de Schatzki (2015, 2016) oferece o enquadramento necessário para essa articulação ao conceber a vida social como constituída por práticas situadas, organizadas por entendimentos, regras e finalidades, e inseparáveis de seus arranjos materiais. Nesse sentido, as práticas informacionais, como buscar orientação, interpretar normas, acessar serviços e compartilhar conhecimento, integram os feixes de práticas que estruturam a integração. A forma como a informação é organizada, mediada e disseminada influencia diretamente a configuração dessas práticas, podendo reduzir ou ampliar desigualdades no acesso a recursos institucionais.

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa adota perspectiva interpretativista, com abordagem qualitativa, natureza aplicada e caráter exploratório, operacionalizada por meio de estudo de caso no município de Toledo/PR (Geertz, 2015; Flick, 2009; Yin, 2015). Parte-se do pressuposto de que a integração de imigrantes se estrutura por meio de práticas informacionais situadas, compreendidas como nexos de produção, organização, mediação e uso da informação no cotidiano social. A análise é ancorada na Teoria da Prática Social (Schatzki, 2015; 2016), que orienta a compreensão das articulações entre ações, saberes e arranjos materiais na constituição dessas práticas. Como referencial de estruturação analítica, mobiliza-se o modelo de integração de Ager e Strang (2008), em diálogo com a Lei nº 13.445/2017 (Brasil, 2017).



A produção de dados combinou múltiplas fontes, visando à triangulação metodológica (Yin, 2015). Foram realizadas 23 entrevistas semiestruturadas com imigrantes e atores institucionais, selecionados por amostragem intencional e teórica (Flick, 2009). Para garantir o anonimato, os participantes foram identificados pelos códigos I (imigrantes) e A (atores institucionais), seguidos de numeração sequencial.

Complementarmente, realizou-se observação participante em contextos institucionais e comunitários e análise documental de normativas, relatórios e conteúdos institucionais em plataformas digitais. Esse desenho multinível e multiator permitiu captar tanto as experiências vividas pelos imigrantes quanto os fluxos informacionais produzidos e mediados pelas instituições locais.

A análise dos dados seguiu abordagem interpretativa, articulando os achados empíricos aos referenciais teóricos. Orientada pelos domínios de integração de Ager e Strang (2008), a análise permitiu identificar cinco eixos relacionados às práticas informacionais: garantia de direitos e regularização, inserção socioeconômica, acesso a serviços públicos, mediação linguística e cultural, e não discriminação e reconhecimento social. Esses eixos evidenciam diferentes formas de mediação da integração, condicionando o acesso dos imigrantes a direitos, recursos e oportunidades. Como desdobramento aplicado, elaborou-se uma cartilha voltada à organização e disseminação da informação para redução de barreiras informacionais.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados indicam que a integração de imigrantes depende da articulação entre serviços, políticas e redes de apoio, sendo fortemente condicionada pelo acesso e uso da informação. Embora previstos na Lei nº 13.445/2017, os direitos somente se efetivam por meio de mediações informacionais que os tornem acessíveis.

A circulação da informação ocorre por meio de ecossistemas híbridos que articulam instituições públicas, organizações da sociedade civil e redes informais de migrantes. A ausência de fluxos estruturados e multilíngues produz assimetrias que limitam o acesso a serviços, trabalho e proteção social. Essa fragilidade é evidenciada pela discrepância entre registros oficiais e a realidade local, como relatado por A1: “A Polícia Federal diz que em Toledo tem 312 migrantes [...] eu te digo 5.000”. A



discrepância evidencia limitações nos fluxos institucionais de produção e circulação da informação migratória, comprometendo o planejamento das ações de acolhimento e integração.

Essas dinâmicas foram organizadas em cinco eixos relacionados às práticas informacionais que condicionam a integração de imigrantes: garantia de direitos e regularização, inserção socioeconômica, acesso a serviços públicos, mediação linguística e cultural, e não discriminação e reconhecimento social.

No eixo de **garantia de direitos e regularização**, a principal barreira não reside na ausência de dispositivos legais, mas na assimetria informacional que limita sua aplicação. Esse resultado evidencia que a garantia formal de direitos prevista na Lei nº 13.445/2017 não é suficiente para assegurar sua efetivação. Conforme Ager e Strang (2008), a integração depende de mecanismos mediadores capazes de conectar direitos formais às práticas cotidianas. Nesse contexto, as organizações locais assumem papel de *social links* ao traduzirem exigências burocráticas em informações compreensíveis.

A **inserção socioeconômica** depende de competências informacionais e digitais que possibilitem acessar oportunidades de trabalho. A plataforma Currículo Top atua como dispositivo de mediação ao tornar informações profissionais mais acessíveis. Contudo, a dependência de redes informais contribui para a subutilização da força de trabalho migrante, evidenciando fragilidades nos mecanismos de integração econômica descritos por Ager e Strang (2008).

No **acesso a serviços públicos**, a integração depende da compreensão de procedimentos institucionais relacionados à documentação, saúde e educação. Barreiras linguísticas ampliam a dependência de intermediários e o risco de desinformação. Como relatou I7: "eu ia pra escola eu não conseguia fazer nada [...] tive que aprender tudo de novo". O achado evidencia que o acesso formal aos serviços não garante sua utilização efetiva quando inexistem mecanismos adequados de mediação.

A **mediação linguística e cultural** constitui o eixo mais crítico, ao afetar diretamente a inteligibilidade da informação. Evidências empíricas indicam que falhas nessa mediação produzem impactos concretos, inclusive na área da saúde, reforçando a necessidade de dispositivos institucionais de tradução e interpretação. Como evidenciado empiricamente, situações de falha comunicacional podem comprometer diretamente o atendimento em saúde, como no caso relatado por um entrevistado



imigrante (I12): “Tinha que ter pelo menos uns 2 tradutor [...] teve uma mulher grávida passando mal mas ela não sabia falar o que que ela tinha”. Esse achado confirma a centralidade do idioma como facilitador da integração no modelo de Ager e Strang (2008). A ausência de mecanismos institucionais de tradução impede que informações disponíveis sejam efetivamente apropriadas pelos imigrantes, convertendo uma barreira linguística em barreira de acesso a direitos.

O eixo de **não discriminação e reconhecimento social** evidencia que a integração depende também das interações cotidianas e dos fluxos simbólicos que estruturam o pertencimento. Experiências ambivalentes, que combinam acolhimento e discriminação, revelam limitações nos mecanismos informacionais de reconhecimento, ao passo que escolas e organizações sociais atuam como espaços de produção e circulação de sentidos. Esse resultado dialoga com Ager e Strang (2008) ao demonstrar que a integração depende não apenas do acesso a recursos materiais, mas também da construção de pontes sociais capazes de fortalecer vínculos de pertencimento e reconhecimento.

Como resposta a essas lacunas, foi elaborada uma cartilha multilíngue (criolo haitiano, português, espanhol e inglês), estruturada como instrumento de organização e disseminação da informação. O material aborda dimensões centrais da integração, incluindo acesso à documentação (como o Registro Nacional Migratório - RNM), trabalho, educação, cursos de português, saúde, alimentação, moradia, mobilidade urbana, serviços bancários, assistência social, vida cultural e redes de apoio, além de contatos úteis e marcos legais. A cartilha opera, assim, como tecnologia informacional voltada à redução de barreiras linguísticas e cognitivas, com potencial para ampliar a autonomia dos imigrantes no acesso a serviços e direitos. Contudo, embora relevante, sua atuação não elimina limitações estruturais associadas à fragmentação institucional, às desigualdades de acesso à informação e às competências linguísticas e digitais necessárias à sua plena utilização.

Esses resultados dialogam com Nonaka e Takeuchi (1997), ao indicar que o conhecimento relevante para a integração é produzido e compartilhado nas interações cotidianas, especialmente em redes de apoio e práticas informais que tornam inteligíveis informações inacessíveis nos sistemas formais.



A análise dos cinco eixos evidencia que a integração dos imigrantes não depende exclusivamente da disponibilidade formal de direitos e serviços, mas da existência de práticas informacionais capazes de conectar os sujeitos às estruturas institucionais. Esse resultado corrobora o modelo de Ager e Strang (2008), segundo o qual a integração é constituída por domínios interdependentes, envolvendo acesso a emprego, educação, saúde, moradia e participação social. No contexto analisado, verificou-se que tais domínios são atravessados por barreiras informacionais que dificultam a efetivação dos direitos formalmente assegurados.

Os achados também dialogam com Castañeda (2020) e Donato e Ferris (2020), ao evidenciarem que a existência de marcos legais e políticas públicas não garante, por si só, a integração. A efetividade dessas políticas depende da capacidade institucional de produzir, organizar e disseminar informações acessíveis aos diferentes grupos migrantes. Nesse sentido, a integração emerge como um problema de governança informacional, no qual falhas de coordenação, comunicação e mediação limitam o alcance das ações de acolhimento.

Sob a perspectiva da sustentabilidade social proposta por Sachs (2000; 2004), as fragilidades identificadas indicam obstáculos à inclusão substantiva e à ampliação das capacidades sociais dos imigrantes. A persistência de barreiras linguísticas, informacionais e institucionais reduz as possibilidades de participação plena na vida econômica e social do município, comprometendo a construção de processos de desenvolvimento mais inclusivos. Sob a perspectiva de Schatzki (2015), as práticas informacionais constituem arranjos sociomateriais que articulam regras, entendimentos e recursos, condicionando a integração dos imigrantes no contexto local.

Em síntese, a integração migratória pode ser compreendida, no âmbito da Ciência da Informação, como um fenômeno dependente da estruturação de ecossistemas informacionais inclusivos. A ausência dessa dimensão compromete a articulação entre direitos, serviços e participação social, evidenciando que a governança da informação é componente estratégico da governança migratória.



#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise evidencia que a integração de imigrantes em Toledo é fortemente condicionada por dinâmicas informacionais. Embora o município apresente inserção laboral e acesso a serviços básicos, persistem fragilidades na circulação da informação e na articulação entre Estado, sociedade civil e setor produtivo, limitando o acesso a direitos e o avanço da sustentabilidade social (Sachs, 2000; 2004). Nesse contexto, a cartilha digital foi desenvolvida como dispositivo de mediação informacional, com potencial para ampliar o acesso multilíngue e apoiar a navegação institucional. Contudo, sua implementação é incipiente, e a ausência de mensuração do uso limita a avaliação de impacto, configurando limitação do estudo. Como encaminhamento, indica-se o monitoramento contínuo da ferramenta e o desenvolvimento de estratégias complementares, como mediação ativa e letramento informacional.

Como contribuição para a Ciência da Informação, o estudo compreende a integração migratória como um problema de governança informacional, evidenciando que o acesso a direitos e a participação social dependem da produção, organização e circulação da informação.

Conclui-se que o avanço da sustentabilidade social depende de infraestruturas informacionais acessíveis e institucionalizadas. Sem elas, a integração permanece dependente de arranjos informais, limitando a cidadania e reproduzindo exclusões. Estudos futuros podem aprofundar a análise da governança informacional e de seus impactos.

#### REFERÊNCIAS

- AGER, A.; STRANG, A. Understanding integration: a conceptual framework. **Journal of Refugee Studies**, Oxford, v. 21, n. 2, p. 166-191, 2008. Disponível em: <https://academic.oup.com/jrs/article-abstract/21/2/166/1621262?redirectedFrom=full-text>. Acesso em: 05 maio 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017**. Institui a Lei de Migração. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 maio 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm). Acesso em: 08 jun. 2025.
- CASTAÑEDA, E. Urban contexts and immigrant organizations: differences in New York, El Paso, Paris, and Barcelona. **The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science**, [s.l.], v. 690, n. 1, p. 117-135, 2020. Disponível em:





YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Grupo A, 2015.  
Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/books/9788582602324>. Acesso em: 25 jun. 2025.

