

Revista

# FONTES DOCUMENTAIS

ISSN - 2595-9778

V.6, Dossiê: Informação e Saúde Mental - 2023



GEPHIBES 

 **LAPCI**  
GRUPO DE PESQUISA

 **UFBA**  
Universidade  
Federal da Bahia





Revista  
**FONTES DOCUMENTAIS**

 @REVISTAFONTESDOCUMENTAIS

## EXPEDIENTE

*Publicação Revista Fontes Documentais, Salvador, BA, v. 6, 2023 – Dossiê: Informação e Saúde mental. Periódico quadrimestral organizado pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em História das Bibliotecas de Ensino Superior, Instituto Federal de Sergipe (GEPHIBES/IFS).*

## EQUIPE EDITORIAL

**Editor-Chefe: Salim Silva Souza** – Bibliotecário do Instituto Federal de Sergipe (IFS)

**Editora do Dossiê Informação e Saúde mental: José Carlos Sales dos Santos** - Professor do Instituto de Ciência da Informação (ICI) e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Líder do Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI)

## CONSELHO EDITORIAL

Profa. Dra. Ana Lúcia Silva Terra – Universidade de Coimbra;  
Profa. Dra. Bárbara Coelho Neves – Universidade Federal da Bahia;  
Profa. Dra. Bernardina Maria J. F. de Oliveira – Universidade Federal da Paraíba;  
Profa. Dra. Hildenise Ferreira Novo - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro;  
Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos - Universidade Federal da Bahia;  
Profa. Dra. Jussara Santos Pimenta – Universidade Federal de Rondônia;  
Prof. Dr. Lício Valério Lima Vieira – Instituto Federal de Sergipe;  
Profa. Dra. Maria Beatriz Marques – Universidade de Coimbra;  
Profa. Dra. Nídia Maria Lienert Lubisco – Universidade Federal da Bahia;  
Profa. Dra. Niliane Cunha de Aguiar – Universidade Federal de Sergipe;  
Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão – Universidade Federal de Sergipe;  
Prof. Dr. Raimundo Nonato Ribeiro dos Santos – Universidade Federal do Ceará;  
Profa. Dra. Silvânia Santana Costa - Universidade Tiradentes;  
Profa. Dra. Valéria Aparecida Bari – Universidade Federal de Sergipe;  
Profa. Dra. Zeny Duarte de Miranda – Universidade Federal da Bahia

## COLABORAÇÃO:

Memória, Patrimônio, Cultura, Informação e Plataformas Digitais (G-ACERVOS/UFBA/CNPq);  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFBA);  
Instituto de Ciência da Informação (ICI/UFBA).



## COMISSÃO ORGANIZADORA

**Diagramação:** Erivan Silva Mota

**Capa:** Gabriel Ferreira Souza

### Normalização

Ida Conceição Andrade de Melo

Edite Santos de Araújo

Pablicio Franklin Sousa

Maria Clara Reinol Santos

### Revisão Ortográfica

Cláudia Andrade;

Jéssica Mirelle Lopes Matos;

Júlio Cezar dos Santos Barbosa;

Leila Martins dos Santos Lima;

Maria Monize Andrade de Paula

### Suporte Técnico Digital:

Sistema de Bibliotecas (SIBI) da UFBA

## UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Reitor: Prof. Dr. Paulo Cesar Miguez de Oliveira

R454 Revista Fontes Documentais / Grupo de Estudos e Pesquisa em História das Bibliotecas de Ensino Superior - GEPHIBES/IFS. v. 6, Dossiê Informação e Saúde mental – Salvador: UFBA, 2018-

Quadrimestral  
ISSN 2595-9778 (publicação eletrônica)

Endereço eletrônico: <https://periodicos.ufba.br/index.php/RFD/>

1. Ciência da Informação – Periódicos I. Brasil, Universidade Federal da Bahia.

CDU 02(05)

CDD 020.5

Esta revista está licenciada no Creative commons – atribuição não comercial 4.0 internacional

---

## EDITORIAL

Com entusiasmo genuíno, anunciamos o primeiro dossiê das investigações desenvolvidas no âmbito do grupo de pesquisa **Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI)**, vinculado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA). O presente documento evidencia o compromisso do LAPCI com a pesquisa de excelência, o compartilhamento incondicional do conhecimento orientado à sociedade.

Em 2019, o LAPCI principia suas atividades como grupo de graduandos e pós-graduandos preocupado em desenvolver estudos atinentes ao “comportamento informacional humano”, “necessidades informacionais” e “psicologia cognitiva”. Com a consolidação das pesquisas desenvolvidas nos cursos de graduação em Arquivologia e Biblioteconomia e Documentação, assim como no mestrado e doutorado em Ciência da Informação do ICI/UFBA, em 2022 o LAPCI foi registrado no Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Hoje ampliamos às investigações a tópicos emergentes, como: “ansiedade de informação”, “normose informacional”, “informação e saúde mental” e “patologias informacionais”. Direcionados a estudos sistematizados e à produção científica, como elaboração de artigos, livros, capítulos de livros, participação e organização de eventos científicos, o LAPCI também procura estabelecer parcerias com grupos de pesquisas brasileiros e internacionais.

Destacamos o comprometimento do nosso grupo de pesquisa em priorizar o acolhimento e o respeito aos pesquisadores, tanto de graduação quanto de pós-graduação. Acreditamos que a diversidade de perspectivas enriquece nossas discussões e contribui para a construção de um ambiente de pesquisa inclusivo e colaborativo.

Nossos pesquisadores, empenhados e dedicados, têm explorado novas fronteiras na compreensão da relação entre saúde e informação, desbravando domínios incipientes do campo da Ciência da Informação. Exaltamos o compartilhamento de pensamentos plurais, o

diálogo aberto e a formação de vínculos que transcendem os limites acadêmicos e repousam no território da afetividade.

No dossiê, agora apresentado, discutimos uma multiplicidade de temas e tópicos complexos, mas essenciais à leitura e intervenção de diversos estratos e substratos da sociedade, como: o comportamento informacional de bibliotecários no enfrentamento à infodemia de notícias falsas, de autoria de José Carlos Sales dos Santos e; implicações da pós-verdade no comportamento informacional e em informação e saúde, de Shirley Suedde, Ana Cibele Barbosa, Marco Tulio Souza e Vagner Marcelo Ramos.

Para avançar nas pesquisas concernentes à ansiedade de informação apresentamos o artigo elaborado por Fabiana Costa Lavigne, Débora Leitão Leal e Ana Cibele Barbosa para, na investigação seguinte, anunciar o artigo que discute o comportamento humano nas diversas vertentes da Psicologia, pesquisa desenvolvida por Rosane Santana Rodrigues Pereira.

Maria Socorro Sobreira, Teotonília Maria da Silva e Paula Vanessa Macedo seguem discutindo o processo da leitura terapêutica por profissionais da saúde no Hospital Martagão Gesteira, localizado na cidade Salvador, Bahia. Encerramos o dossiê com o substrato da pesquisa de mestrado de Maurício Cardoso de Araújo, com a colaboração de Taiana Tosta Boaventura. Os artigos corresponderam a pesquisas orientadas por José Carlos Sales dos Santos (concluídas ou em andamento) no PPGCI/UFBA.

Assim, o dossiê em tela, que tem como título: **Informação e Saúde mental**, constitui uma síntese das pesquisas empreendidas pelo grupo nos últimos dois anos, representando um convite para a reflexão e o diálogo com a comunidade acadêmica e profissional interessada na interseção entre Psicologia e Ciência da Informação. Acreditamos que as descobertas aqui apresentadas não apenas contribuirão para o avanço do conhecimento, mas também inspirarão futuras investigações e práticas inovadoras nesse campo fascinante e em constante evolução.

Aproveitamos o ensejo para agradecer a Salim Souza, editor do Fontes Documentais, pelo pronto acolhimento da proposta do nosso dossiê e ao PPGCI/UFBA, por viabilizar a participação dos pós-graduandos e professores em eventos nacionais e internacionais. Somos muito gratos pela oportunidade de compartilhar nossas investigações e experiências com a sociedade, e convidamos a todos a se juntarem a nós nessa jornada de descobertas e construção do saber.

Saudações acadêmicas,

**José Carlos Sales dos Santos**  
Líder do LAPCI  
Instituto de Ciência da Informação (ICI)  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

# EXPEDIENTE

## EDITORIAL

# SUMÁRIO

## ARTIGOS

- José Carlos Sales dos Santos ■ O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS NO ENFRENTAMENTO À INFODEMIA DE NOTÍCIAS FALSAS: BREVES CONSIDERAÇÕES **09**
- Shirley de Souza Félix Suedde  
Ana Cibele de Oliveira Barbosa  
Marco Tulio Moreira de Souza ■ IMPLICAÇÕES DA PÓS-VERDADE NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E EM INFORMAÇÕES DE SAÚDE **25**  
Vagner Marcelo Ramos Santos  
José Carlos Sales dos Santos
- Fabiana Costa Lavigne  
Débora Leitão Leal ■ ANSIEDADE INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO HUMANO: UMA ANÁLISE DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA **51**  
Ana Cibele de Oliveira Barbosa  
José Carlos Sales dos Santos
- Rosane Santana Rodrigues Pereira ■ UM OLHAR SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL SOB O PRISMA DE ALGUMAS ABORDAGENS DE ESTUDOS ACERCA DO COMPORTAMENTO HUMANO NAS DIVERSAS VERTENTES DA PSICOLOGIA **78**  
José Carlos Sales dos Santos
- Maria Socorro Sobreira Oliveira  
José Carlos Sales dos Santos ■ BIBLIOTERAPIA: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PROCESSO DA LEITURA TERAPÊUTICA POR PROFISSIONAIS DA SAÚDE DO HOSPITAL MARTAGÃO GESTEIRA **95**  
Teotonilia Maria Batista da Silva  
Paula Vanessa Franco Macedo
- Maurício Cardoso de Araújo  
José Carlos Sales dos Santos ■ MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO DE PRÉ-MEDIADORES DA CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA/BA **112**  
Taiana Costa Boaventura

---

## **O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS NO ENFRENTAMENTO À INFODEMIA DE NOTÍCIAS FALSAS: BREVES CONSIDERAÇÕES**

THE INFORMATIONAL BEHAVIOR OF LIBRARIES IN FACING THE FAKE NEWS INFODEMIA: BRIEF CONSIDERATIONS

---

**José Carlos Sales dos Santos**

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639> . E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br)

### **RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo analisar o comportamento informacional de bibliotecários no combate à infodemia de informações falsas na contemporaneidade. A infodemia é caracterizada pela disseminação em massa de notícias incorretas, teorias da conspiração e desinformação deliberada, potencializadas pelas redes sociais. Os bibliotecários desempenham um papel crucial na promoção da alfabetização informacional e na orientação dos usuários na identificação de conteúdos enganosos. A pesquisa utilizou uma revisão narrativa da literatura indexada em bancos e bases de dados científicos (2019-2022), com a proposta de analisar as práticas adotadas pelos bibliotecários no citado contexto. Os resultados indicaram que os profissionais da informação desempenham um papel fundamental na capacitação de pessoas para se tornarem usuárias críticas de informação; através do estabelecimento de relacionamentos de confiança, os bibliotecários combatem a desinformação proveniente de notícias falsas, a partir da curadoria de recursos confiáveis, promoção da alfabetização em mídia e informação, divulgação de informação correta e capacitação de usuários da informação. Esperamos que esta pesquisa contribuía, modestamente, para a compreensão do papel dos bibliotecários no enfrentamento da infodemia, subsidiando o desenvolvimento de diretrizes e políticas que promovam a disseminação de informações confiáveis e a alfabetização informacional da sociedade.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional – Bibliotecários. Infodemia. Notícias falsas

### **ABSTRACT**

This article aims to analyze the informational behavior of librarians in the fight against the contemporary infodemic of false information. The infodemic is characterized by the mass spread of incorrect news, conspiracy theories and deliberate disinformation, powered by social media. Librarians play a crucial role in promoting information literacy and guiding users in identifying misleading content. The research used a narrative review of the literature indexed in scientific banks and databases (2019-2022), with the proposal to analyze the practices adopted by librarians in the aforementioned context. The results indicated that information professionals play a key role in training people to become critical information users; by establishing relationships of trust, librarians combat misinformation from fake news, based on the curation of reliable resources, promotion of media and information literacy, dissemination of correct information and training of information users. We hope that this research modestly contributed to understanding the role of librarians in facing the infodemic, subsidizing the

development of guidelines and policies that promote the dissemination of reliable information and information literacy in society.

**Keywords:** Information behavior – Librarians. Infodemic. Fake news.

## 1 INTRODUÇÃO

A contemporaneidade é marcada por um fenômeno preocupante e desafiador: a infodemia de notícias falsas. O advento das tecnologias digitais e das mídias sociais possibilitou a profícua disseminação de notícias e conteúdos enganosos, levando a uma proliferação de desinformação que afeta significativamente a sociedade. Nesse contexto, os bibliotecários desempenham um papel fundamental no combate a essa infodemia, por meio de seu comportamento informacional e da promoção de práticas de alfabetização informacional.

A infodemia de notícias falsas é caracterizada pela disseminação em massa de conteúdos incorretos, teorias da conspiração, boatos e desinformação deliberada, muitas vezes com o intuito de manipular opiniões e causar confusão na sociedade. Esse fenômeno é potencializado pelas redes sociais e pela facilidade de compartilhamento de informações, sem uma análise crítica adequada.

Diante desse desafio, os bibliotecários têm um papel essencial no combate à infodemia. Sua formação e expertise na procura, avaliação e disseminação de informações confiáveis os tornam profissionais relevantes na promoção da alfabetização informacional e na orientação dos usuários na identificação de conteúdos enganosos.

A análise do comportamento dos bibliotecários torna-se pertinente ao considerar as estratégias adotadas para combater a infodemia. A situação em tela inclui a promoção de fontes de informação confiáveis, o ensino de habilidades de avaliação crítica da informação e a orientação dos usuários na busca por informações precisas e embasadas em evidências.

O presente estudo teve como objetivo analisar como o comportamento informacional de bibliotecários contribui para o combate à infodemia de informações falsas na contemporaneidade. Foram investigadas as práticas adotadas por esses profissionais, as estratégias de conscientização e educação dos usuários, assim como os desafios enfrentados

no contexto apresentado, considerando a literatura acerca do assunto indexado em bancos e bases de dados científicos.

A partir da revisão narrativa da literatura existente, o estudo procurou fornecer *insights* acerca das práticas adotadas pelos bibliotecários no combate à infodemia. A partir da introdução agora apresentada, a segunda seção discorreu acerca do comportamento humano e os insumos informacionais orientados ao combate das notícias falsas, perpassando pela compreensão do comportamento informacional de profissionais da informação.

Os procedimentos metodológicos corresponderam à elaboração de uma revisão narrativa, que constitui publicações amplas e apropriadas para discutir o “estado da arte” relativo à determinado assunto, partindo da concepção teórica ou contextual. Os resultados pesquisa indicaram que os profissionais da informação desempenham um papel fundamental na promoção da alfabetização informacional, capacitando pessoas a se tornarem usuários críticos e responsáveis da informação.

As considerações finais permitiram revelar que os bibliotecários têm a capacidade única de construir e manter relacionamentos de confiança com os usuários, combatendo, assim, a desinformações oriundas de notícias falsas. Esperamos que a presente pesquisa contribua, com despretensão, para a compreensão do papel fundamental dos bibliotecários no enfrentamento da infodemia, assim como para o desenvolvimento de diretrizes e políticas que promovam a disseminação de informações confiáveis e a alfabetização informacional na sociedade.

**11**

## **2 O COMPORTAMENTO HUMANO E INSUMOS INFORMACIONAIS**

A presente seção apresentou determinados conceitos de comportamento informacional humano, como um lastro às discussões empreendidas no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação, domínios do conhecimento preocupados com estudos orientados à centralidade das concepções de usuários da informação na dimensão informacional.

### **2.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO**

O comportamento humano é um campo de estudo que procura compreender as ações, atitudes e processos mentais de indivíduos em diferentes contextos. É uma área de

investigação multidisciplinar que engloba disciplinas como Psicologia, Ciências Sociais, Neurociência e Ciência da Informação.

O comportamento humano é influenciado por fatores internos e externos. No nível interno, fatores como emoções, pensamentos, motivações, personalidade e experiências de vida desempenham um papel importante na forma como as pessoas agem. Cada indivíduo possui características únicas que moldam seu comportamento e podem influenciar suas escolhas e interações com o ambiente.

No nível externo, fatores como cultura, ambiente social, normas, expectativas sociais e influências sociais têm apresenta uma influência significativa no comportamento humano. A sociedade em que vivemos estabelece padrões e regras que moldam o comportamento das pessoas e interferem suas interações e decisões. Além disso, o ambiente físico também pode afetar o comportamento, seja através da disponibilidade de recursos, da arquitetura dos espaços ou das condições ambientais.

Segundo Thomas Wilson (1981; 1999; 2000), o comportamento informacional refere-se às ações, atividades e processos que as pessoas realizam para procurar, recuperar, selecionar e utilizar conteúdos para cumprir uma necessidade informacional; constitui um campo de estudo que investiga como as pessoas interagem com a informação, como citado, em diferentes contextos e situações. T. Wilson destaca ainda que o comportamento informacional não está restrito apenas à obtenção de conteúdos, mas também envolve o uso adequado e efetivo dessas informações para atingir objetivos específicos. Desta forma, o comportamento informacional representa um processo dinâmico e contínuo, no qual as pessoas estão constantemente interagindo com informações em diferentes situações.

O estudo do comportamento humano permite identificar padrões, explicar fenômenos sociais, desenvolver intervenções eficazes e promover o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas. Assim, o comportamento informacional humano abrange um amplo espectro de atividades, que permeia a busca de informações em diferentes fontes, como livros, revistas, sites e mídias sociais, até a seleção, interpretação e aplicação de conteúdos. Compreender os fatores que influenciam o comportamento informacional é essencial para melhorar a eficácia na obtenção de informações relevantes e confiáveis.

Em estudo mais recente, Gasque (2022) endossa que o comportamento informacional humano corresponde à totalidade da interação humana com as fontes e canais de informação. Compreende que a busca por informações corresponde a relações do indivíduo com diversos canais/ fontes de informação, como pessoas, unidades de informação e conteúdos *online*. Desta forma,

O comportamento informacional humano consiste em uma área multidisciplinar com abordagens diferentes. As pesquisas realizadas na área, via de regra, vinculam-se à ciência da informação, ciência comportamental, ciência da computação, teoria social e organizacional (Gasque, 2022, p.03).

Entretanto, diversos fatores individuais afetam o comportamento informacional humano. Entre eles, destacam-se a motivação, as necessidades e os interesses individuais. As pessoas procuram informações para satisfazer suas necessidades de conhecimento, solucionar problemas, tomar decisões informadas e obter suporte em diferentes áreas da vida. Ainda, fatores como experiências anteriores, conhecimentos prévios, crenças e atitudes em relação à informação também influenciam o comportamento informacional.

Os avanços tecnológicos desempenharam um papel significativo no comportamento informacional humano. A rápida evolução das tecnologias da informação e comunicação proporcionou novas formas de acesso e compartilhamento de informações. O uso de dispositivos móveis, aplicativos e plataformas *online* influencia a maneira como as pessoas procuram e consomem informações. As redes sociais, por exemplo, desempenham um papel central na disseminação e compartilhamento de informações, influenciando a opinião pública e moldando comportamentos informacionais.

Com a vigente corrente de pensamento, Ferreira e Cendón (2019) desenvolveram um estudo que apontava tendências das pesquisas em comportamento informacional. As autoras anunciaram que as investigações passaram a direcionar esforços mais em pessoas (denominados de “usuários da informação”) em detrimento a sistemas de informação; interlocução interdisciplinar, que ultrapassa os domínios da Ciência da Informação (CI); atenção orientada aos processos cognitivos dos usuários; predominância de métodos qualitativos, dentre outros.

No entorno dos resultados do estudo de Ferreira e Cendón (2019), pudemos inferir que o comportamento informacional humano é influenciado por fatores sociais, culturais e

organizacionais. A educação informacional desempenha um papel preponderante na formação de indivíduos informados, capazes de enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades oferecidas pela sociedade da informação.

Em ambientes de trabalho, as práticas organizacionais e a cultura podem afetar o comportamento informacional dos colaboradores, como os profissionais da informação (bibliotecárias e bibliotecários, a exemplos). Desta forma, é importante desenvolver habilidades de avaliação e seleção de fontes confiáveis, análise crítica de informações e uso ético das mesmas.

Podemos depreender, então, que o comportamento informacional humano é uma área de estudos inter e multidisciplinar, que busca compreender como as pessoas interagem com as informações. Considerando a crescente quantidade de informações disponíveis e o rápido avanço tecnológico, é essencial promover a conscientização e a educação informacional para capacitar os indivíduos a lidar com o fluxo constante de informações de maneira eficaz, e o bibliotecário poderá contribuir, e muito, com o presente desafio.

## 14

### 2.2 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: CONCEITOS, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Os profissionais da informação desempenham um papel fundamental na sociedade contemporânea, ambiente em que a informação desempenha um papel principal em diversos estratos das atividades humanas. Esses profissionais são especializados em gerenciar, organizar, disseminar e tornar acessíveis as informações necessárias para o desenvolvimento individual e coletivo.

Os profissionais da informação podem ser encontrados em diferentes contextos e desempenham uma variedade de funções. Um exemplo comum é o bibliotecário e documentalista, que trabalha em bibliotecas e centros de documentação. Esses profissionais são responsáveis pela representação e organização de informações, como adquirir, catalogar, classificar e disponibilizar materiais de leitura, como livros, revistas, periódicos, artigos acadêmicos e outros recursos informativos. Eles também auxiliam os usuários na busca e no acesso às informações desejadas, oferecendo orientação e suporte na utilização dos recursos disponíveis.

Santos e Santos (2022) compreendem que o papel do profissional da informação (bibliotecária[o] e documentalista) na disseminação da informação sempre esteve relacionado à procura, avaliação, uso da informação, assim como na mediação da leitura. O bibliotecário:

[...] torna-se, portanto, um(a) dos(as) principais agentes do combate as [notícias falsas] juntamente com outros profissionais e pesquisadores(as) em Ciência da Informação. Não se limitando à responsabilidade técnica, mas sim social na disseminação e desenvolvimento de competências, para que qualquer indivíduo consiga estabelecer critérios de análise da informação, e identifique inconsistências na mensagem. Destaca-se a relevância do(a) bibliotecário(a) frente à informação, por possuir certificação e formação que comprove o desenvolvimento das habilidades com o manuseio, busca, análise, tratamento, classificação e organização da informação (Santos; Santos, 2019, p. 197).

Além dos bibliotecários, existem outros profissionais da informação que atuam em diferentes áreas. Por exemplo, arquivistas são especializados em gerenciar e preservar documentos históricos e institucionais, assegurando sua acessibilidade e integridade ao longo do tempo. Gestores de dados lidam com a organização e a gestão de grandes conjuntos de dados, aplicando técnicas e ferramentas para garantir a qualidade e a segurança das informações.

Assim, os profissionais da informação desempenham um papel crucial na sociedade atual, em um mundo cada vez mais complexo e repleto de informações. Como indicado, os mencionados profissionais são responsáveis por organizar, gerenciar e tornar acessíveis as informações necessárias para o progresso científico, o desenvolvimento educacional, a tomada de decisões informadas e o enriquecimento cultural. Com seu conhecimento e expertise, bibliotecárias e bibliotecários desempenham um papel fundamental na promoção de uma sociedade mais informada, crítica e consciente.

### **2.2.1 O comportamento informacional de bibliotecários e documentalistas**

Como discutido, os bibliotecários desempenham um papel fundamental na promoção do acesso à informação, na orientação dos usuários e na disseminação de conhecimento. Como profissionais especializados em organizar, gerenciar e facilitar o acesso a recursos de informação, os profissionais da informação possuem habilidades e conhecimentos essenciais para lidar com as demandas informacionais da sociedade contemporânea.

Uma das principais características do comportamento informacional dos bibliotecários é a busca pela excelência na prestação de serviços aos usuários. Segundo Neves (2019), ao discutir recursos que facultam a bibliotecários no combate a notícias falsas, os profissionais da informação devem procurar atender às necessidades informacionais das pessoas, ajudando-as a encontrar as informações mais relevantes, confiáveis e atualizadas, combatendo, assim, as notícias falsas em diversas instâncias informacionais, como as mídias sociais. A situação analisada envolve a utilização de técnicas de busca eficientes, o conhecimento de fontes de informação especializadas e a capacidade de avaliar criticamente a qualidade e a relevância dos recursos encontrados.

Além disso, o comportamento informacional dos bibliotecários também se baseia em uma postura ética e responsável. Os profissionais devem estar comprometidos com a proteção da privacidade dos usuários, independente de sua origem, raça, gênero ou condição socioeconômica, garantindo a confidencialidade das informações pessoais e respeitando as diretrizes éticas e legais da profissão; deverá igualmente se envolver no ensino de habilidades de pesquisa, avaliação crítica da informação e uso ético das fontes.

Além disso, os bibliotecários desempenham um papel ativo na curadoria de conteúdo, ao organizar e classificar as informações, facilitando a sua recuperação e garantindo a preservação do conhecimento para as gerações futuras. Através de sistemas de catalogação e indexação, os bibliotecários ajudam os usuários a localizar os recursos desejados, sejam eles físicos ou digitais (Tanus; Silva, 2022).

É importante ressaltar que o comportamento informacional dos bibliotecários não se limita apenas ao ambiente físico das bibliotecas. Com o avanço das tecnologias digitais, os bibliotecários estão se adaptando ao ambiente virtual, explorando recursos eletrônicos, plataformas digitais e ferramentas de busca *online* para atender às necessidades informacionais dos usuários nesse contexto digital.

Assim, o comportamento informacional dos bibliotecários abrange um conjunto diversificado de habilidades e conhecimentos necessários para atender às demandas informacionais da sociedade contemporânea. Como indicado, esses profissionais desempenham um papel crucial na promoção do acesso à informação, na orientação dos usuários e na promoção da alfabetização informacional. O compromisso com a ética, a

excelência no serviço e a atualização constante são pilares fundamentais do comportamento informacional.

### **2.2.2 Os desafios do bibliotecário e documentalista na contemporaneidade**

No século XXI, o papel do profissional da informação tornou-se ainda mais crucial e multifacetado devido às rápidas mudanças e avanços tecnológicos, que impactaram a maneira como as pessoas acessam, usam e compartilham informações. Nesse contexto, os profissionais da informação desempenham um papel fundamental na organização, disseminação e promoção do acesso a informações confiáveis e relevantes.

Uma das principais características do profissional da informação no século XXI é a adaptabilidade. Com a crescente digitalização da informação e o advento da era da informação em rede, os profissionais da informação precisam estar constantemente atualizados sobre as novas tecnologias, ferramentas e plataformas que afetam seu trabalho (Ribeiro; Ferreira, 2018). Os bibliotecários devem ser capazes de acompanhar e entender as mudanças na forma como as pessoas procuram e consomem informações, assim como as implicações éticas e legais envolvidas nesse processo.

Os profissionais da informação no século XXI são defensores do acesso à informação e trabalham para garantir que as informações sejam acessíveis a todos, independentemente dos desafios atinentes à localização geográfica, língua ou situação socioeconômica. O trabalho envolve a estruturação e o gerenciamento de bibliotecas digitais, o desenvolvimento de estratégias para promover a inclusão digital e o estabelecimento de parcerias com outras instituições para ampliar o acesso à informação.

Outro aspecto importante do profissional da informação no século XXI é a promoção da alfabetização informacional, como citado anteriormente, desempenhando atividades ativas no ensino de habilidades de pesquisa, avaliação e uso crítico da informação. As atividades incluem: ensinar os usuários a identificar fontes confiáveis, a analisar criticamente a informação e a compreender a importância da ética informacional. Os profissionais da informação também podem ajudar as pessoas a desenvolver habilidades de pensamento

crítico e capacidade de discernimento para lidar com a abundância de informações disponíveis.

Então, o profissional da informação no século XXI poderá atuar como um facilitador de aprendizagem e colaboração. Eles promovem a construção do conhecimento, fornecendo recursos e serviços que estimulam a descoberta, a criatividade e o pensamento crítico. Os bibliotecários deverão trabalhar em colaboração com outros profissionais, como pesquisadores, educadores e profissionais de tecnologia, para enfrentar os desafios complexos relacionados à informação e à sociedade.

Considerando as discussões empreendidas na presente pesquisa, que procurou discorrer acerca do comportamento informacional humano, com destaque aos profissionais bibliotecários, empenhamo-nos em analisar como o comportamento dos bibliotecários contribui para o combate à infodemia de informações falsas na contemporaneidade. Para cumprir o objetivo proposto, delineamos os procedimentos metodológicos para, em seguida, apresentar os resultados obtidos da análise elaborada na investigação.

## 28

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa sobre o comportamento informacional de bibliotecários no combate à infodemia de notícias falsas requer uma metodologia sólida e abrangente, a fim de obter resultados confiáveis e significativos. A seguir, apresentaremos algumas considerações importantes que nos guiaram no desenvolvimento desta pesquisa:

(a) definição clara do objetivo, que procurou compreender como os bibliotecários abordam a desinformação, identificar, na literatura, estratégias e as dificuldades encontradas pelos profissionais da informação no combate à desinformação;

(b) revisão da literatura acerca do comportamento informacional humano, com ênfase nos profissionais bibliotecários.

Para cumprir o objetivo do estudo, recorreremos à revisão de literatura narrativa sobre o comportamento informacional de bibliotecários no combate à infodemia de notícias que engabelam leitores, com o intuito recuperar pesquisas existentes, identificar lacunas no conhecimento e estabelecer uma base sólida para investigações futuras. Essa abordagem

permite a análise e a síntese de estudos relevantes, proporcionando uma visão abrangente do campo.

Para Rother (2007), os artigos de revisão narrativa constituem publicações amplas e apropriadas para discutir o “estado da arte” sobre determinado assunto, a partir da concepção teórica ou contextual. O primeiro passo para o cumprimento de uma revisão de literatura narrativa é definir a questão de pesquisa, ou o objetivo geral. No contexto do comportamento informacional de bibliotecários no combate à desinformação, consideramos estudos que analisam as práticas, as estratégias e os desafios enfrentados por esses profissionais nessa área.

Em seguida, realizar uma busca sistemática em bases de dados acadêmicas, bibliotecas digitais, repositórios institucionais e outras fontes confiáveis de informação, como a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e Portal de Periódicos da CAPES. Palavras-chave relevantes incluíram "bibliotecários", "comportamento informacional", "infodemia", "combate à desinformação", entre outros termos relacionados. A busca deve ser abrangente e atualizada, abarcando pesquisas publicadas recentemente.

Após a seleção dos estudos relevantes, que somaram 6 (seis) na BRAPCI e 32 (trinta e dois) no Portal de Periódicos da CAPES, no período de 2019-2022, foi necessário realizar uma leitura crítica dos artigos, identificando as principais descobertas, conceitos-chave, metodologias utilizadas e suas contribuições para o campo. A partir disso, os estudos puderam ser organizados e sintetizados de forma narrativa, destacando as principais tendências, padrões e lacunas no conhecimento.

A revisão de literatura narrativa sobre o comportamento informacional de bibliotecários no combate à infodemia de notícias é um processo crítico para compreender o estado atual da pesquisa, identificar tendências e lacunas no conhecimento e estabelecer uma base sólida para investigações futuras. Essa abordagem permite uma visão abrangente e contextualizada do campo, contribuindo para o avanço do conhecimento e fornecendo insights valiosos para a pesquisa.

#### **4 O BIBLIOTECÁRIO PERANTE À DESINFORMAÇÃO**

O combate à desinformação tornou-se uma das principais preocupações na era digital, onde a disseminação rápida e ampla de informações falsas e enganosas pode causar danos significativos à sociedade. Nesse cenário, os profissionais da informação desempenham um papel crucial na luta contra a desinformação, atuando como guardiões da informação confiável e promovendo a alfabetização informacional.

Os profissionais da informação têm o conhecimento e as habilidades necessárias para identificar e avaliar fontes de informação confiáveis e verificadas. Eles são treinados para aplicar critérios de avaliação, como a verificação de fatos, a análise de fontes, a identificação de viés e a compreensão do contexto em que a informação é apresentada. Essas habilidades são essenciais para detectar informações falsas ou enganosas e ajudar a disseminar informações corretas e precisas.

A partir da leitura dos artigos recuperados nas bases de dados da BRAPCI e CAPES, inferimos que os artigos, no geral, discutem que os bibliotecários desempenham um papel fundamental na promoção da alfabetização informacional, capacitando os indivíduos a se tornarem usuários críticos e responsáveis da informação. Eles ensinam técnicas de pesquisa, análise e avaliação de informações, ajudando as pessoas a distinguir entre informações confiáveis e não confiáveis. Essa educação informacional é essencial para capacitar os indivíduos a tomar decisões informadas, formar opiniões embasadas e participar ativamente do debate público.

Os profissionais da informação também desempenham um papel ativo na disseminação de informações confiáveis e na promoção da transparência. Eles trabalham para garantir o acesso a fontes confiáveis de informação, seja por meio de bibliotecas digitais, bases de dados especializadas ou outros recursos informativos. Além disso, eles podem colaborar com instituições, organizações e projetos que visam combater a desinformação, fornecendo orientação e expertise na seleção e na divulgação de informações confiáveis.

É importante ressaltar que o combate à desinformação é uma tarefa coletiva que envolve não apenas os profissionais da informação, mas também governos, empresas de tecnologia, mídia e a sociedade como um todo. A colaboração entre esses atores é fundamental para desenvolver estratégias eficazes de detecção e combate à desinformação,

promover a educação informacional e incentivar a responsabilidade na disseminação de informações.

O papel do bibliotecário perante a infodemia de notícias falsas é ainda mais crucial. Uma infodemia ocorre quando há uma disseminação excessiva de informações, muitas vezes falsas ou enganosas, que pode levar a confusão e pânico. Nesse contexto, os bibliotecários têm um papel importante em ajudar as pessoas a navegar em um ambiente de informação caótico e fornecer acesso a recursos confiáveis e verificados.

A seguir, estruturamos, a partir da leitura sistemática de artigos recuperados nas citadas bases de dados, algumas maneiras pelas quais os bibliotecários podem desempenhar um papel ativo na luta contra a infodemia da desinformação:

(a) Curadoria de recursos confiáveis: os bibliotecários podem selecionar e disponibilizar recursos confiáveis, como bases de dados acadêmicas, revistas científicas, sites de organizações reconhecidas e fontes governamentais. Eles podem garantir que esses recursos sejam facilmente acessíveis aos usuários, promovendo assim o acesso à informação precisa e atualizada.

(b) Promoção da alfabetização em mídia e informação: os bibliotecários podem desenvolver programas de alfabetização em mídia e informação para ajudar os usuários a desenvolver habilidades críticas de avaliação da informação. Isso pode incluir treinamento sobre como verificar a fonte, analisar o viés e a credibilidade da informação e identificar indicadores de desinformação;

(c) Divulgação de informações corretas: Os bibliotecários podem usar seus canais de comunicação, como sites, redes sociais e boletins informativos, para compartilhar informações corretas e desmascarar mitos e informações enganosas. Eles podem fornecer acesso a recursos de verificação de fatos e compartilhar orientações confiáveis sobre tópicos relevantes.

(d) Capacitação dos usuários: os bibliotecários podem oferecer treinamentos e workshops para os usuários sobre como identificar e evitar a desinformação. Isso pode incluir a utilização de ferramentas e tecnologias de verificação de fatos, a compreensão dos mecanismos de

propagação da desinformação e a adoção de uma abordagem crítica ao consumir informações.

Desta forma, bibliotecários podem desempenhar um papel primordial na promoção do acesso à informação precisa e na luta contra a desinformação. Ao fornecer recursos confiáveis, educar os usuários e promover a alfabetização em mídia e informação, eles contribuem para um ambiente de informação mais confiável e ajudam as pessoas a tomar decisões informadas e responsáveis.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em um mundo em que a desinformação se espalha rapidamente e pode causar consequências significativas, os bibliotecários desempenham um papel fundamental no combate a esse problema. Seu comportamento informacional é crucial para fornecer informações confiáveis, promover a alfabetização informacional e ajudar os usuários a se tornarem consumidores críticos de informações.

Os bibliotecários são especialistas em lidar com informações e possuem um profundo conhecimento sobre como avaliar e selecionar fontes confiáveis de informação. Eles aplicam critérios rigorosos para determinar a credibilidade de uma fonte, verificando fatos, examinando a autoridade do autor e analisando o contexto em que a informação é apresentada. Esse comportamento informacional cuidadoso e criterioso permite que os bibliotecários forneçam informações precisas e confiáveis aos usuários.

Destarte, os bibliotecários podem ensinar os usuários habilidades e estratégias para avaliar criticamente as informações que encontram, ajudando-os a identificar informações falsas, enganosas ou tendenciosas. Os bibliotecários capacitam os usuários a se tornarem consumidores informacionais responsáveis, capazes de tomar decisões embasadas e conscientes.

Os bibliotecários também desempenham um papel importante na promoção da transparência e da acessibilidade à informação confiável. Eles fornecem acesso a recursos informativos confiáveis e verificados, seja por meio de coleções físicas ou digitais. Eles

trabalham para garantir que as informações sejam facilmente acessíveis, organizadas de maneira clara e apresentadas de forma imparcial.

Os bibliotecários têm a capacidade única de construir e manter relacionamentos de confiança com os usuários. Essa relação de confiança permite que eles sejam recursos confiáveis quando se trata de informações, ajudando os usuários a navegar em ambientes de informações e orientando-os em direção a fontes confiáveis e verificadas.

## REFERÊNCIAS

FERREIRA, Grazielle Magnólia Nogueira; CENDÓN, Beatriz Valadares. Tendências nas pesquisas internacionais sobre comportamento informacional humano. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 9, n. 1, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17047>. Acesso em: 30 jun. 2023.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional. **Transinformação**, v. 34, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/MqgwrfvKkgkQkNPJrLdmsHsb/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 30 jun. 2023.

NEVES, Barbara Coelho. Recursos que podem apoiar o bibliotecário no combate às fake news nas mídias sociais. **AtoZ: Novas Práticas em Informação e Conhecimento**, v. 8, n. 2, p. 17-27, 2019. Disponível em: [10.5380/atoz.v8i2.68094](https://doi.org/10.5380/atoz.v8i2.68094) Acesso em: 01 jul. 2023.

RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Bibliotecário do século XXI: pensando o seu papel na contemporaneidade**. Brasília: IPEA, 2018.

ROTHER, Edna Terezinha. Revisão sistemática x revisão narrativa. **Acta paul. enferm.** v. 20, n. 2, Jun., 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/> Acesso em: 30 jun. 2023.

SANTOS, Josué Pereira da Silva; SANTOS, Andrea Pereira dos. O comportamento informacional frente às fake news: um estudo com administradores(as) do grupo “Bibliotecários do Brasil” no Facebook. **Folha de Rosto**, v. 8, n. 1, p. 188-206, 29 abr. 2022.

TANUS, Gabrielle Francinède Souza Carvalho; Iladyany Cristina Oliveira da. **Cartilha: curadoria de conteúdo para bibliotecário(a)**. Natal: [s.n.], 2022.

WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: < <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> >. Acesso em: 21 jan. 2023.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em: 16 fev. 2023.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

**Recebido/Received: 25/10/2023**  
**Aceito/Accepted: 06/11/2023**  
**Publicado/Published: 31/12/2023**

---

## IMPLICAÇÕES DA PÓS-VERDADE NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E EM INFORMAÇÕES DE SAÚDE

*IMPLICATIONS OF POST-TRUTH ON INFORMATIONAL BEHAVIOR AND HEALTH INFORMATION*

---

### **Shirley de Souza Felix Suedde**

Mestre em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social pela Universidade Federal do Recôncavo Baiano (UFRB). Graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Especialista em Gestão Pública pela Universidade Gama Filho. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-5335-2440>. E-mail: [shirley.suedde@embrapa.br](mailto:shirley.suedde@embrapa.br).

### **Ana Cibele de Oliveira Barbosa**

Doutoranda em Ciência da Informação e Mestre em Saúde, Ambiente e Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). MBA em Administração pela UNIFACS. Graduada em Secretariado Executivo pela UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9341-551X>. E-mail: [anacibeleb@gmail.com](mailto:anacibeleb@gmail.com).

### **Marco Tulio Moreira de Souza**

Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Pós-graduado em Periodontia; Saúde Coletiva; e Gestão de Políticas de Saúde Informadas por Evidências pela ESPIE. Graduado em Odontologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-5589-2942>. E-mail: [mtmsouza2@hotmail.com](mailto:mtmsouza2@hotmail.com).

### **Vagner Marcelo Ramos Santos**

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Pós-graduado em Gestão de Projetos pelo CIMATEC. Graduado em Análise de Sistemas pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB). Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0380-666X>. E-mail: [v.marcelo@yahoo.com.br](mailto:v.marcelo@yahoo.com.br)

### **José Carlos Sales dos Santos**

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Docente Permanente e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFBA). Lidera o Grupo de Pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>. E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br).

## RESUMO

A pós-verdade, caracterizada pelo uso sistemático de informações enganosas, distorcidas ou falsas para moldar a opinião pública, tem se tornado uma preocupação crescente na sociedade contemporânea e têm causado impactos significativos no comportamento informacional das pessoas. O presente artigo objetiva analisar as implicações da pós verdade no comportamento informacional e em informações de saúde. A metodologia utilizada é uma revisão de literatura, e o resultado de inúmeras discussões realizadas no grupo de pesquisa “Laboratório de Pesquisa em Comportamento Informacional”. Utilizamos visões de diferentes autores, que compõem os principais entendimentos

sobre a origem, conceitos e as implicações da pós-verdade no comportamento informacional, demonstrando como afeta a confiança nas fontes de informação, nas relações sociais, no processo de tomada de decisões. Foram explorados diversos aspectos relacionados à desinformação, incluindo sua definição, o papel do comportamento informacional na sua propagação, as motivações que impulsionam sua disseminação, os aspectos psicológicos, sociais envolvidos nesse processo e como também o impacto da pós-verdade e de fake News em informações de saúde. Concluímos, destacando a importância de se combater os efeitos negativos da pós-verdade, promovendo a educação informacional, literacia em saúde, o pensamento crítico, capacitando as pessoas a verificar fontes, avaliar a credibilidade dos conteúdos e entender a importância de fontes mediadas e responsáveis.

**Palavras-chave:** Pós-verdade; Fake News; Ciência da Informação; Comportamento informacional.

### ABSTRACT

Post-truth, characterized by the systematic use of misleading, distorted or false information to shape public opinion, has become a growing concern in contemporary society and has caused significant impacts on people's informational behavior. This article aims to analyze the implications of post-truth in informational behavior and health information. The methodology used is a literature review, and the result of numerous discussions held in the research group "Research Laboratory on Informational Behavior". We use views from different authors, which make up the main understandings about the origin, concepts and implications of post-truth in informational behavior, demonstrating how it affects trust in information sources, in social relations, in the decision-making process. Several aspects related to disinformation were explored, including its definition, the role of informational behavior in its propagation, the motivations that drive its dissemination, the psychological and social aspects involved in this process, as well as the impact of post-truth and fake news on health information. We conclude by highlighting the importance of combating the negative effects of post-truth, promoting informational education, health literacy, critical thinking, enabling people to verify sources, assess the credibility of contents and understand the importance of mediated and responsible sources.

**Keywords:** Post-truth; Fake News; Information Science; Informational behavior.

## 1 INTRODUÇÃO

A expressão pós-verdade, vem ganhando espaço como um fenômeno informacional atual, intimamente relacionado com as tecnologias digitais, que expressa um conjunto de fatos e processos até então inéditos, que ainda estão sendo compreendidos e mapeados.

A disseminação de informações falsas e a manipulação da narrativa tornam difícil para as pessoas discernirem quais fontes são confiáveis e quais estão promovendo desinformação, ocasionando um clima de desconfiança generalizada, onde as pessoas podem se afastar das fontes estabelecidas e buscar informações em fontes duvidosas ou não verificadas abalando a confiança nas fontes tradicionais de informação, como veículos de imprensa, especialistas e instituições.

Segundo Genesi (2018), a desinformação gera sequelas na construção democrática de uma nação, estando então diretamente associado ao fenômeno do obscurantismo político-

ideológico. Desta forma é salutar um esforço adicional para verificar a veracidade das informações antes de aceitá-las como verdadeiras.

Entretanto, em um ambiente de sobrecarga de informações, muitos indivíduos podem optar por acreditar em informações convenientes ou que confirmem suas crenças, em vez de realizar uma avaliação crítica. O papel da ciência da informação, nessa conjuntura comportamental do acesso e da transmissão de conhecimento é fundamental para o entendimento desse fenômeno.

A ideia de que existe uma suposta “verdade”, transfigurada ou fragmentada, para além da verdade em si, evocam a necessidade de estudos mais recentes sobre a pós-verdade que debruceem na análise de como a sua reprodutibilidade pode afetar o contexto da comunicação informacional na sociedade e na ciência e ao mesmo tempo desenvolver estratégias para o embate contra esse cenário.

A era digital trouxe consigo uma abundância de informações e uma ampliação significativa das possibilidades de acesso a dados e conhecimentos. No entanto, esse cenário também trouxe desafios, especialmente quando se trata de desinformação. Nesse contexto, o comportamento informacional das pessoas torna-se um elemento crucial para compreender como a desinformação se propaga e como pode ser mitigada.

Apesar de todos os esforços e toda a produção científica já publicada, compreender o fenômeno da pós-verdade ainda é um grande desafio para a ciência da informação. Nesse panorama e na tentativa de proporcionar avanços que direcione e instigue leitores a buscarem respostas para um fenômeno que dificulta o acesso a diferentes perspectivas e ao debate saudável, este artigo tem como objetivo analisar as implicações da pós-verdade no comportamento informacional e em informações de saúde. Trata-se de uma revisão de literatura, e do resultado de inúmeras discussões realizadas no grupo de pesquisa LAPCI - Laboratório de Pesquisa em Comportamento Informacional, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA).

Composto por estudantes, pesquisadores e profissionais de diversas áreas, o objetivo do LAPCI é explorar, debater e aprofundar o campo do comportamento informacional humano. O LAPCI está orientado à discussão livre de assuntos relacionados às temáticas como comportamento informacional humano, sujeitos informacionais, necessidades informacionais, ansiedade e normose informacional, informação e saúde mental bem como

busca aprofundar o entendimento sobre a pós-verdade e seu impacto na sociedade da informação incluindo a área da saúde.

O artigo se estrutura da seguinte maneira: no primeiro momento são externadas visões de diferentes autores, compondo os principais entendimentos sobre a origem e conceitos da pós-verdade, um enfoque sobre pós verdade como cultura, análise dos determinantes da Pós-Verdade e os fatores influenciadores, em seguida, discorre-se sobre o comportamento informacional, a propagação da desinformação e suas motivações, os aspectos psicológicos e sociais da informação. Por fim, as implicações da pós-verdade no comportamento informacional, o combate a desinformação e *fake news* em informações de saúde, seguido das considerações finais e das referências.

## 2 PÓS-VERDADE: ORIGEM E CONCEITO

O termo “pós-verdade” já havia sido usado por Steve Tesich em 1992, em sua análise sobre a Guerra do Golfo, e estava presente no título de um livro pela primeira vez na obra de Ralph Keyes, publicada em 2004. No ano de 2016, foi considerada como a palavra do ano pelo Dicionário Oxford, designando as “circunstâncias nas quais fatos objetivos são os influentes na formação da opinião pública do que apelos à emoção e à crença pessoal” (Santaella, 2019, p. 7).

A definição do Dicionário Oxford aponta que a expressão está relacionada com “circunstâncias nas quais fatos objetivos são menos influenciadores na formação da opinião pública do que apelos à emoção ou à crença pessoal” (Mcintyre, 2018, p. 34, tradução nossa).

Teorias e métodos foram substituídos ou sofreram alguma alteração no decorrer dos anos, gerados pela própria evolução dos conhecimentos científicos como também através da própria realidade empírica, nas dinâmicas informacionais. Fenômenos foram adquirindo novos aspectos e ganhando dimensões no cenário atual com a velocidade da disseminação de informações através das redes sociais e da internet em geral. A pós-verdade surge como um fenômeno preocupante, caracterizada pelo apelo emocional e pela manipulação da informação, desafiando a noção tradicional de que os fatos devem ser fundamentados em evidências objetivas e verificáveis.

A ideia de que existe uma suposta “verdade”, transfigurada ou fragmentada, para além da verdade em si, evocam a necessidade de estudos mais recentes sobre a pós-verdade que

debruçem na análise de como a sua reprodutibilidade pode afetar o contexto da comunicação informacional na sociedade e na ciência. O papel da ciência, nessa conjuntura comportamental do acesso e da transmissão de conhecimento é fundamental para o embate contra o cenário da pós-verdade.

A pós-verdade é um fenômeno informacional atual, intimamente relacionado com as tecnologias digitais, e expressa um conjunto de fatos e processos até então inéditos, que ainda estão sendo compreendidos e mapeados. Santaella (2019) defende que a pós-verdade representa uma transformação profunda nos modos como as informações são produzidas, recebidas e reproduzidas.

Segundo Araújo (2021) mais recentemente, seu uso intensificou-se no campo da ciência política e, sobretudo em 2020, no campo das ciências da saúde, diante do cenário de pandemia causada pela Covid-19. Apesar dessa amplitude de usos, existem ainda muitas imprecisões e confusões a respeito de seu significado.

Caracterizada pela manipulação e distorção da informação com o objetivo de influenciar as percepções do público, a pós verdade representa um desafio significativo para o comportamento informacional. A disseminação em massa de informações falsas, meias-verdades e teorias conspiratórias cria um ambiente propício para a desinformação, prejudicando a capacidade das pessoas de obterem informações precisas e confiáveis.

“A pós-verdade é uma ideia, um imaginário, um conjunto de representações sociais ou sentidos já incorporados pelas audiências e desde a qual é possível a existência das fake news que se referem a essa ideia a afirmando ou ampliando” (Murolo, 2019, p. 68).

O estudo do fenômeno pós-verdade, trata-se, sim, de um processo novo na história, marcado por determinadas características específicas e que exigiria, portanto, categorias de análise próprias. Inclusive, como apontam Aparici e García Martín (2019, p. 09), “é fundamental a diferenciação entre os conceitos de pós-verdade e notícias falsas (*fake news*), dimensões que devem ser tomadas separadamente”.

### 3 PÓS-VERDADE COMO CULTURA

A emergência da cultura da pós-verdade é influenciada por vários fatores sociais, tecnológicos e políticos. O advento das redes sociais e a facilidade de disseminação de informações criaram um terreno fértil para a propagação da pós-verdade. Além disso, a polarização política e a

desconfiança nas instituições alimentam o desejo de encontrar informações que confirmem as crenças existentes, mesmo que essas informações sejam falsas.

A cultura da pós-verdade também é impulsionada por motivações políticas e ideológicas, onde a manipulação da verdade serve a interesses particulares. Conforme Wilber (2018), um pesquisador que analisa o fenômeno em um livro com o título de “Trump e a pós-verdade”, ele parte da eleição de Donald Trump para presidente dos Estados Unidos e da saída da Grã-Bretanha da União Europeia, dois fenômenos diretamente associados com o triunfo das informações falsas produzidas, disseminadas e consumidas em massa.

Há também implicações profundas para a sociedade. Ela mina a confiança nas instituições e na mídia, corroendo a base de uma sociedade informada e engajada. A disseminação de informações falsas e distorcidas leva a uma percepção distorcida da realidade, onde os fatos são subjugados por narrativas convenientes. Isso pode ter consequências graves, como a polarização social, a desinformação em questões críticas, a erosão da democracia e a perda do senso compartilhado da verdade.

O desinteresse pela verdade traz elementos que caracterizam a pós-verdade e essa característica que permite se falar numa “cultura da pós-verdade”.

O fenômeno da pós-verdade precisa ser compreendido como resultado de determinadas condições (tecnológicas, sociais, culturais) que se colocam nas relações das pessoas com a verdade e, por extensão, com a informação, pois ela influencia significativamente a formação de crenças das pessoas (Araújo, 2021).

Por meio de técnicas persuasivas, como a repetição de informações falsas, a seleção seletiva de evidências e a exploração de emoções, ela pode moldar a percepção do público sobre determinados assuntos, levando a distorções cognitivas, polarização e reforço de crenças preexistentes, dificultando o acesso a diferentes perspectivas e ao debate saudável, além disso a propagação da pós-verdade pode afetar as relações sociais, gerando conflitos e divisões.

Enfrentar a cultura da pós-verdade exige esforços coletivos. Estratégias como a promoção da alfabetização midiática e informacional, a valorização do pensamento crítico, a verificação de fatos independentes, a responsabilidade das plataformas digitais e a busca por consenso baseado em evidências são fundamentais para combater a disseminação da pós-verdade. Além disso, é necessário promover um diálogo aberto e respeitoso, que valorize a diversidade de perspectivas e estimule o engajamento cívico.

A pós-verdade não é apenas uma série de informações enganosas; ela se estabeleceu como uma cultura que influencia o comportamento informacional das pessoas e o grande desafio é como promover uma cultura da busca da verdade.

Seria o momento de atuar contra determinadas condições em que as pessoas “por estarem retidas dentro de suas próprias cavernas platônicas tornam-se incapazes de furar o bolsão de suas crenças fixas para enxergar algumas clareiras fora delas” (Santaella, 2019, p. 37).

Entender os elementos, origens e consequências dessa cultura é essencial para enfrentar esse desafio. Promover uma cultura de informação baseada em fatos, comprometida com a objetividade e o pensamento crítico, é fundamental para restaurar a confiança nas informações e fortalecer a sociedade como um todo. Somente através desses esforços podemos superar os desafios impostos pela cultura da pós-verdade.

#### **4 ANÁLISE DOS DETERMINANTES DA PÓS-VERDADE, OS FATORES INFLUENCIADORES E SUAS CONSEQUÊNCIAS.**

Há uma ampla discussão acerca da concepção de pós-verdade. O conceito refere-se à tendência de apelar para as emoções, crenças pessoais e narrativas emocionais, contrariamente aos fatos objetivos, na formação de opiniões e na influência das percepções públicas sobre determinados assuntos. Esse fenômeno tem implicações significativas no comportamento informacional humano, afetando a forma como as pessoas buscam, consomem e compartilham informações.

Segundo Araújo (2021), a expressão pós-verdade ganhou popularidade para descrever a era contemporânea, onde há uma enorme disseminação de informações falsas, que têm um impacto significativo nas decisões das pessoas, ocorrendo de forma rápida e anônima, sem a identificação dos autores. Para o autor, o aspecto marcante é que as pessoas parecem menosprezar, ignorar e desinteressar-se pela veracidade das informações que recebem e compartilham. Mesmo tendo consciência de que são falsas, elas ainda as propagam.

São muitas as causas e fatores que influenciaram a pós-verdade. Entre os autores que estudaram esses fatores, destaca-se aqui a síntese feita por Araújo (2021).

Segundo o autor, o primeiro fator é o negacionismo científico, tendência em que a credibilidade da ciência é contestada por pessoas comuns, impulsionada por interesses

econômicos de grupos empresariais específicos, processo que iniciou nos Estados Unidos na década de 1950, quando diversos estudos científicos estabeleceram uma relação entre o consumo de tabaco e o câncer. Empresas da indústria do tabaco financiaram, então, “cientistas” que contradissem essas evidências, argumentando que não existiam provas conclusivas dos danos causados pelo tabagismo, com o objetivo principal de disseminar a dúvida e confusão entre o público.

Negar a ciência não é um fenômeno recente no contexto brasileiro e nem no contexto internacional. O negacionismo científico pode ser motivado, além dos interesses econômicos de grupos empresariais, por razões como ideologia, crenças pessoais e política. O movimento antivacinação é mais um exemplo de negacionismo científico que rejeita as evidências científicas estabelecidas sobre a eficácia e segurança das vacinas.

O segundo fator, segundo o autor, está ligado a certas características cognitivas humanas, que são frequentemente referidas como viés cognitivo ou dissonância cognitiva, em que as pessoas têm uma tendência natural a rejeitar informações que entram em conflito com suas crenças ou ideias estabelecidas, buscando, em vez disso, um conforto psicológico.

O comportamento humano é diversificado, e nem todas as pessoas agem da mesma maneira diante de informações conflitantes. Essa busca por conforto leva muitas vezes à seleção seletiva de informações que confirmam suas opiniões preexistentes, ignorando ou descartando aquelas que desafiam suas convicções. Isso pode levar à aceitação acrítica de informações que se alinham com suas visões, mesmo que sejam falsas.

Dunker (2017) enfatiza que é cada vez mais difícil ouvir o ponto de vista do outro, se colocar em seu lugar, refletir sobre as diferenças e buscar um ponto de convergência. A vida está se tornando mais *acelerada, icônica e funcionalizada*, que são características da pós-verdade. A própria experiência de nosso corpo é manipulada e transformada em objeto funcional pela pós-verdade.

O terceiro fator que contribui para a disseminação da pós-verdade é a desintermediação da informação, fenômeno que se refere ao grande volume de conteúdos baseados em opiniões, criados por pessoas sem conhecimento especializado no assunto em questão. Os meios de comunicação de massa, como representam instituições, podem ser responsabilizados por seus conteúdos, ao contrário do que ocorre nos ambientes digitais atuais nos quais conteúdos falsos, boatos e distorções são compartilhados (Araújo, 2021).

Já Siebert e Pereira (2020) trazem que a disseminação da pós-verdade é acentuada pelas mídias digitais devido à rapidez com que os sentidos podem ser amplificados. Com isso, os meios de comunicação tradicionais enfrentam dificuldades em manter sua credibilidade, uma vez que não possuem mais o controle exclusivo da "verdade". Com a internet, especialmente por meio das redes sociais e a aparente proximidade que proporcionam com influenciadores de diversas áreas, esse monopólio da verdade se fragmenta, gerando consequências tanto positivas, como um maior espaço para o debate entre diferentes posições, quanto negativas, como a maior propensão para a disseminação de boatos e informações enganosas.

Esse processo, então, está relacionado ao fato de que há uma proliferação de informações não mediadas por instituições de comunicação de massa na atualidade, que pode levar a uma disseminação de informações falsas e enganosas e que apelam às emoções ao invés de fatos. Essa desintermediação também pode levar à criação de bolhas de informação, onde as pessoas se cercam de fontes que confirmam suas crenças preexistentes, sem serem expostas a perspectivas divergentes, contribuindo para a polarização e dificultando ainda mais a busca pela verdade objetiva, relacionado ao próximo fator que contribui para a pós-verdade.

Segundo o autor, o quarto fenômeno, associado ao anterior, é o aumento do uso de redes sociais e dois aspectos relacionados, que é o efeito bolha e a disseminação subterrânea de informações. As redes sociais se tornaram um canal central por meio do qual as pessoas recebem notícias e informações do mundo. Essas plataformas são estruturadas com algoritmos que selecionam conteúdos com base no que é provavelmente do interesse das pessoas ou que estejam alinhados com suas visões de mundo, criando o chamado "efeito bolha". Além disso, nas redes sociais, as mensagens são enviadas em massa diretamente para os aparelhos das pessoas, sem que se possa monitorar ou se contrapor a elas, numa lógica "subterrânea" de disseminação de informação.

O efeito bolha pode agravar a polarização da sociedade, uma vez que as pessoas podem se tornar cada vez mais isoladas em suas próprias bolhas de informação, sem acesso a pontos de vista alternativos ou informações imparciais. Já o processo de disseminação "subterrânea" de informações pode dificultar a identificação da origem das mensagens e das intenções por trás delas, aumentando o risco de desinformação e manipulação.

O último fator está relacionado ao questionamento da concepção de verdade promovido pelo movimento pós-moderno, que surgiu ao longo do século XX como um

movimento artístico, cultural e filosófico, tendo como características fundamentais a contestação da ideia de uma verdade absoluta e única, sugerindo que não há uma resposta universalmente correta para a interpretação de cada elemento da realidade. O movimento argumenta que qualquer afirmação de verdade é inerentemente autoritária, pois está sempre impregnada de ideologia (Araújo, 2021).

Dunker (2017) defende que a pós-verdade pode ser vista como uma reação negativa ao pós-modernismo, representando uma segunda onda do movimento pós-moderno. Essa consequência é simultaneamente lógica e reveladora de uma verdade brutal que ambos os movimentos compartilham. Para o autor, a característica predominante da subjetividade na era da pós-verdade é a capacidade de fazer uma inversão sem uma verdadeira transformação, significando que a transição da posição pós-moderna para a posição pós-verdadeira ocorre sem que ambas entrem em conflito.

É importante abordar o questionamento pós-moderno da verdade de maneira crítica e contextualizada, compreendendo suas implicações reais e evitando que seja usada como uma justificativa para a disseminação de informações enganosas. O pensamento pós-moderno pode trazer importantes reflexões sobre a natureza da verdade e do conhecimento, mas é necessário equilibrar essas reflexões com a valorização da veracidade, da transparência e da responsabilidade na divulgação e no compartilhamento de informações.

Dentre as consequências associadas à pós-verdade, são comumente citados o enfraquecimento da democracia, o aumento de regimes políticos autoritários, o extremismo, a polarização e a propagação da cultura do ódio (Araújo, 2021).

Considerando as interações intersubjetivas, do discurso e da dinâmica do reconhecimento, a principal característica da pós-verdade é que ela exige uma negação do outro ou, no mínimo, uma cultura de indiferença. Quando essa negação ou indiferença é ameaçada, a reação pode ser de ódio ou violência (Dunker, 2017).

Dessa forma, observa-se os impactos negativos que as consequências da pós-verdade trazem para a sociedade, e também a gravidade desses efeitos na esfera pública. Ressalta-se, então, a importância do diálogo e do respeito mútuo na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

## 5 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A origem do termo "comportamento informacional" foi proposta por Wilson (2000). Ao abordar essa temática, é necessário explorar certos aspectos do comportamento humano em relação à informação e sua contribuição para a compreensão dos processos e elementos envolvidos na busca e utilização de informações.

O comportamento informacional é um campo de estudo essencial para compreender como os sujeitos lidam com a informação em meio a uma era caracterizada pelo fluxo constante e massivo de dados. Esse campo investiga os processos cognitivos, emocionais e sociais que influenciam a busca, acesso, avaliação, uso e compartilhamento de informações. No contexto da desinformação, o comportamento informacional desempenha um papel crucial, pois determina como as pessoas interagem com informações verdadeiras e falsas, e como essas informações são propagadas através das redes sociais e outros meios de comunicação.

O comportamento informacional abrange as motivações intrínsecas e extrínsecas que levam as pessoas a buscar e compartilhar informações. As motivações intrínsecas referem-se a interesses pessoais, necessidades de conhecimento e satisfação intelectual. Já as motivações extrínsecas envolvem influências sociais e recompensas externas que podem influenciar as escolhas informacionais dos indivíduos. Desta forma, essas motivações podem afetar tanto a disseminação quanto a aceitação de informações falsas. Por exemplo, indivíduos com motivações ideológicas podem estar mais propensos a compartilhar informações que sustentem suas crenças preexistentes, mesmo que sejam inverídicas.

Wilson (2000), autor proeminente no estudo do comportamento informacional, enfatiza a importância das interações entre as pessoas e a informação. Ele destaca a influência das relações sociais e das redes de comunicação nas escolhas informacionais. Em um contexto de desinformação, a propagação de informações falsas pode ser intensificada por meio de redes sociais que criam "bolhas de filtro", onde as pessoas são expostas principalmente a visões de mundo semelhantes e, conseqüentemente, estão mais propensas a compartilhar informações dentro de suas bolhas sem questionamento crítico. Essa dinâmica pode reforçar a disseminação de desinformação e dificultar a correção de informações incorretas.

Em suma, o comportamento informacional desempenha um papel central na propagação da desinformação. Motivações, interações sociais e nível de alfabetização informacional são fatores cruciais que moldam a forma como as pessoas lidam com informações e influenciam a disseminação de informações falsas. Compreender esses

aspectos é essencial para desenvolver estratégias eficazes de combate à desinformação e para promover uma sociedade mais informada e crítica diante da abundância de informações disponíveis.

## **6 A PROPAGAÇÃO DA DESINFORMAÇÃO E SUAS MOTIVAÇÕES**

A desinformação pode se espalhar rapidamente em plataformas digitais e redes sociais. O fenômeno das "bolhas de filtro" e a personalização algorítmica dos conteúdos podem levar a um isolamento das pessoas em bolhas de informações que reforçam suas crenças e visões de mundo, tornando-as mais suscetíveis à desinformação. O comportamento informacional em um ambiente de filtragem seletiva de informações pode resultar em compartilhamento acrítico de informações sem uma análise adequada da veracidade dos conteúdos.

As redes sociais desempenham um papel fundamental na disseminação da desinformação. O algoritmo das plataformas de mídia social tende a apresentar aos usuários conteúdos com os quais eles têm maior afinidade, criando assim as chamadas "bolhas de filtro". Essas bolhas de filtro podem levar a um isolamento informativo, onde as pessoas são expostas principalmente a informações que reforçam suas crenças e visões de mundo, aumentando a suscetibilidade à desinformação (Pariser, 2012).

O uso de bots (robôs automatizados) e contas falsas em redes sociais é uma prática comum para amplificar a disseminação da desinformação. Eles podem ser programados para compartilhar conteúdos em grande escala, aumentando a aparência de apoio e legitimidade para informações falsas (Albright, 2016).

É essencial compreender as motivações por trás da disseminação da desinformação. Algumas pessoas podem compartilhar informações enganosas com intenção de enganar deliberadamente, seja por razões políticas, ideológicas ou financeiras. Por outro lado, pessoas bem-intencionadas podem inadvertidamente contribuir para a propagação da desinformação, sendo vítimas de falácias lógicas, vieses cognitivos ou manipulação de conteúdo.

No que concerne aos interesses políticos e ideológicos, grupos ou indivíduos podem disseminar desinformação para promover suas agendas e influenciar a opinião pública de acordo com suas visões de mundo. Essas motivações podem estar ligadas a disputas eleitorais, questões de política pública ou debates ideológicos (Barberá, 2014).

O ganho financeiro também pode ser uma motivação significativa para a propagação da desinformação. Algumas pessoas e organizações se envolvem na disseminação de informações falsas para gerar receitas por meio de cliques em anúncios ou por meio de esquemas fraudulentos.

Atos de desestabilização e manipulação são outras motivações potenciais. A disseminação de desinformação pode ser utilizada como uma tática para criar conflitos, instigar tensões sociais e influenciar eventos políticos ou sociais em prol de interesses ocultos. O sensacionalismo e a busca por entretenimento também desempenham um papel importante na propagação da desinformação. Conteúdos sensacionalistas tendem a atrair mais atenção e compartilhamentos nas redes sociais, o que pode motivar a criação e disseminação de informações enganosas com o intuito de obter mais visibilidade.

Além disso, os vieses cognitivos e psicológicos podem influenciar as pessoas a compartilharem informações que confirmam suas crenças prévias, mesmo que essas informações sejam falsas. O viés de confirmação, por exemplo, pode levar indivíduos a ignorarem ou desconsiderarem informações que contradigam suas visões de mundo.

## **7 ASPECTOS PSICOLÓGICOS E SOCIAIS DA DESINFORMAÇÃO**

A psicologia desempenha um papel fundamental na compreensão do comportamento informacional em relação à desinformação. Fatores como viés de confirmação, disseminação em massa de teorias da conspiração e a sensação de pertencimento a grupos sociais podem influenciar a forma como as pessoas interagem com informações falsas ou enganosas. A propagação da desinformação é um fenômeno complexo que envolve não apenas fatores políticos e tecnológicos, mas também aspectos psicológicos e sociais que influenciam a forma como as pessoas interagem com informações falsas ou enganosas. A compreensão desses aspectos é fundamental para enfrentar eficazmente a disseminação da desinformação.

O viés de confirmação é um aspecto psicológico comum que leva as pessoas a buscar, interpretar e lembrar informações de maneira a confirmar suas crenças pré-existentes. Como argumenta Fabíola Rohden (2019), o viés de confirmação é um dos principais fatores que levam as pessoas a acreditarem em informações falsas. Isso pode levar à aceitação acrítica de informações que se alinham com suas visões de mundo, mesmo que sejam falsas ou enganosas. A necessidade de explicar eventos complexos ou de encontrar significado em situações incertas pode levar à disseminação de teorias da conspiração. Essas teorias muitas

vezes se baseiam em informações não verificadas ou manipuladas para fornecer explicações simplistas e atrativas para eventos complexos.

O sentimento de pertencer a um grupo social e de fortalecer a identidade grupal pode levar as pessoas a compartilharem informações que reforcem a coesão do grupo, mesmo que essas informações sejam falsas. Segundo Jonathan Haidt (2012), o sentimento de pertencimento a um grupo social pode levar as pessoas a se tornarem mais propensas a acreditar em informações que confirmam as crenças desse grupo. Essa dinâmica pode ser observada especialmente em contextos políticos e ideológicos.

A desinformação muitas vezes é projetada para evocar respostas emocionais intensas, como raiva, medo ou indignação. Informações emocionalmente carregadas tendem a se espalhar mais rapidamente e podem desencadear comportamentos impulsivos de compartilhamento. O excesso de informações disponíveis pode levar à fadiga informacional, tornando as pessoas menos propensas a verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las. Isso pode facilitar a disseminação de informações enganosas e falsas.

Esses aspectos psicológicos e sociais da desinformação destacam a complexidade do fenômeno e apontam para a importância de uma abordagem multidisciplinar para enfrentar o problema. A compreensão desses fatores é essencial para desenvolver estratégias efetivas de combate à desinformação, promovendo uma cultura de pensamento crítico, alfabetização informacional e conscientização sobre as armadilhas que podem levar à disseminação de informações falsas.

## **8 AS IMPLICAÇÕES DA PÓS-VERDADE NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

Durante muito tempo, o incentivo e a promoção do uso da informação foram voltados para a recuperação e acesso como desafio central da ciência da informação. Atualmente, na sociedade da pós-verdade, o grande desafio é como promover uma cultura da busca da verdade, visto que várias são as implicações da pós-verdade no comportamento informacional.

Segundo Araújo (2020) a pós-verdade influencia significativamente a formação de crenças das pessoas. Por meio de técnicas persuasivas, como a repetição de informações falsas, a seleção seletiva de evidências e a exploração de emoções, ela pode moldar a percepção do público sobre determinados assuntos. Isso pode levar a distorções cognitivas, polarização e reforço de crenças preexistentes, dificultando o acesso a diferentes perspectivas

e ao debate saudável, além disso a propagação da pós-verdade pode afetar as relações sociais, gerando conflitos e divisões.

Em um ambiente saturado de desinformação, é essencial compreender as implicações da pós-verdade no comportamento informacional e buscar estratégias para lidar com esse problema. A Ciência da informação está inserida nessa realidade com um papel primordial em busca da confiabilidade nas evidências científicas, que segundo Genesi (2018) a desinformação gera sequelas na construção democrática de uma nação, estando então diretamente associado ao fenômeno do obscurantismo político-ideológico.

A disseminação de informações falsas e a manipulação da narrativa tornam difícil para as pessoas discernir quais fontes são confiáveis e quais estão promovendo desinformação, ocasionando um clima de desconfiança generalizada, onde as pessoas podem se afastar das fontes estabelecidas e buscar informações em fontes duvidosas ou não verificadas e portanto pós-verdade abala a confiança nas fontes tradicionais de informação, como veículos de imprensa, especialistas e instituições, além disso a pós-verdade contribui para a polarização das opiniões, alimentando a divisão entre diferentes grupos e reforçando as visões preexistentes.

As informações enganosas são frequentemente projetadas para apelar às emoções e aos valores das pessoas, levando-as a aceitar e compartilhar informações falsas que estejam alinhadas com suas crenças pessoais. Isso cria uma sociedade fragmentada, com dificuldades para o diálogo construtivo e a busca por consensos baseados em fatos verificáveis.

A pós-verdade dificulta o discernimento de fatos verificáveis. A proliferação de informações falsas e a manipulação da narrativa confundem as pessoas, tornando desafiador distinguir entre o que é verdadeiro e o que é falso. Muitas vezes, é necessário um esforço adicional para verificar a veracidade das informações antes de aceitá-las como verdadeiras. No entanto, em um ambiente de sobrecarga de informações, muitos indivíduos podem optar por acreditar em informações convenientes ou que confirmem suas crenças, em vez de realizar uma avaliação crítica.

As chamadas "câmaras de eco" ou "bolhas informativas", são fortalecidas pela pós-verdade, onde as pessoas são expostas apenas a informações que confirmam suas opiniões existentes. Segundo os autores Lé, Anecleto, Úrsula e Ribeiro (2022) entendem que as bolhas de pós-verdade são justamente aquelas responsáveis por replicar esse sistema de crenças e convicções, destacando seu envolvimento como uma das principais condições envolvidas no

mecanismo da desinformação, na disseminação das chamadas fake News. As redes sociais e os algoritmos personalizados tendem a reforçar essas câmaras, limitando a diversidade de perspectivas e dificultando o acesso a opiniões divergentes.

Ambiente em que as pessoas são menos expostas a informações contrastantes e têm menos oportunidades de questionar e expandir seus pontos de vista. Políticos se aproveitam desse fenômeno para terem ascensão em suas carreiras conforme os autores Eatwell e Goodwin (2019) sobre o que chamam de fenômeno do “nacional-populismo”: a ascensão de líderes demagógicos que constroem sua popularidade com o uso de mentiras e apelos a emoções de ódio, medo e ressentimento.

A pós-verdade representa um desafio significativo para o comportamento informacional na era da desinformação, com implicações que afetam a formação de crenças, as relações sociais, a tomada de decisões e a própria noção de verdade. Abrangem desde a confiança nas fontes de informação até o fortalecimento das câmaras de eco, afetando a capacidade das pessoas de obterem informações precisas e formarem opiniões fundamentadas.

## 40

### 9 COMBATE À DESINFORMAÇÃO

Enfrentar a desinformação requer esforços colaborativos entre governos, sociedade civil, plataformas de mídia e indivíduos. Estratégias como educação midiática, promoção do pensamento crítico e verificação de fatos são fundamentais para capacitar as pessoas a discernir informações verdadeiras das falsas.

Aprender a verificar fontes, identificar sinais de desinformação e adotar uma postura crítica diante de informações duvidosas é essencial para fortalecer a resiliência da sociedade contra a disseminação de informações falsas.

Colaboração e parceria entre plataformas de mídia social, agências de verificação de fatos e organizações de checagem é crucial para detectar e desmentir rapidamente informações falsas que circulam na internet. O compartilhamento de informações e a cooperação na identificação de desinformação podem ajudar a reduzir o alcance de conteúdos enganosos. Essas plataformas de mídia social podem aprimorar seus algoritmos para reduzir a disseminação de desinformação. Isso pode incluir a promoção de conteúdos de fontes confiáveis, a redução do alcance de informações não verificadas e a identificação de padrões de compartilhamento suspeitos. As plataformas de mídia social podem tomar medidas para

identificar e combater bots e contas falsas, que são frequentemente utilizados para amplificar a disseminação de desinformação.

Estimular a transparência nas fontes de informação é fundamental para que o público possa discernir informações confiáveis das falsas. Incentivar as plataformas a revelarem a origem e autoria de conteúdos pode ajudar a aumentar a confiança do público na veracidade das informações. Investir em treinamentos e capacitação para jornalistas e profissionais da comunicação é essencial para promover a qualidade e a precisão do jornalismo. Jornalistas bem treinados podem atuar como uma linha de defesa importante contra a propagação da desinformação (Bruce, 2008).

A promoção de campanhas de conscientização pública sobre os riscos da desinformação e a importância de verificar fontes antes de compartilhar informações pode ajudar a criar uma cultura de responsabilidade informacional entre os usuários da internet. Além disso, encorajar a participação ativa da comunidade na identificação e denúncia de informações falsas pode ser uma estratégia eficaz para combater a desinformação em tempo hábil.

Essas estratégias combinadas podem contribuir para mitigar os impactos da desinformação e promover uma sociedade mais bem informada e resistente a informações enganosas. O combate à desinformação é um desafio contínuo que requer esforços contundentes de governos, empresas de tecnologia, sociedade civil e do próprio público em geral.

41

## **10 IMPACTO DA PÓS-VERDADE E DE *FAKE NEWS* EM INFORMAÇÕES DE SAÚDE**

A pós-verdade, caracterizada pela prevalência de emoções e crenças sobre fatos objetivos na formação de opiniões públicas, tem se tornado uma preocupação crescente nos últimos tempos. Em linhas gerais, a “pós-verdade” se relaciona com circunstâncias nas quais fatos objetivos têm menos influência em moldar a opinião pública do que apelos à emoção e a crenças pessoais. Seu emprego nos discursos correntes leva a entender que a pós-verdade seria uma “camada”, um elemento externo adicionado ao nosso tempo, ou que seria um eufemismo para “mentira” (Guareschi *et al.*, 2017).

Os contornos e a força que a pós-verdade e as *fake news* tem podem ser o prenúncio de uma nova era. Embora não haja uma definição definitiva de *fake news*, com diversos autores ainda refletindo sobre o assunto, um conceito possível e aceito pelo Cambridge

Dictionary é o de “histórias falsas que parecem ser notícias, espalhadas na Internet ou usando outros meios de comunicação, geralmente criadas para influenciar visões políticas ou como uma piada” (Barcelos *et al.*, 2021).

Neste capítulo do artigo, será abordado o impacto da pós-verdade e das *fake news* em informações de saúde. Evidências científicas apontam que a produção e a disseminação de notícias falsas, ou *fake news*, no campo da saúde têm crescido e comprometido a capacidade que os agentes públicos e cidadãos têm para atenuar os efeitos que elas podem causar como o prejuízo da eficácia de programas, campanhas e iniciativas que visam à saúde e ao bem-estar dos cidadãos impactando o campo da saúde pública (Dresch *et al.*, 2021; Pulido *et al.*, 2020; Barcelos *et al.*, 2021).

Nesse contexto, a habilidade dos sujeitos informacionais em compartilhar conteúdos originais ou vindos de diversas fontes contribui para diversificar a comunicação. E ao mesmo tempo em que amplia o diálogo sobre variados acontecimentos e reportagens, esse fenômeno traz uma série de informações sem verificação ou validação, cujo teor pode ocasionar diferentes tipos de danos (éticos, financeiros, sociais, políticos, etc.). Como consequência, observa-se um cenário em que a internet é transformada em um espaço poderoso para a propagação de *fake news*. A capacidade do cidadão comum de se tornar um produtor de conteúdo, somada à facilidade de disseminação e partilha entre diversos intervenientes, é destacada como um dos principais impulsionadores da proliferação de uma quantidade significativa de *fake news* em plataformas de redes sociais, sendo estas definidas como "informações falsas ou incompletas", "notícias inverídicas" ou "fatos claramente incorretos" (Dresch *et al.* 2021; Genesi, 2018).

É fato que a disponibilidade de informações de saúde na internet trouxe efeitos significativos para a sociedade e a forma como os sujeitos informacionais buscam e usam informações de saúde. A importância dessas informações pode ser destacada em vários aspectos como mostra a Tabela 1:

**Tabela 1** – Tecnologia na saúde: benefícios e últimas inovações

Acesso à Informação	Democratização do acesso à informações de saúde, possibilitando que sujeitos em todo o mundo tenham acesso a uma ampla variedade de conteúdos e conhecimentos médicos. Isso é valioso para
---------------------	--

	indivíduos que vivem em áreas remotas ou têm dificuldade de acesso a serviços de saúde tradicionais.
Empoderamento do Paciente	Informações de saúde disponíveis no meio virtual capacitam pacientes a se tornarem mais proativos em relação à sua saúde. Ao terem acesso a informações precisas e confiáveis, os pacientes podem tomar decisões informadas sobre tratamentos, medicamentos e estilo de vida.
Educação em Saúde	O Ciberespaço oferece uma fonte inesgotável de material educacional sobre saúde. Os sujeitos podem aprender sobre doenças, prevenção, cuidados com a saúde, nutrição e muito mais. Isso contribui para uma comunidade mais informada e consciente sobre questões de saúde.
Promoção da Saúde	Informações sobre práticas saudáveis e prevenção de doenças permite que as pessoas adotem um estilo de vida mais saudável. A web se tornou um meio eficaz para disseminar campanhas de saúde coletiva e incentivar a adoção de comportamentos saudáveis.
Suporte a Doenças Crônicas	Pacientes com doenças crônicas podem encontrar informações relevantes sobre o manejo de suas condições na internet. Isso pode ajudar a melhorar a qualidade de vida e o entendimento sobre suas condições médicas.
Segunda Opinião	O Ciberespaço possibilita que os pacientes pesquisem sobre diagnósticos e tratamentos, buscando segundas opiniões. Isso pode ser especialmente útil em casos complexos ou quando os pacientes desejam entender melhor suas opções de tratamento.
Comunidades de Apoio	As redes sociais recebem comunidades de apoio e fóruns de discussão onde sujeitos informacioanais enfrentando condições médicas similares podem compartilhar experiências, trocar informações e oferecer suporte emocional uns aos outros.

Fonte: <https://blog.vx.med.br/tecnologia-na-saude>. Tabela criada pelo autor (2023).

Contudo, vale salientar que, com a grande quantidade de informações disponíveis, há desafios relacionados à consistência e a confiabilidade da informação bem como à precisão dos conteúdos de saúde na internet. Por isso, é essencial que os sujeitos desenvolvam uma

competência informacional, sendo críticos ao avaliar fontes e verificar a credibilidade das informações encontradas. Conforme Tomaél *et al.* (2004, p. 3) explicam "[...] o acúmulo de informações sem relevância aponta para a necessidade de filtros que permitam a recuperação de informações de qualidade e com maior revocação". O ciberespaço atualmente passa a ter um papel de facilitador na disseminação de informações, propiciando a qualquer pessoa produzir, publicar, compartilhar, interagir, e por consequência, se tornar um formador de opiniões.

Em um artigo de 2017, Silva Filho *et al.* discutem que o atual cenário tecnológico e a oferta de sites que lidam com informação em saúde faz com que isso acabe se tornando um problema de saúde pública. Eles citam Moretti, Oliveira e Silva (2012) que apontam uma tendência na quantidade de criação de sites sobre saúde e argumentam que é essencial que os usuários de fontes de informação relacionadas à saúde possuam conhecimentos fundamentais, bem como habilidades específicas, para tirar proveito da vasta gama de recursos disponibilizados pela Internet, garantindo assim acesso a informações de saúde pertinentes. Contrariando essa perspectiva, estamos testemunhando uma crescente proliferação de "fontes", juntamente com um número cada vez maior de usuários, em sua maioria leigos, que buscam informações de saúde. Esse fenômeno é observado tanto em contextos internacionais quanto na realidade brasileira (Oliveira *et al.*, 2014).

Com a informação instantânea e sua disseminação em larga escala, a pós-verdade desafia o cerne do comportamento informacional, ou seja, como os sujeitos buscam e usam a informação a fim de contemplar suas necessidades informacionais. Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (Wilson, 2000). Ora, se indivíduos buscam e usam informações irreais e descontextualizadas da verdade isso impactará diretamente suas vidas.

Ainda no artigo de Silva Filho *et al.*, 2017 é relatado que: "o problema do compartilhamento desenfreado de informações por leigos, e aqui se destacam como "cúmplices" mídias sociais como, por exemplo, Facebook e Twitter, que são utilizadas por seus

usuários para disseminarem “pesquisas”, boatos, “soluções” para problemas de saúde sem nenhuma fonte ou comprovação científica, fazem com que muitos indivíduos que as tem acesso acabem por terem seus problemas amplificados”. Corroboram com esses achados também a maré de sensacionalismo e a propaganda e o apelo sobre curas e tratamentos milagrosos atraindo indivíduos para sites com objetivos muitas vezes puramente comerciais, e que nada tem a oferecer de fato.

Nesse ponto da discussão, deve-se ainda considerar que grande parte da população brasileira tem dificuldades em acessar informações sobre saúde de qualidade técnica-científica comprovada. Fontes seguras, usadas por profissionais das áreas da saúde, como repositórios de artigos e teses como MEDLINE, LILACS, BVs, e outras, geralmente estão restritas a instituições acadêmicas e centros de pesquisa voltados para o desenvolvimento de produtos e serviços na área da saúde. Isso resulta em uma situação em que os indivíduos comuns e pacientes que utilizam o ciberespaço acabam por buscar informações em diversas fontes dispersas pelo ambiente virtual, como sites, blogs e principalmente redes sociais como os grupos de *whatsapp* (Silva Filho *et al.*, 2017).

A construção da Pós-Verdade se dá em espaços temporais onde existe uma grande polarização de opiniões e grupos diferenciados de concepções, ambientes esses localizados nas mídias sociais, encontrando espaço e público com grande facilidade para se propagar e ganhar força. Dentro dos grupos de mídias sociais como os grupos de *whatsapp*, os participantes que possuem uma mesma linha de pensamento, ou mesmo posicionamento político se reúnem para compartilhar informações sem checagem, já que muitas vezes o que está sendo divulgado para elas vêm de encontro a suas ideias e pensamentos. Impulsionados por *fake news*, esses grupos criam suas próprias verdades, ignorando fatos e evidências científicas que não estejam de acordo com o seu pensamento.

Esse fenômeno pode ser observado em todos níveis e espaço sociais, da política à área da saúde como descrito por Barcelos *et al* (2021). Em um artigo sobre *fake news* no período da pandemia do Covid-19 os autores investigaram que em relação aos meios de divulgação, 39,5% das *fake news* foram divulgadas em mais de um canal ou rede social, não sendo possível identificar onde se iniciou a disseminação. Entre as *fake news* com fonte de disseminação identificável, 30,4% foram disseminadas por meio do *WhatsApp* e 21%, via *Facebook*. Os formatos mais frequentes de divulgação das *fake news* foram imagens, mensagens de texto e vídeos. Entre as categorias de *fake news* mais frequentemente encontradas, está a política,

seguida pela categoria de epidemiologia e estatística, de tratamento e de prevenção da COVID-19.

Plataformas como *Facebook, YouTube, Twitter*, entre outras formas de mídia social, proporcionam um ambiente para os membros das redes compartilharem suas experiências pessoais com relação à saúde, bem como para buscarem informações provenientes de outras pessoas e instituições. E a produção de informações em suportes digitais cresce de maneira constante e compartilhada, sem controle e sem critérios como demonstrado por Silva Filho *et al.*, 2017.

Os autores concluem que estes espaços virtuais nem sempre mostram fontes seguras e confiáveis, necessitando que muitas das etapas de avaliação tomadas para medir a segurança e a confiabilidade comuns na análise de fontes tradicionais de pesquisa se apliquem também em fontes eletrônicas. Além disso, indicam que não se pode reduzir o tema da pós-verdade como uma simples mentira, pois ao transcender as mídias sociais torna-se um problema real, podendo acarretar sérios desdobramentos, ora elegendo um presidente, ora interferindo em um caso de corrupção (Silva Filho, *et al.*, 2017).

46

Barcelos *et al.* (2021) relatam que as *fake news* disseminadas pelos meios digitais tem o potencial de influenciar o comportamento da população, prejudicando sua adesão aos cuidados comprovados pela ciência. Ainda alertam sobre o fato das autoridades públicas e os meios de comunicação oficiais serem essenciais para o combate efetivo às *fake news*. Os profissionais de informação em saúde e os jornalistas precisam tomar medidas para auxiliar o público a identificar o discurso por trás das *fake news*, além de evidenciar a necessidade de averiguar a informação recebida antes de compartilhá-la com terceiros, juntamente ao processo de divulgação científica por meio de hashtags, podcasts e outros formatos (Naeem *et al.*, 2021).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Algumas conclusões foram possíveis de se chegar ao longo da escrita desse artigo, recuperando referências vitais para o tema assim como em discussões e aprendizados no grupo de pesquisa LAPCI.

O artigo oferece uma compreensão das implicações da pós-verdade no comportamento informacional humano e em informações de saúde, destacando sua conexão com problemas sociais significativos.

O combate à desinformação requer um esforço conjunto de diferentes atores, incluindo governos, empresas de tecnologia, profissionais da comunicação e a própria sociedade civil. Para lidar com as implicações da pós-verdade no comportamento informacional, é importante promover a educação informacional e o pensamento crítico, capacitando as pessoas a verificar fontes, avaliar a credibilidade dos conteúdos e entender a importância de fontes mediadas e responsáveis.

A conscientização pública sobre os riscos da desinformação é fundamental para criar uma cultura informacional mais responsável e crítica. Além disso, como a pós-verdade ganha força no ambiente digital, uma vez que os meios de comunicação tradicionais já não possuem o controle exclusivo sobre a “verdade”, uma das consequências é a popularização do negacionismo. Dessa forma, as plataformas digitais e as redes sociais devem desempenhar um papel ativo na identificação e remoção de conteúdos enganosos, investindo em mecanismos de verificação de fatos e garantindo a transparência nas políticas de moderação de conteúdo. Isso ajudará a minimizar a disseminação da pós-verdade e a promoção de informações confiáveis para o público.

O fortalecimento da pós-verdade e da disseminação de fake news sobre informações de saúde em redes e mídias sociais é um fato preocupante já que coloca sujeitos em risco de tomar decisões prejudiciais com base em informações incorretas, à medida que a velocidade de propagação nas redes sociais dificulta a verificação dessas informações. Sendo assim, combater a desinformação é uma tarefa contínua e complexa, que demanda um esforço coletivo para promover uma sociedade mais informada, crítica e imune às armadilhas da informação falsa.

Por isso, é de suma importância que os indivíduos apresentem habilidades críticas para avaliar fontes confiáveis, ou seja, desenvolvam uma competência informacional. Seria fundamental que houvesse uma educação pública que abordasse os riscos da desinformação e a promoção da literacia em saúde que são essenciais para combater os efeitos negativos da pós-verdade. Sujeitos informacionais que tenham desenvolvido a capacidade de ler, de escrever, de compreender e de interpretar o que é lido seriam menos suscetíveis a serem

afetados pela pós-verdade e as *fakes news* reduzindo os efeitos nocivos do processo de desinformação.

Neste contexto, o LAPCI enquanto um grupo de estudos em Comportamento Informacional Humano continuará a se empenhar na pesquisa e disseminação de informações que contribuam para uma sociedade informada e crítica.

## REFERÊNCIAS

ALBRIGHT, Jonathan. **The #Election 2016 Micro-Propaganda Machine**. Jonathan. Disponível em: <https://d1gi.medium.com/theelection2016-micro-propaganda-machine-383449cc1fba>. Acesso em: 2 ago. 2023.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A pós-verdade como desafio central para a ciência da informação contemporânea. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 13–29, 2020. DOI: 10.19132/1808-5245271.13-29. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/101666>. Acesso em: 3 set. 2023.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Pós-verdade: novo objeto de estudo para a ciência da informação. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 94-111, 2021. DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n1p94. Acesso em: 4 ago. 2023.

APARICI, Roberto; GARCÍA-MARÍN, David. (Coords). **La posverdad: una cartografía de los médios, las redes y la política**. Barcelona: Gedisa, 2019.

BARCELOS, Thainá do Nascimento de; MUNIZ, Luíza Nepomuceno; DANTAS, Deborah Marinho; COTRIM JUNIOR, Dorival Fagundes; CAVALCANTE, João Roberto; FAERSTEIN, Eduardo. Análise de fake news veiculadas durante a pandemia de COVID-19 no Brasil. **Rev Panam Salud Publica**. 2021. DOI: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.65>.

BRUCE, Christine Susan. **Information literacy as a catalyst for educational change: A background paper**. 2002. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/27466455\\_Information\\_Literacy\\_as\\_a\\_Catalyst\\_for\\_Educational\\_Change\\_A\\_Background\\_Paper](https://www.researchgate.net/publication/27466455_Information_Literacy_as_a_Catalyst_for_Educational_Change_A_Background_Paper). Acesso em: 15 de ago. 2023

Cambridge Dictionary. **Fake news**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/fake-news> Acesso em: 20 de jul. 2023.

DRESCH, Liciane da Silva Costa; PRETO, Diogo Rocha; DE FARIA, Mateus Aparecido; CASAGRANDE, Angeli do Prado; SCHMITZ, Daniela; DOMINGUES, Henrique da Silva; ROCHA, Cristianne Maria Famer. Fake news e vacinas na era “pós-verdade”. **Tempus – Actas De Saúde Coletiva**, 14(2), 9-24. 2021. Recuperado de <https://www.tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/2610> (Original work published 7º de abril de 2021).

DUNKER, Christian. Subjetividade em tempos de pós-verdade. In: DUNKER, C. et al. **Ética e pós-verdade**. São Paulo: Brasiliense, 2017. p.10-45.

EATWELL, Roger; GOODWIN, Matthew. **Nacional populismo**: por qué está triunfando y de qué forma es un reto para la democracia. Barcelona: Península, 2019.

GENESI, Silvio. A pós-verdade é uma notícia falsa. **Revista USP**, São Paulo, n. 116, p. 45-58, 2018.

GUARESCHI, Pedrinho Arcides; AMON, Denise; GUERRA, André. Introdução. In: Guareschi PA, Amon D, Guerra A, organizadores. **Psicologia, comunicação e pós-verdade**. Porto Alegre: Evangraf; 2017. p. 5-23.

Haidt, Jonathan. (2012). **The Righteous Mind: Why Good People Are Divided by Politics and Religion**. New York: Pantheon Books.

LÉ, Jaqueline Barreto; ANECLETO, Úrsula Cunha; RIBEIRO, Ana Elisa. Saindo das bolhas de pós-verdade: Ética da informação para fluência digital e combate às fake news. **Revista Linguagem em Foco**, Fortaleza, v. 14, n. 2, p. 29–48, 2022. DOI: 10.46230/2674-8266-14-9292. Disponível em:

<https://revistas.uece.br/index.php/linguagememfoco/article/view/9292>. Acesso em: 7 ago. 2023.

McINTYRE, Lee. **Posverdad**. Madrid: Cátedra, 2018.

MORETTI, Felipe Azevedo; OLIVEIRA, Vanessa Elias; SILVA, Edina Mariko Koga. Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública? **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, v. 58, n. 6, p. 650-658, 2012.

MUROLO, Norberto Leonardo. La posverdad es mentira. Un aporte conceptual sobre fake news y periodismo. In: APARICI, Roberto; GARCÍA-MARÍN, David. (Coords). **La posverdad: una cartografía de los medios, las redes y la política**. Barcelona: Gedisa, 2019, p. 65-80.

NAEEM, Salman Bin; BHATTI, Rubina; KHAN, Agha. An exploration of how fake news is taking over social media and putting public health at risk. **Health Info Libr J**. 2021. doi: 10.1111/hir.12320.

Oliveira, Pawlowski. et al. Fontes de informação especializada em saúde: proposta de critérios para avaliação. In: MEDINFOR, 3., 2014, Salvador, BA. **Anais...** Salvador, MEDINFOR, 2014.

PARISER, Eli. **O filtro invisível**: o que a internet está escondendo de você. Rio de Janeiro. Zahar, 2012.

PULIDO, Cristina M; RUIZ-EUGENIO, Laura, REDONDO-SAMA, Gisela, VILLAREJO-CARBALLIDO, Beatriz. A new application of social impact in social media for overcoming fake news in health. **Int J Environ Res Public Health**. 2020;17(7):2430. doi: 10.3390/ijerph17072430.

ROHDEN, Fabíola. (2019). **Desinformação e sociedade em rede: o desafio da comunicação na era da pós-verdade**. São Paulo: Editora Contexto.

WILBER, Ken. **Trump y la posverdad**. Barcelona: Kairós, 2018.

SANTAELLA, Lucia. **A pós-verdade é verdadeira ou falsa?** Barueri: Estação das Letras e Cores, 2019.

SIEBERT, Silvânia; PEREIRA, Israel Vieira. **A pós-verdade como acontecimento discursivo. Linguagem em (Dis)curso – LemD**, Tubarão, SC, v. 20, n. 2, p. 239-249, maio/ago. 2020.

SILVA FILHO, Rubens da Costa; SILVA, Leila Morás; LUCE, Bruno. Impacto da pós-verdade em fontes de informação para a saúde. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 13, 271–287, 2017. Recuperado de <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/892>.

Tomaél, Maria Inês et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 19-40.

WILSON, Tom D. **Human information behavior**. *Informing Science*, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

Recebido/Received: 25/10/2023  
Aceito/Accepted: 10/11/2023  
Publicado/Published: 31/12/2023

---

## **ANSIEDADE INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO HUMANO: UMA ANÁLISE DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

*INFORMATIONAL ANXIETY AND HUMAN BEHAVIOR: AN ANALYSIS OF THE TECHNICAL-ADMINISTRATIVE EMPLOYEES OF Federal University of Bahia*

---

### **Fabiana Costa Lavigne**

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Graduada em Secretariado Executivo pela UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7847-7373>. E-mail: [fabianacostaufba@gmail.com](mailto:fabianacostaufba@gmail.com).

### **Débora Leitão Leal**

Doutoranda e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela UFBA. Professora Assistente da UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1735-043X>. E-mail: [debora.leitao@ufba.br](mailto:debora.leitao@ufba.br).

### **Ana Cibele de Oliveira Barbosa**

Doutoranda em Ciência da Informação e Mestre em Saúde, Ambiente e Trabalho pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). MBA em Administração pela UNIFACS. Graduada em Secretariado Executivo pela UFBA. Membro do grupo de pesquisa LAPCI (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9341-551X>. E-mail: [anacibeleb@gmail.com](mailto:anacibeleb@gmail.com).

### **José Carlos Sales dos Santos**

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>. E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br)

## **RESUMO**

Este estudo tem como proposta compreender a influência da ansiedade informacional no comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia/Universidade Federal da Bahia. A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos: identificar como os servidores buscam e usam a informação; verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e; analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo. Em virtude da incipiência de estudos no âmbito do comportamento informacional associado à ansiedade informacional, a realização deste estudo, propõe tornar-se fonte de pesquisa para discentes, profissionais de qualquer área e/ou pesquisadores que desejem aplicá-la em seu ambiente de trabalho e no desenvolvimento de carreira. O método de procedimento foi um estudo de caso, uma vez que, foram analisadas premissas particulares para atingir uma conclusão universal, uma generalização. O nível de pesquisa é descritivo com uma abordagem mista (quantitativa e qualitativa), através do levantamento de dados e a inferência das eventuais causas dos resultados que foram obtidos. Quanto aos sujeitos da pesquisa, esses foram os servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina

da Bahia da Universidade Federal da Bahia. Referente à técnica de pesquisa, foi utilizado um questionário (*Google Forms*) com 11 (onze) questões de análise investigativa e 4 (quatro) questões de identificação de perfil. O questionário foi aplicado no dia 09/06/2022 a 47 (quarenta e sete) servidores e as respostas foram expostas em planilhas e gráficos. Através dos resultados do presente estudo, pode-se compreender que a ansiedade informacional está presente em 70% dos servidores analisados e estes apresentam sintomas psicológicos e emocionais especialmente relacionados ao estresse, alteração de humor, incapacidade de relaxar, insônia, distúrbios no sono, irritabilidade e falha de memória. Desta forma, a ansiedade informacional afeta e influencia o comportamento informacional destes, assim como o desempenho de suas atividades laborais.

**Palavras-chave:** Ansiedade Informacional. Comportamento Informacional. Sintomas.

## ABSTRACT

This study aims to understand the influence of informational anxiety on the human behavior of technical-administrative employees at Faculty of Medicine of Bahia/Federal University of Bahia. From this objective, it became possible to unfold the following specific objectives: to identify how servers seek and use information; verify which informational anxiety factors influence informational behavior and; to analyze if the servers consider the informational excess a problem or a stimulus. Due to the incipience of studies in the scope of informational behavior associated with informational anxiety, this study proposes to become a source of research for students, professionals from any area and/or researchers who wish to apply it in their work environment and in career development. The procedure method was a case study, since particular premises were analyzed to reach a universal conclusion, a generalization. The research level is descriptive with a mixed approach (quantitative and qualitative), through data collection and the inference of possible causes of the results that were obtained. As for the research subjects, these were the technical-administrative servants of the Faculty of Medicine of Bahia, UFBA. Regarding the research technique, a questionnaire (*Google Forms*) was used with 11 (eleven) investigative analysis questions and 4 (four) profile identification questions. The questionnaire was applied on 06/09/2022 to 47 (forty-seven) servers and the answers were displayed in spreadsheets and graphs. Through the results of the present study, it can be understood that informational anxiety is present in 70% of the analyzed servers and they present psychological and emotional symptoms especially related to stress, mood change, inability to relax, insomnia, sleep disorders, irritability and memory failure. In this way, informational anxiety affects and influences their informational behavior, as well as the performance of their work activities.

**Keywords:** Informational Anxiety. Informational Behavior. Symptoms.

## 1 INTRODUÇÃO

Ansiedade é caracterizada como um estado somato-psíquico, descrito através da Psicologia e da Medicina ocidentais. Apesar de ser uma terminologia própria da área da saúde, foi recentemente absorvida também na área das Ciências Sociais Aplicadas, sobretudo no âmbito da Ciência da Informação, quando estudamos o comportamento informacional humano. Nesse sentido, surge o estudo da Ansiedade Informacional, que nasce em decorrência do fenômeno da explosão informacional e do avanço desenfreado das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC. Assim, esta pesquisa tem como questão norteadora: como a ansiedade informacional influencia no comportamento informacional dos

servidores técnico administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia (FMB) da Universidade Federal da Bahia (UFBA)? Para responder essa questão, delineou-se o principal objetivo deste estudo que visa: compreender o fenômeno da ansiedade informacional e seus “sintomas”, avaliando ainda quais efeitos são percebidos nos servidores técnico-administrativos investigados e sua influência no comportamento informacional e desempenho de suas atividades no trabalho.

A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos:

- identificar como os servidores buscam e usam a informação;
- verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e;
- analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Esta investigação faz-se importante, visto que, procura compreender a ansiedade informacional associando-a ao comportamento informacional humano, apontando também estudos futuros e sugestões para maior aprofundamento desta emergente e significativa temática. A realização deste estudo, propõe tornar-se fonte de pesquisa para discentes, profissionais de qualquer área e/ou pesquisadores que desejem aplicá-la em seu ambiente de trabalho e no desenvolvimento de carreira.

A metodologia de pesquisa utilizada para alcançar os resultados foi um estudo de caso. O nível da pesquisa quanto aos objetivos traçados é descritivo, de abordagem quali-quantitativa. O universo do estudo é a Universidade Federal da Bahia. O recorte do nosso estudo, e, portanto, a amostra analisada, foi do grupo de servidores técnico-administrativos da Faculdade de Medicina da Bahia (FMB) da UFBA. Para fins de coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário (*Google Forms*) com 15 questões divididas em 2 (dois blocos): 4 (quatro) questões de identificação de perfil e 11 (onze) questões para análise da temática.

A estrutura textual deste artigo foi composta da seguinte forma: após esta introdução, serão apresentadas abordagens conceituais sobre informação, seguida pela seção *A Era da informação e os seus excessos*. Na segunda parte do trabalho, buscamos apresentar algumas compreensões sobre o que é *ansiedade* e o conseqüente processo da *Ansiedade*

*informacional*. Na terceira parte do estudo, discorremos sobre o *Comportamento Informacional*. Ato contínuo, apresenta-se a metodologia utilizada. Dessarte, expõe-se a análise e discussão do estudo de caso realizado com os servidores, no intuito de identificar nos referidos sujeitos da informação, sintomas característicos da Ansiedade Informacional e a influência desta no comportamento informacional e desempenho de suas atividades laborais. Por fim, são apresentadas as considerações finais.

## 2 INFORMAÇÃO

Ao longo dos anos foi possível observar diferentes conceitos sobre a informação. Os estudos realizados por McGarry (1999), no que diz respeito à etimologia da palavra, apontam que a raiz latina do termo informação é derivada da palavra “*formatio*”, levando a ideia de modulação ou constituição de um molde, em outras palavras, as informações que nos deparamos no decorrer da vida é capaz de nos moldar (delinear), influenciando nossa visão de mundo. Antes dele, outros autores buscaram definir informação, a exemplo de Buckland (1991) ao analisar informação como *processo* (o ato de informar), como *conhecimento* (aquilo que é percebido e comunicado a respeito de um fato, acontecimento ou matéria), como *coisa* (designação de objetos informativos, tangível).

Os estudos de Le Coadic (1996, p. 5) apontam que o real objetivo de uma informação é o de fazer uma “apreensão de sentidos ou seres em sua significação, ou seja, continua sendo o conhecimento, e o meio é a transmissão do suporte, da estrutura”. Dessa forma, observa-se ainda que a informação requer reflexão para ampliação de conhecimento, ou seja, a relevância da informação relaciona-se à construção e ampliação do conhecimento. Os novos conhecimentos nos levam a reorganizar nosso estoque de informações para atualizar a nossa imagem da sociedade, o nosso modelo mental, a nossa representação subjetiva da realidade. Destarte, se assim não fizermos, corre-se o risco de enxergar uma realidade distorcida ou imprecisa.

Existe também uma relação entre informação, assimilação e a aprendizagem. Dessa forma, fazer a absorção de informações não é o mesmo que apreender, pois o processo de aprendizagem é influenciado pela seleção, reflexão e análise das informações (Wurman, 1991). O conceito de informação ultrapassa suas definições e usos.

Nessa direção, o conceito de informação apresenta várias noções em diferentes áreas do conhecimento e, conseqüentemente, de autores distintos. Não existe acepção única,

exclusiva e finita para se definir o termo “informação”. Assim, o que se tem em comum é o entendimento do que é informação e o que é informativo para algumas pessoas, dependendo de uma determinada necessidade. A informação deve levar a uma compreensão e valoração de algo em um determinado contexto. De acordo com Wurman (1991), cada indivíduo terá a percepção do que é informação para si. O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de um dado vazios para outra. Em suma, podemos depreender, dentre os diferentes conceitos de informação apresentados, o consenso de que informação é algo vital, empregado em um determinado cenário, situação ou realidade, no qual se atribui um valor cognitivo e significativo. É aquilo que, permutado com o mundo exterior - e não apenas recebido passivamente -, exige reflexão, ou seja, a informação nasce daquilo que foi percebido, apreendido e que gerou um sentido em um determinado contexto e modo de vida.

## 2.1 A ERA DA INFORMAÇÃO E OS SEUS EXCESSOS

Vivemos hoje o que chamamos de Sociedade da Informação, produto da explosão informacional e desenvolvimento das TIC ocorridos ao longo dos anos. Assim recebemos no nosso cotidiano uma significativa quantidade de informações, sendo estas, apresentadas de forma desordenada e a todo momento. Sociedade da Informação, Era da Informação, Era Digital ou, ainda, Era Tecnológica, todas essas denominações surgiram no período pós Era Industrial, com o fim da Segunda Guerra Mundial, e conseqüente dinamização dos fluxos informacionais. Segundo Wurman (1991, p. 43), a Era da informação é, na verdade, uma explosão da não-informação, uma explosão de dados.

Nas últimas décadas, os avanços da tecnologia impulsionaram os empresários e políticos de todo mundo a se adaptarem a uma nova economia - aquela que vive da informação. O paradigma deixou de ser o industrialismo voltado para o desenvolvimento da economia e aumento de produção, para dar lugar ao informacionalismo em busca do desenvolvimento tecnológico. Nessa perspectiva, Capurro, Hjørland (2007) acrescentam que é o surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais que caracterizam a nossa sociedade como sociedade da informação.

Essa nova realidade resulta na necessidade das pessoas em manter-se constantemente informadas. As informações são buscadas incessantemente, utilizando fontes variadas, tais como a internet, jornais, revistas, cursos, leituras em geral, entre outras. Dessa forma, o veloz

processo de disseminação transforma informações em mera mercadoria. Le Coadic (1996, p. 61) afirma que:

A informação, seja ela escrita, oral ou audiovisual, vende-se bem. Vende-se cada vez mais e em grande quantidade. Muitos lamentam esse fenômeno; outros agem como se a informação, qualquer informação, não passasse hoje em dia de uma mercadoria. O rápido desenvolvimento do consumo de produtos informacionais é um fenômeno recente. Eles surgem na esfera da produção e da troca mercantil, dando origem ao que se denominam indústrias da informação e mercado da informação, com seu cortejo de bens, serviços e produtos informacionais, todos com maior ou menor grau de informatização. É, portanto, inegável que a informação se industrializa ao se informatizar cada vez mais.

Uma das características mais significativas da informação é que ela se apresenta como uma mercadoria infinita, isso porque ela não se esgota quando é consumida e a sua qualidade e disponibilidade influenciam no seu consumo. Em um mundo globalizado, tecnológico e com diversos suportes informacionais, essa abundância de informação é tóxica e desfavorável, porquanto os indivíduos não sabem lidar com essa sobrecarga informacional. Faz-se necessário avaliar se tudo que é consumido é relevante para o desenvolvimento e trabalho. Saramago (2004) aborda as consequências desse excesso de informação:

**56**

O excesso de abundância de informação pode fazer do cidadão um ser muito mais ignorante. Eu explico. Acho que as possibilidades tecnológicas para desenvolver a massificação da informação têm sido muito rápidas. No entanto, o cidadão não dispõe dos elementos e da formação adequados para saber escolher e selecionar, o que leva a que ande perdido nessa selva. Precisamente, nesse desnível é onde se dá a instrumentalização em prejuízo do indivíduo e, portanto, a desinformação. (Saramago, 2004, *apud* Aguilera, 2010, p.465)

Consequentemente, uma das sequelas da era da informação que mais causam ansiedade é a sensação de que se deve saber tudo, de estar sempre atualizado e da forma mais rápida possível. Perceber as próprias limitações torna-se essencial para sobreviver aos excessos de informação, pois não há como absorver e dar atenção a tudo. O excesso de informação pode acarretar desinformação, perda de tempo e ruído. Wurman (2005, p. 13) afirma que “uma informação errada pode ser transmitida tão facilmente quanto a certa”, informações sem a devida veracidade são recorrentes no mundo virtual. Sendo assim, o volume incongruente de informação cresce sem filtro e medidas de controle.

### **3 O ENTENDIMENTO DO FENÔMENO ANSIEDADE**

A ansiedade evidenciada pela ciência ocidental e pesquisada pelas diversas áreas da Psicologia, Psicanálise e Medicina, não pode ser entendida como um fenômeno obrigatoriamente patológico. Observando a ciência ocidental, ainda não podemos afirmar certamente quais são as motivações para surgir a ansiedade, e, mesmo que pesquisas com fundamento biológico estejam evoluindo, as explicações mais coerentes ainda são as com fundamento psicodinâmico (Kaplan, Sadok, Greb, 2016).

Para uma maior compreensão desta emoção, deve-se considerá-la, primeiramente, como uma reação natural do organismo com o propósito de preparar e proporcionar o melhor desenlace possível para diferentes e desconhecidas situações que apresentem risco, ameaça ou aflição ao indivíduo e, no caso de não ser capaz de fazê-lo, reduzir as consequências. Quando a ansiedade alcança níveis extremamente elevados e constantes, ela se torna contraproducente para o organismo, na medida que, resulta em um permanente estado de alerta, caracterizando, assim, uma situação patológica. Em complemento, as palavras de Serson (2016, p. 13) evidenciam os sintomas que podem caracterizar a ansiedade:

Insônia, falta ou excesso de apetite, nervosismo, medos, esquecimentos, indecisões insistentes, culpas, não conseguir divertir-se de verdade, recontar e remoer os mesmos temas, ter falta de ar, crises de ansiedade, aperto no peito, tonturas, infecção a toda hora, pensamentos angustiantes: você reconhece isso? São todos sintomas físicos e mentais que podem indicar um transtorno de ansiedade ou depressão, mal que atinge cada vez mais a sociedade contemporânea.

57

No instante em que a ansiedade é encontrada em uma intensidade ou duração muito alta, sem ser proporcional ao estímulo, torna-se possível evidenciar um quadro patológico, conhecido como *transtorno de ansiedade*. No que diz respeito aos transtornos de ansiedade, o *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders - DSM-V (2014)* faz a classificação de 14 diferentes espécies de transtornos que possivelmente se enquadrem nessa categoria. Segundo ainda o DSM-V, o transtorno de ansiedade generalizado pode ser caracterizado da seguinte forma:

As características essenciais do transtorno de ansiedade generalizada são ansiedade e preocupação excessivas (expectativa apreensiva) acerca de diversos eventos ou atividades. A intensidade, duração ou frequência da ansiedade e preocupação é desproporcional à probabilidade real ou ao impacto do evento antecipado. O indivíduo tem dificuldade de controlar a preocupação e de evitar que pensamentos preocupantes interfiram na atenção às tarefas em questão. Os adultos com transtorno de ansiedade generalizada frequentemente se preocupam com circunstâncias diárias da rotina de vida, como possíveis responsabilidades no trabalho, saúde e finanças, a saúde dos membros da família, desgrças com seus

filhos ou questões menores (p. ex., realizar as tarefas domésticas ou se atrasar para compromissos) (DSM-V, 2014, p.223)<sup>1</sup>.

Observando ainda as características mais relevantes apresentadas pelos transtornos de ansiedade, Homes (1997) leciona que, neste tipo de ocasião, as pessoas apresentam sintomas específicos nos campos somático, motor, humor e cognição. No que diz respeito aos sintomas de humor, o sofrimento resultante da ansiedade apresenta a peculiaridade de evidenciar um sentimento incessante de que a pessoa irá receber uma condenação por alguma coisa, ou que algo muito ruim poderá ocorrer; sendo assim, o indivíduo apresenta sensações de tensão, medo, irritabilidade e depressão. Estes sintomas cognitivos dizem respeito à apreensão e/ou preocupação com o que poderá acontecer, gerando um movimento constante de antecipação aos fatos e a análise dos possíveis e infinitos “e se...”. Desta forma, o ansioso não descansa, pois o organismo permanece sempre alerta.

Ainda segundo Homes, os sintomas somáticos, se fundamentam em dois. Os primeiros podem ser denominados de imediatos (boca seca, suor, respiração curta, sensações de tensão muscular, latejo na cabeça, pulso rápido e elevação da pressão sanguínea) e crônicos (fadiga geral, problemas intestinais, fraqueza muscular, hipertensão e incessantes dores de cabeça). Dentre os sintomas motores que se associam à impaciência e à inquietação apontam-se rápidos e repetidos movimentos com dedos, pés ou pernas ou ainda respostas extremamente exageradas de um susto provocado por estímulos como ruídos, por exemplo, ou presença súbita de outros indivíduos. Desta maneira, o corpo reage provocando reações involuntárias.

Nesse sentido, a ansiedade apresenta novas características provocadas pelos avanços tecnológicos e pelo acesso facilitado às informações. Em decorrência disso, os sujeitos informacionais buscam fazer tudo em curto período e sofrem com alterações nervosas as quais dificultam suas atividades físicas e mentais, que podemos chamar de ansiedade informacional, objeto da seção seguinte.

## 2.1 ANSIEDADE INFORMACIONAL

O fácil acesso à informação, possibilitado pelas TIC tornou-se um problema da sociedade atual, em virtude do grande número de informação e o reduzido tempo disponível para sua

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM\\_V.pdf](http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM_V.pdf) . Acesso em: maio de 2022.

recuperação e leitura. Os estudos de Wurman (2005) ainda contribuem evidenciando que a tecnologia pode ser um dos elementos mais relevantes que fomenta o surgimento e o crescimento dos números de casos de ansiedade informacional. Isso porque foi por meio da tecnologia de armazenamento e da facilitação de sua transmissão que a ampliação do número de informações cresceu, fazendo com que sua disseminação global fosse instantânea.

Esse excesso de informação provocado pela difusão das tecnologias de informação comunicação em nossa cultura, tem dificultado o senso de raciocínio e alienando a capacidade de reflexão. Essa sobrecarga de informação tem levado constantemente os sujeitos informacionais ao fenômeno chamado ansiedade de informação. A oferta de informação, de forma descontextualizada, fragmentada, rápida e excessiva, interfere diretamente no nosso modo de pensar e na consolidação do aprendizado. Wurman (1991, p. 38) pondera sobre quando diz:

Quase todo mundo apresenta um grau de ansiedade de informação. Lemos sem compreender, vemos sem perceber, ouvimos sem escutar. (...) Pode manifestar-se também como um mal-estar crônico, um medo generalizado de estarmos prestes a sermos esmagados pelo próprio material que necessitamos dominar para agir neste mundo.

Esse impulso e inquietação pela informação origina a superabundância de informação. As pessoas, na tentativa de satisfazer a curiosidade informativa e manter-se constantemente atualizadas, acabam por superdosar a quantidade de informações consumidas diariamente (Wurman, 1991). Entretanto, o homem não é capaz de armazenar tudo o que ele deseja, tal como as máquinas.

A ansiedade de informação pode se apresentar de várias formas na rotina dos sujeitos informacionais. Acerca desses aspectos, Wurman (2005, p. 15) discorre amplamente em sua obra, trazendo exemplos importantes na identificação desse comportamento informacional:

A ansiedade de informação pode assumir várias formas: a primeira das quais é a frustração pela incapacidade de ficar por dentro da quantidade de dados que se apresentam em nossa vida. [...] Existe ainda uma segunda forma de ansiedade, mais sutil, da qual temos menos consciência. É a frustração diante da qualidade do que nos é oferecido – sobretudo o que se apresenta como notícia. [...] Uma terceira forma de ansiedade de informação surge do sentimento de culpa por não estarmos “mais informados” e não sermos capazes de acompanhar o volume de dados considerados informação. [...] Em quarto lugar (provavelmente não o último) vem a perigosa arrogância de “saber antes dos outros” e por fim Shedroff conclui: Para terminar, a ansiedade de informação tem a ver com a maneira de nos relacionarmos com os dados à nossa volta. É algo pessoal.

Porém, antes de nos aprofundarmos nos exemplos e características da ansiedade informacional, é importante primeiramente, abordarmos os diversos conceitos de ansiedade informacional que são encontrados na literatura. Segundo a concepção de Alves, Bezerra e Sampaio (2015, p. 130), a ansiedade de informação pode ser caracterizada como uma consequência “de tudo que achamos que deveríamos saber se confundindo constantemente com aquilo que realmente deveríamos apreender”. Wurman (2005, p. 14), caracteriza a ansiedade informacional como as discrepâncias que a cada dia mais se ampliam “entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender”.

O curto tempo que as pessoas têm para compreender adequadamente uma informação pode ser apontado como um fator gerador de ansiedade informacional, acarretando significativos danos associados ao aprendizado e atuação profissional dos sujeitos. É preciso que as informações sejam analisadas e assimiladas por um prazo de tempo, antes da tomada de uma decisão. Esse tempo é essencialmente importante para um raciocínio coerente e uma ação eficiente e eficaz.

A ansiedade informacional se associa a diferentes processos, tais como o de seleção, interpretação, gerenciamento e uso da informação. Outro fator importante da ansiedade informacional incide no entendimento de que é preciso ter total compreensão de todo o universo informacional ao qual se tem acesso, para a compreensão de determinado assunto. Sendo isso impossível de ocorrer, emerge uma sensação de descontrole, frustração e incompletude. Isso influencia diretamente o comportamento das pessoas, tanto quando as informações são excessivas, como quando são insuficientes, podendo ocorrer em ambos os casos, inúmeras vezes no decorrer do dia. A ansiedade de informação ocorre também como uma consequência do desejo das pessoas em aprender podendo ser relacionada aos anseios de crescimento intelectual ou de conhecimento sobre determinado assunto.

Dessa maneira, surgem indagações e, conseqüentemente, a necessidade de discorrer sobre o comportamento informacional dos sujeitos inseridos nesse contexto. Pois, depreendemos que, a quantidade excessiva de informação e a ansiedade informacional interfere diretamente no comportamento informacional das pessoas.

### 3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL HUMANO

A partir da década de 1980, a abordagem do comportamento informacional apresenta uma perspectiva cognitivista, na qual as estruturas mentais dos usuários da informação são valorizadas, como também a forma que a necessitam, buscam e usam a informação. A ausência de determinada informação impulsiona o processo de busca para preenchimento de uma lacuna. O estudo do comportamento informacional vai além da interação do indivíduo com um sistema de informação específico. Assim, considerações a respeito das percepções sob a perspectiva dos sujeitos são reconhecidas.

Os estudos sobre como as pessoas buscam e usam informação também passaram por transformações ao longo do tempo. No início, as investigações centravam no uso dos sistemas. Recentemente, voltadas para o indivíduo, as pesquisas têm lidado com o conceito de comportamento informacional com o intuito de abordar questões relacionadas às necessidades de informação dos sujeitos em diferentes contextos. Trata-se, portanto, de uma mudança de perspectiva onde prevalecem mais os indivíduos e menos os sistemas.

Até que as pessoas se deparem com as informações que mais lhe interessam, diversos são os fatores que afetam diretamente o comportamento informacional, tanto na área cognitiva, como na emocional e física. A necessidade informacional surge por fatores externos e internos aos quais os indivíduos são expostos. Conforme Chen e Hernon (1982), trata-se de um processo de construção abstrata usado com o intuito de representar por que a pessoa busca, encontra e usa a informação. Observa-se ainda que o processo de busca e utilização de informações é algo típico do comportamento humano, compreendido ainda como um elemento pertencente à vida das pessoas. O comportamento informacional é consequência direta das necessidades individuais, mesmo quando as pessoas não saibam identificá-las. Logo, as necessidades de informação são, ao mesmo tempo, emocionais e cognitivas, de modo que as reações emocionais quase sempre orientam a busca da informação, canalizando a atenção, revelando dúvidas e incertezas, indicando gostos e aversões, motivando o esforço (Choo, 2006).

O modo como as pessoas buscam e utilizam informações é diretamente influenciado por suas necessidades individuais, mesmo que essas necessidades não sejam conscientemente reconhecidas. Portanto, as necessidades de informação são tanto emocionais quanto cognitivas, e as respostas emocionais frequentemente direcionam a busca por informações, direcionando a atenção, destacando dúvidas e incertezas, revelando preferências e aversões, e incentivando o esforço nesse processo (Choo, 2006).

O comportamento de busca sofre direta influência do ambiente e do convívio em sociedade. Desta forma, há uma relação direta entre organismo-ambiente, além de uma interdependência entre os eventos, os estados e processos comportamentais. É inegável a complexidade desta temática e sua extensão para diversas áreas de conhecimento (Sociologia, Antropologia, Sociologia, dentre outras), o que consequentemente contribuiu para significativos avanços, melhores análises e fomento a novas investigações sobre esse fenômeno, apesar da subjetividade intrínseca à matéria.

## 4 METODOLOGIA DE PESQUISA

A escolha da metodologia adequada é essencial para guiar o pesquisador e validar os resultados da pesquisa. O pesquisador precisa percorrer um caminho que permita estruturar e sistematizar as etapas e ações conforme o problema a ser investigado. Logo, a escolha da metodologia é fundamental para o desenvolvimento da pesquisa científica.

O problema investigado nesta pesquisa partiu da necessidade de saber como a ansiedade informacional influencia no comportamento informacional humano dos servidores técnico-administrativos da FMB/UFBA. A partir desse objetivo, tornou-se possível o desdobramento dos seguintes objetivos específicos: identificar como os servidores buscam e usam a informação; verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional e analisar se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Com o intuito de atingir tais objetivos, elaborou-se o delineamento do estudo com a apresentação do método e das técnicas utilizadas para a coleta de dados da pesquisa empírica, a delimitação do universo da pesquisa, bem como, os critérios de seleção da amostra e os procedimentos de coleta e tratamento dos dados.

A pesquisa caracteriza-se quanto aos seus objetivos como um estudo de nível descritivo. Gil (2018) afirma que a pesquisa descritiva tem finalidade de descrever informações da população, ou estabelecer relação entre variáveis de estudo que podem ser classificados sobre título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Por meio de um estudo de caso, a pesquisa propõe analisar o problema, identificar evidências e desenvolver argumentos para propor soluções em um determinado contexto, vinculando as evidências com a sustentação teórica. Entre os principais benefícios na condução de estudo de caso se destacam: o aumento da compreensão e do entendimento sobre os eventos reais contemporâneos, além de permitir fazer uma descrição, o teste de uma teoria existente ou o desenvolvimento de uma nova teoria.

O universo selecionado foram os servidores técnico-administrativos da UFBA. A amostra consiste nos servidores técnico-administrativos lotados da Unidade Faculdade de Medicina da Bahia. Foram coletadas 47 respostas, o que demonstrou total aderência e interesse dos pesquisados pela temática abordada.

A investigação foi realizada por meio de questionário (instrumento de coleta de dados) com uma abordagem mista “qualitativa e quantitativa”, objetivando o estudo de um fenômeno dentro de um contexto, para a obtenção de dados e possibilidades de induções. O questionário elaborado através da ferramenta *Google Forms* foi composto por 15 (quinze) perguntas divididas em 2 seções: 1) Identificação do Perfil e 2) Avaliação da temática estudada.

## 5 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DE PESQUISA

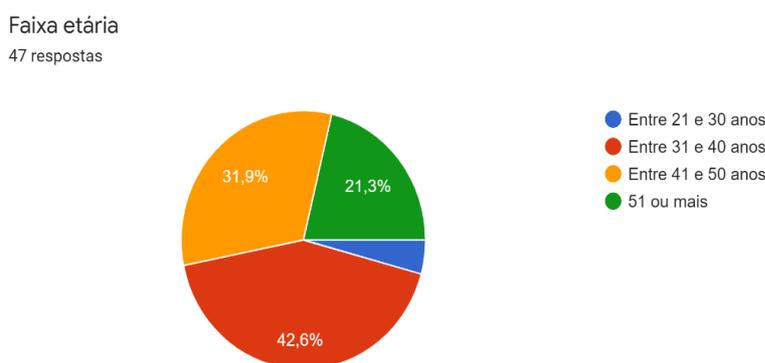
Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos durante a pesquisa, no processo de coleta de dados, com aplicação do questionário junto aos Servidores TAE da FMB/UFBA. O questionário aplicado, dividiu-se em duas seções de análise. A primeira relacionada ao perfil dos pesquisados (caracterização da amostra) e a seguinte referente à investigação da temática abordada no presente estudo.

# 64

### 5.1 PERFIL DOS SERVIDORES TAE DA FMB/UFBA

A Seção 1 é composta por 4 (quatro questões) de identificação do perfil dos servidores. O gráfico 1, ilustra a faixa etária dos sujeitos analisados, conforme pode-se observar abaixo:

**Gráfico 1 - Faixa etária do servidor (*Google Forms*)**



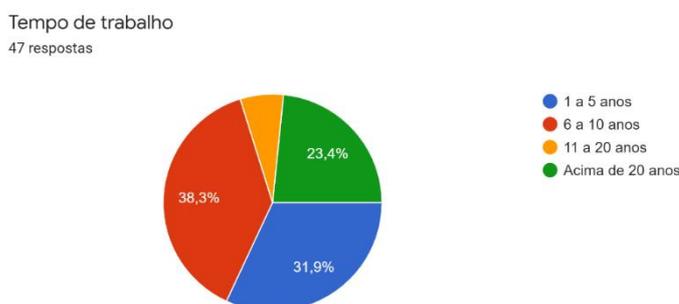
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária dos servidores, na sua totalidade, variou entre 21 a 51 anos. Observou-se que 42,6% dos servidores pertencem à faixa etária de 31 a 40 anos e outra grande parte

(31,9% à faixa de 41 a 50 anos. Desta forma, as gerações X (1960 a 1980) e Y (1980 a 1995) predominam os servidores da Unidade pesquisada. Apesar dessas duas gerações não terem nascido em berços tecnológicos, já possuem autonomia para utilizar os mais variados suportes tecnológicos. Como visto em seções anteriores, a década de 80 foi marcada por inúmeras mudanças e avanços tecnológicos, e as informações passaram a circular de maneira muito mais rápida do que em anos anteriores. A perspectiva cognitivista, as estruturas mentais dos usuários da informação começam a ganhar espaço e dirigem as atividades cotidianas, bem como suas relações com o trabalho.

A pesquisa também buscou identificar o tempo de serviço dos servidores técnico-administrativos da UFBA. Nessa perspectiva, os resultados demonstraram que 38,3% da amostra, possui entre 06 a 10 anos de serviço, conforme pode-se observar no gráfico 3. Esses servidores iniciaram sua carreira no serviço público em um contexto de informatização, de conexões mais rápidas, tomada pela digitalização, máquinas ensinando a pensar, as relações de trabalho rompendo barreiras geográficas, ganhando novas perspectivas. Desta forma, a informação é consumida com grande facilidade e abundância. Contudo, esta celeridade traz também insegurança, que por sua vez vem acompanhada pela angústia e frustrações, ativando assim gatilhos emocionais, os quais fomentam o sentimento da Ansiedade.

**Gráfico 3 – Tempo de trabalho**



**Fonte: Dados da pesquisa**

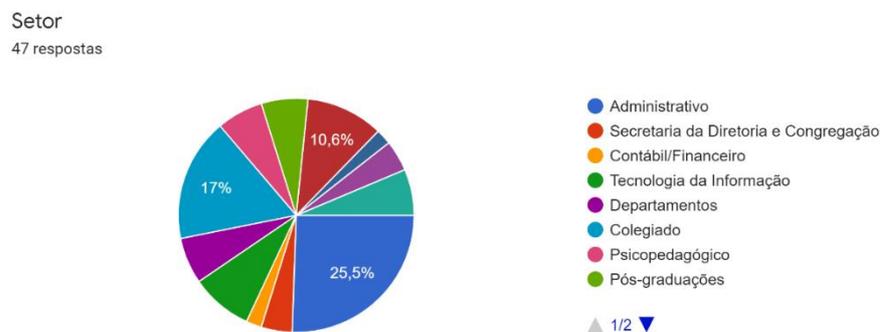
Quanto à necessidade de uso e produção de informações, a pesquisa revelou que determinados setores de trabalho exigem do servidor um estado permanente de atualização das informações. Foi observado que a maioria (53,1%) dos servidores analisados exercem suas atividades laborais no setor administrativo, na secretaria e colegiado.

Outra questão observada, é que o maior público atendido pelos servidores técnico-administrativos do Colegiado são os discentes. Estes estudantes, em sua maioria, possuem íntima relação com a tecnologia e com o ambiente digital. A diversidade de mídias e suportes disponíveis, a velocidade no tráfego de informação, a interatividade no meio virtual e o uso cotidiano desses ativos tecnológicos influenciam o comportamento dos discentes. São hipercognitivos, impacientes e imediatistas.

Já o maior público atendido pelos servidores do setor administrativo são os docentes, os quais desejam obter o máximo de informações para atender demandas dos estudantes, que por sua vez, estão sempre sedentos por informações, respostas e/ou soluções rápidas para suas necessidades acadêmicas.

O maior público atendido pelas secretárias da FMB são docentes que ocupam cargo de liderança dentro da FMB, conforme aponta o gráfico 4. Esses dirigentes buscam estar sempre informados e atualizados sobre o que acontece na Unidade e em toda a UFBA para que possam desenvolver estratégias que tragam benefícios para toda a Comunidade (docentes, discentes, técnico-administrativos e terceirizados).

**Gráfico 4 – Setor de trabalho**



**Fonte: Dados da pesquisa**

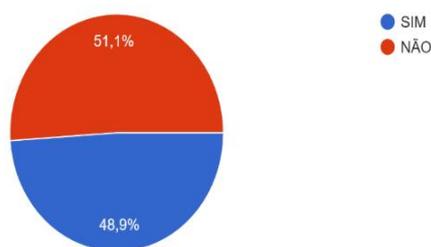
O comportamento de busca por informação dos diferentes públicos atendidos pelos servidores, influencia diretamente na ansiedade informacional e conseqüentemente no comportamento informacional e desempenho das atividades desses servidores, uma vez que a demanda informacional de terceiros impacta diretamente nos seus afazeres, conforme a pesquisa aponta na subseção abaixo.

## 5.2 ANSIEDADE INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO HUMANO DOS TAE DA FMB/UFBA

A seguir será apresentada 11 (onze) questões (interpretadas) para maior desenvolvimento da temática abordada neste estudo. Para compreender como a ansiedade de informação impacta diretamente no comportamento informacional dos servidores participantes, este estudo inquiriu acerca de diversos aspectos. Iniciou-se buscando compreender se esse servidor adquire informação em excesso por obrigação imposta pelo trabalho. O gráfico 5 evidenciou que pouco mais da metade (51,1%) disse que não. Isso pode evidenciar que uma parte do grupo (48,9%) consome informações em excesso por demandas do trabalho e a outra parte, se consome informações em excesso, é por demandas pessoais, ou seja, nada relacionado às questões demandadas pelo fator laboral.

**Gráfico 5 – Excesso de Informação**

1) Você considera que adquire informação em excesso por obrigação?  
47 respostas

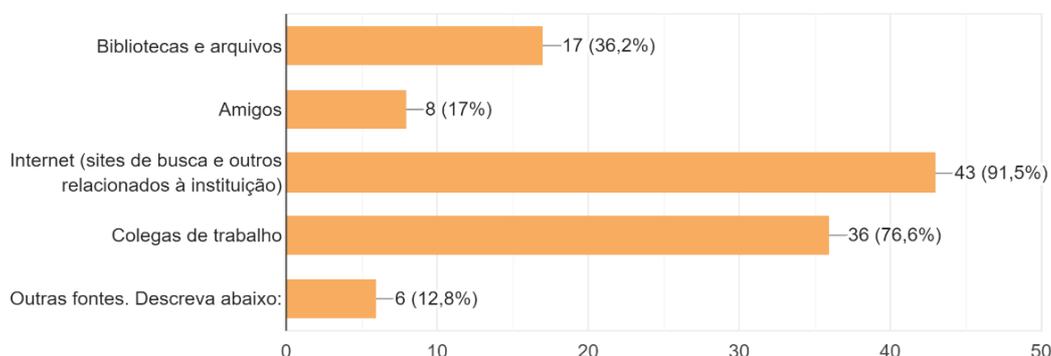


**Fonte: Dados da pesquisa**

Quanto às fontes de informações utilizadas, foi inquirido aos participantes onde eles costumam procurar buscar informações para o exercício de suas atividades profissionais. Um leque diverso de respostas foram apresentadas, contudo, pode-se destacar que aproximadamente 90% utiliza sites de busca, seguido de aproximadamente 76% que usa informações ofertadas por colegas de trabalho. Um dado curioso, é que uma baixa parcela de 36% de participantes utiliza arquivos e bibliotecas, um fator que pode ser revertido com a intervenção unificada entre o Sistema de Bibliotecas da UFBA, o SIBI e a gestão da FMB/UFBA.

**Gráfico 6 – Fontes de Informação**

2) Quando você precisa de informações em suas atividades profissionais, onde você procura?  
47 respostas



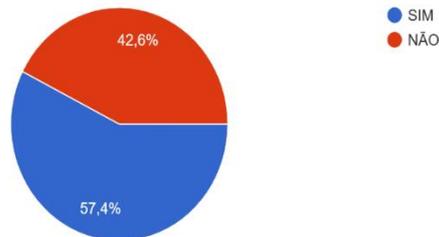
Fonte: Dados da pesquisa

68 É importante salientar que esse resultado expressivo de uso da internet para atender a uma necessidade informacional gera um comportamento informacional humano voltado ao uso excessivo das TIC e conseqüentemente mais tempo em tela, mais exposição a excessos informacionais e conseqüentemente maior exposição aos fatores desencadeadores da ansiedade informacional.

Com relação às formas como esses servidores realizam a busca de informação na própria instituição, o estudo revela um dado preocupante: 57,4% dos participantes responderam que sentem dificuldade em buscar informações na sua própria unidade de trabalho, o que pode acarretar falta de conhecimento acerca das normativas da unidade e da própria universidade, e conseqüentemente, falta de cumprimento com essas normativas. Os outros 42,6% apontam não encontrar essa dificuldade na localização dessas informações podendo apresentar-se como agentes mediadores e facilitadores nesse processo de disseminação de informações.

### Gráfico 7 – Busca de Informação na Instituição

3) Você sente dificuldade na busca por informação em sua instituição?  
47 respostas



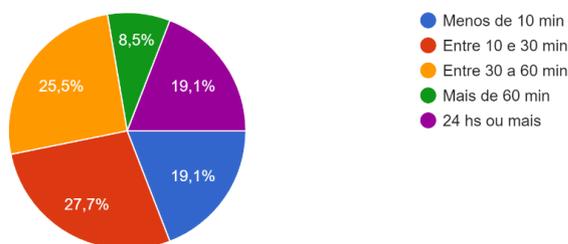
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tempo dispensado para encontrar informações necessárias no seu local de trabalho, 19% dos TAE apontaram que gastam menos de 10 minutos para localizar uma informação no seu local de trabalho, seguido de 27,7% dos TAE que em média dispensam entre 10 e 30 minutos, tempo relativamente curto. Esse resultado gera algumas inferências importantes: aproximadamente 46,8% dos respondentes, ou seja, quase metade tem pouca dificuldade em localizar as informações necessárias, o que se pode concluir que ou as informações necessárias encontram-se facilmente localizáveis ou esse grupo possui maior habilidade na busca e localização dessas informações.

69

### Gráfico 8 – Tempo para encontrar a informação

4) Quando você necessita de alguma informação em seu local de trabalho, quanto tempo em média você leva para encontrá-la?  
47 respostas

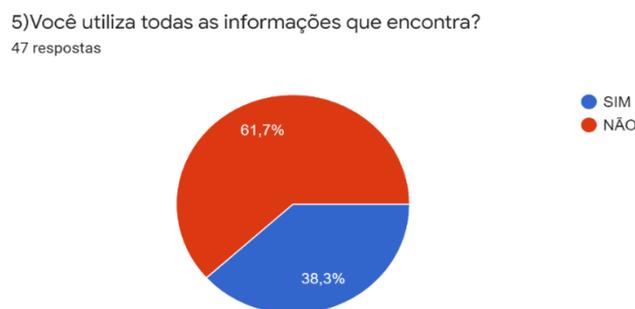


Fonte: Dados da pesquisa

O tempo de busca por respostas e informações necessárias para atuação profissional aumenta o estresse e a ansiedade informacional. A maioria dos servidores leva entre 10 a 60 minutos por uma informação, seguido por alguns que levam mais de 60 minutos e 8,5 % leva mais de 1h e quase 20% levam mais de 24 horas. Uma pequena parcela, 19,1% leva até 10 minutos. Para esses quase 30% essa longa busca, intensa e cansativa, pode conduzir ao excesso de informações e conseqüentemente à ansiedade de informação gerada por resultados não satisfatórios, inúteis que tomam o tempo do TAE e atrasam tomadas de decisões que dependem das informações buscadas. Esse fato é confirmado com a próxima questão representada no gráfico 9.

Quando perguntados se os TAE utilizam todas as informações que encontram no seu processo de busca para responder uma necessidade informacional aproximadamente 62% responde que não, ou seja, muito do que buscado e levantado é inútil para suas atividades laborais, representado uma perda de tempo, atraso nas tomadas de decisões e conseqüentemente ansiedade informacional gerada pelo excesso de informação não utilizada.

**Gráfico 9 – Utilização da Informação**



**Fonte: Dados da pesquisa**

Como a maioria dos servidores passa demasiado tempo procurando informações, se não houver um direcionamento adequado e foco, o resultado é uma série de informações inúteis e que não atendem ao objetivo do seu trabalho.

Contudo, ao serem perguntados se o volume de informações que eles recebem auxilia ou atrapalha, 72,3% afirma que ajuda, contra 27,7% que diz que prejudica. Os respondentes

apresentaram livremente (resposta aberta no instrumento) algumas justificativas do porquê eles considerarem que ajuda ou prejudica, conforme apresentamos no quadro 1 abaixo. Vale salientar que não trouxemos as 47 justificativas, porém selecionamos as que representam o sentimento da maioria.

**Quadro 1 - Volume de Informações**

AJUDA	PREJUDICA	AMBOS
“Ajuda na continuidade do fluxo do trabalho”	“O excesso de informações e o descontrole de atribuições são terríveis para o servidor”	“Depende de como chega, as vezes auxilia e as vezes prejudica”
“Quanto mais temos acesso à informação, maior a possibilidade de encaminhar soluções efetivas e qualificadas. Claro, que é importante saber filtrar as informações relevantes”	“Porque muitas vezes não recebo a informação específica para a execução da atividade e preciso filtrá-la em meio ao volume de informações que recebo, o que prejudica o cronograma para a finalização da atividade”	“Pela dificuldade e tempo gasto na filtragem das informações”
“Eu filtro as informações e utilizo a necessária”	“Me deixa confusa e insegura”	“Meio termo, pq trabalho com recepção e preciso passar a informação para terceiros”
“A informação é importante para a realização das minhas atividades”	“Porque excesso de informações prejudica a capacidade criativa. Penso que muitas informações poderiam subsidiar sistemas de modo a automatizar tarefas, sem precisar passar pela avaliação e necessidade decisão humana”	
“Por que as informações que chegam, auxiliam decisões que preciso tomar”	“Pq me deixa doente”	
“Não me atrapalha”		
“Facilita o desenvolvimento do meu trabalho”		

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

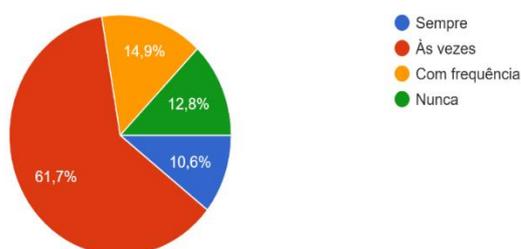
Grande parte acredita que esse excesso não atrapalha diretamente, pois eles alegam que “filtram” ou “descartam” esse excesso de informações que eles possuem durante a busca, ou que podem futuramente usar estas informações. Apenas uma parcela percebe que o excesso de informações é prejudicial, ou seja, aproximadamente um terço dos servidores

percebem os fatores prejudiciais desse excesso, um deles pontuando inclusive que o prejudica porque o adoce, revelando esse aspecto prejudicial do excesso de informação.

Para confirmar o dado coletado acima, foi perguntado acerca da dificuldade do respondente em controlar o volume informacional que chega até ele diariamente, e os dados revelaram que a maioria, 61,7% afirmam que às vezes eles encontram dificuldade no controle desse volume informacional, seguido de 25,5% que sente essa dificuldade sempre e com frequência, ou seja, apesar de alegarem na pergunta anterior que o volume informacional ajuda no seu processo laboral, pode-se verificar um grau de dificuldade (Gráfico 10) no controle do excesso de informação que chegam aos respondentes.

**Gráfico 10 – Controle do Volume da Informação**

7) Você tem dificuldade de controlar o volume de informações que chega até você diariamente?  
47 respostas



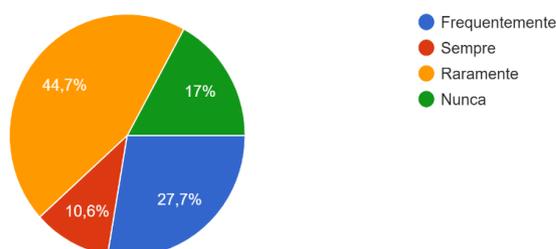
Fonte: Dados da pesquisa

Para compreender melhor este processo, foi inquerido também aos respondentes o impacto da sobrecarga de informações na tomada de decisão (gráfico 11) e cerca 27,7% dos servidores percebe que a sobrecarga de informações afeta suas as habilidades profissionais. Quase metade (44,7%) acredita que isso ocorre raramente. Esse é um dado curioso e que corrobora com o revelado anteriormente, pois muitas vezes essa sobrecarga de informações afeta os servidores sem que os mesmos percebam, pois a ansiedade informacional se associa com diferentes processos, tais como o de seleção, interpretação, gerenciamento e uso da informação, que ficará evidenciado no gráfico 12.

**Gráfico 11 – Sobrecarga de Informação e tomada de decisão**

8) Você considera que suas habilidades profissionais para tomar decisões são afetadas em função da sobrecarga de informações?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

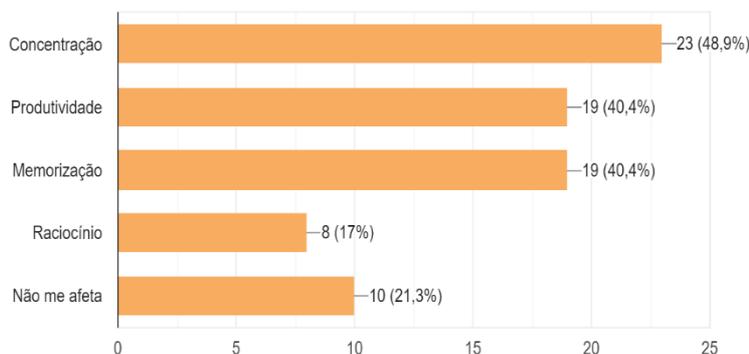
O acometimento da ansiedade informacional pode ser evidenciado nos dados abaixo (gráfico 12) quando os respondentes mostram como o excesso informacional afeta diretamente sua concentração (48,9%), sua produtividade (40,4%), sua memória (40,4%) e o seu raciocínio (17%). Apenas 21,3% afirma que esse volume informacional não os afetam de qualquer forma.

Gráfico 12 – O Excesso da Informação e como afeta os servidores

73

9) O que o excesso de informação mais afeta em você:

47 respostas



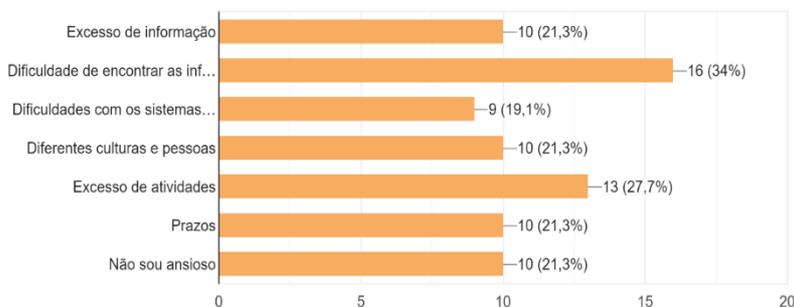
Fonte: Dados da pesquisa

Corroborando com o relatado acima, ao serem questionado sobre o que mais o deixam ansiosos no trabalho, 21,3% afirma que é o excesso de informação, 34% afirma que a dificuldade em encontrar informações, 19% afirma que é a dificuldade com os sistemas e tecnologia, que também é um fator causador de ansiedade, sobretudo a informacional.

### Gráfico 13 – Ansiedade e o trabalho

10) O que mais te deixa ansioso no trabalho?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Esta relatada dificuldade de encontrar informações também está associada a ansiedade informacional, Wurman (2005, p. 49) cita as situações mais comuns que tendem a provocar a ansiedade de informação: “Não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se uma certa informação existe, não saber onde encontrá-la; e, talvez a mais frustrante, saber exatamente onde encontrá-la, mas não ter a chave de acesso”.

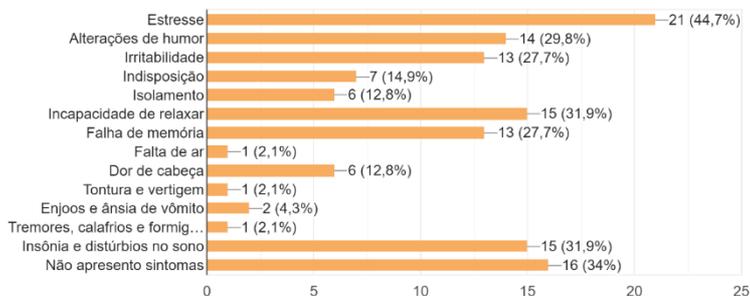
74

Nesse sentido, buscou-se saber quais os sintomas de ansiedade provocados pela sobrecarga de informacional acarretado pelo seu ofício laboral. Os dados são preocupantes, uma vez que em maior ou menor escala a maioria apresentou algum sintoma, sendo os mais evidentes o estresse (44,7%), seguido da incapacidade de relaxar (31,9%), alterações de humor (29,8%) e falhas de memória (27,7%).

### Gráfico 14 – Sintomas do excesso informacional

11) Dentre os sintomas apresentados abaixo, quais você apresenta em consequência da sobrecarga de informações em sua instituição?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa

Para finalizar, 34% dos respondentes afirmam não apresentar sintomas, entretanto, a ansiedade informacional pode atingir o comportamento humano de forma sutil, sem que os mesmos percebam em curto prazo que estão sendo acometidos e desenvolvendo esses sintomas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com esta pesquisa se pode compreender melhor os pressupostos teóricos do comportamento informacional humano, como também da ansiedade informacional, sobretudo sob a perspectiva de Wurman, quem primeiramente realizou o estudo sobre essa temática.

O estudo de caso apresentado revelou um índice considerável de servidores que apresentam sintomas de ansiedade informacional, sendo uma das causas principais a dificuldade de encontrar uma informação necessária a atividade laboral que levava a muitas horas de pesquisa ao dia e a um excesso de informações cotidianas, o qual compromete o desempenho das atividades dos servidores.

Os objetivos traçados foram alcançados uma vez que foi possível, por meio do instrumento de coleta de dados identificar como os servidores buscam e usam a informação, como também verificar quais fatores da ansiedade da informacional influenciam no comportamento informacional desses servidores e compreender se os servidores consideram o excesso informacional um problema ou um estímulo.

Assim, foi possível evidenciar que uma parcela desses servidores apresentam sintomas e indícios de um grau de ansiedade informacional provocados sobretudo pelo excesso informacional demandado pelas suas atividades laborais.

Nesse sentido, sugere-se que a Universidade, tendo em conta este estudo, crie estratégias para evitar a sobrecarga de informações em meios de comunicação institucional como sites, e-mails, ou ainda uma crie estratégias junto aos profissionais da informação da instituição para melhor organizar as informações disponibilizadas evitando assim que os usuários desta informação desenvolvam ansiedade informacional.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Emerson Nathan Pereira; BEZERRA, Sara Freire; SAMPAIO, Débora Adriano. **Ansiedade de informação e normose**: as síndromes da sociedade da informação. *Biblionline*, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 130-139, 2015.

AGUILERA, F.G. **José Saramago nas suas palavras**. 2. ed. Alfragide, Portugal: Caminho, 2010.

BALBINOTTI, Stheve. MOURA, Ana Maria Mielniczuk de. **Ansiedade informacional em alunos de curso preparatório para ingresso no ensino superior**: um estudo no Emancipa da unidade Centro Histórico de Porto Alegre, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/31376> . Acesso em: Julho de 2022.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos e métodos. México, DF: CUIB, 2004. Disponível em: [http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades\\_informacion\\_fundamentos.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/necesidades_informacion_fundamentos.pdf) . Acesso em: Maio de 2022.

CHEN, C.; HERNON, M. P. **Information seeking**: assessing and anticipating user needs. New York: Neal-Schuman, 1982.

76

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DURIGAN, Gisele Mara. MOTA, Nádia Aparecida. Fluxo e a demanda de informação: a busca pelo ponto de equilíbrio na sociedade da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.7, n.2, p. 89-106, ago 2013. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/98752> . Acesso em: Julho de 2022.

DSM V - **Manual Diagnóstico E Estatístico De Transtornos Mentais**. 2014. Disponível em: [http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM\\_V.pdf](http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM_V.pdf) . Acesso em: maio de 2022.

HARTOG, Paul. A Generation of Information Anxiety: Refinements and Recommendations. **The Christian librarian**, v. 60, n. 1, 2017, p. 44-55. Disponível em: <https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=tcl> . Acesso em: maio de 2022.

HOMES, David S. **Psicologia dos transtornos mentais**. Tradução S. Costa. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

IMMIG, Cássio Felipe. **Informação para a prática docente**: o comportamento informacional dos professores de ensino fundamental da Escola Municipal Selvino Ritter do município de

Estância Velha–RS. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/67781> . Acesso em: maio de 2022.

JUNGWIRTH, Bernhard ; BRUCE, Bertram C. Information overload: Threat or opportunity? **Journal of Adolescent & Adult Literacy**, v. 45, n. 5, 2002.

KAPLAN, H. I., SADOK, Benjamin J., GREB, J. A. **Compêndio de psiquiatria**: ciências do comportamento e psiquiatria clínica. Editora: Artmed; 11. ed., 2016.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

McGARRY, Kevin. **O Contexto Dinâmico da Informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MOTA, Ana Roberta Sousa. **Versados em Ciência da Informação**. João Pessoa: Imprell, 2014.

SANTOS, Luciana Oliveira dos. **Transtornos de pânico**: sua aparição na sociedade de risco. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

SERSON, Breno. **Transtornos de ansiedade, estresse e depressões**: conhecer e tratar. São Paulo: MG Editores, 2016.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, s. p., Apr 2000.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de Informação II**: um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Cultura, 2005.

Recebido/Received: 25/10/2023  
Aceito/Accepted: 10/11/2023  
Publicado/Published: 31/12/2023

---

**UM OLHAR SOBRE O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL SOB O PRISMA DE  
ALGUMAS ABORDAGENS DE ESTUDOS ACERCA DO COMPORTAMENTO HUMANO  
NAS DIVERSAS VERTENTES DA PSICOLOGIA**

*A LOOK AT INFORMATIONAL BEHAVIOR THROUGH THE PRISM OF SOME STUDY APPROACHES ABOUT  
HUMAN BEHAVIOR IN THE VARIOUS SIDES OF PSYCHOLOGY*

---

**Rosane Santana Rodrigues Pereira**

Doutoranda em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Mestre em Desenvolvimento e Gestão Social pela Universidade Federal da Bahia (PPGDGS/UFBA). Assistente Social da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). Orcid: <https://orcid.org/0000-00031758-3639>. E-mail: [sourosane@gmail.com](mailto:sourosane@gmail.com)

**José Carlos Sales dos Santos**

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFBA. Professor Adjunto do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). Orcid: <https://orcid.org/0000-00031758-3639>. E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br)

**78**

**RESUMO**

O comportamento informacional humano constitui uma temática emergente na Ciência da Informação e corresponde ao somatório de ações atinentes à recuperação de conteúdos em fontes e canais de informação. Contudo, para sua compreensão, necessário se torna conhecer os diversos estudos acerca do comportamento humano e sua influência no comportamento informacional. Considerando as prerrogativas anunciadas, o artigo procurou analisar algumas abordagens de estudo da escola tradicional de psicologia e as atuais tendências com o objetivo de refletir sobre o comportamento informacional a partir da visão destas abordagens de estudo da psicologia sobre o comportamento humano, tendo como questão norteadora: como a visão acerca do comportamento humano em diferentes abordagens da psicologia influenciam o olhar sobre o comportamento informacional? Aderente ao objetivo deste trabalho, a metodologia amparou-se no método de procedimento monográfico, nível descritivo, técnica e instrumento de investigação pautada na pesquisa bibliográfica, efetuando levantamento nos bancos e bases de dados de estudos científicos reconhecidos no meio acadêmico, acerca do que se tem produzido concernente à temática em tela, utilizando-se de termos de busca relativos a comportamento humano, abordagens da psicologia sobre o comportamento e comportamento informacional. Os resultados assinalaram que é possível uma ampliação da visão acerca do comportamento informacional sob o prisma destes estudos. As considerações finais anunciam que o comportamento informacional humano corresponde a aderências e adaptações pertinentes a cenários sociais, institucionais e organizacionais, mas também a fatores intrínsecos à mente humana.

**Palavras-chave:** Comportamento informacional humano. Comportamento humano. Escolas tradicionais da psicologia. Psicologia evolucionista. Fatores extrínsecos e intrínsecos da mente humana.

**ABSTRACTS**

Human information behavior is an emerging theme in Information Science and corresponds to the sum of actions related to the retrieval of content in information sources and channels. However, for its understanding, it is necessary to know the various studies on human behavior and its influence on informational behavior. Considering the announced prerogatives, the article sought to analyze some study approaches of the traditional school of psychology and current trends in order to reflect on informational behavior from the viewpoint of these approaches to the study of psychology on human behavior, having as a guiding question: how the view about human behavior in different approaches to psychology influence the view on informational behavior? Adhering to the objective of this work, the methodology was supported by the method of monographic procedure, descriptive level, technique and research instrument based on bibliographic research, carrying out a survey in banks and databases of scientific studies recognized in the academic world, about what has been produced regarding the topic in question, using search terms related to human behavior, psychological approaches to behavior and informational behavior. The results indicated that it is possible to broaden the view about information behavior from the perspective of these studies. The final considerations announce that human informational behavior corresponds to adherences and adaptations relevant to social, institutional and organizational scenarios, but also to factors intrinsic to the human mind.

**Keywords:** Human informational behavior. Human behavior. Traditional schools of psychology. Evolutionist psychology. Extrinsic and intrinsic factors of the human mind.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo, cujo objetivo é refletir sobre o comportamento informacional a partir da visão de determinadas abordagens de estudo da psicologia sobre o comportamento humano, entendendo-se que traz questões preliminares sem a pretensão de esgotar a temática, dadas as limitações do estudo, tem a seguinte questão norteadora: como a visão acerca do comportamento humano em diferentes abordagens da psicologia influenciam o olhar sobre o comportamento informacional?

Com o fito de obter êxito no que fora proposto, a metodologia da pesquisa amparou-se no método de procedimento monográfico, nível da pesquisa descritivo e técnica e instrumento de investigação pautados na pesquisa bibliográfica, efetuando levantamento do que se tem produzido nos bancos e bases de dados de estudos científicos reconhecidos no meio acadêmico acerca da temática em tela.

Para tal apresenta uma visão panorâmica sobre alguns estudos existentes acerca do comportamento humano no viés das escolas tradicionais da psicologia que enfatizam a influência do ambiente, das relações familiares e da cultura sobre o comportamento, ou seja, de fatores extrínsecos, na construção da mente humana. Paralelamente, apresenta também a visão da psicologia evolucionista (PE) que surgiu reagindo a esse paradigma e trazendo o entendimento que a herança biológica característica da espécie, tem um papel fundamental na constituição da mente humana e, por conseguinte, em seu comportamento.

Na sequência adentra na temática específica do comportamento informacional humano na seara da Ciência da Informação (CI), efetuando correspondência com abordagens da psicologia e trazendo à baila profícuos estudos que têm enriquecido a construção do conhecimento nessa área.

Os principais resultados da presente análise versam em torno da importância de pensar a temática sob diversas óticas, de forma interdisciplinar e reconhecendo a dimensão subjetiva do indivíduo, compreendendo sua inserção no meio social onde vive e os diversos fatores que podem induzir seu comportamento nas diversas vertentes, o que permite recomendar a ampliação dos estudos no âmbito das relações entre comportamento informacional humano e psicologia.

## **2 COMPORTAMENTO HUMANO E ALGUMAS ABORDAGENS DE ESTUDO**

Os estudos existentes sobre comportamento humano no viés das escolas tradicionais da psicologia enfatizam a influência do ambiente, das relações familiares e da cultura sobre o comportamento, ou seja, de fatores extrínsecos, na construção da mente humana. Não obstante, a PE surgiu reagindo a esse paradigma, trazendo o entendimento que a herança biológica característica da espécie, tem um papel fundamental na constituição da mente humana e, por conseguinte, em seu comportamento. Considerando que o entendimento tradicional da psicologia acerca do comportamento é bastante difundido, a discussão será iniciada pelo entendimento da PE e a concepção utilizada na análise do comportamento humano sob seu prisma, buscando compreender alguns processos e interações, discutindo alguns aspectos relativos a esta abordagem, assim como, às contribuições de B. F. Skinner, cujos estudos existem desde a criação do evolucionismo por Darwin, o qual mostrou em suas pesquisas, a semelhança das emoções entre as diversas espécies, inclusive a humana, consoante asseverado por Lordelo (2010). A abordagem da evolução biológica do comportamento humano só veio ser desenvolvida muito depois, porém ainda com bastante restrições dada a relutância por considerar a espécie humana como única por sua habilidade com a linguagem complexa expressa oralmente e por escrito, assim como a habilidade para criar a cultura, por exemplo, dentre outras especificidades.

A partir daí várias disciplinas passaram a estudar o comportamento e a mente humana sob uma perspectiva evolucionista, tais como a sociobiologia, a ecologia comportamental humana e a PE. Embora a sociobiologia seja considerada por muitos autores como a pioneira

pensamento de Evans e Zarate (1999), conforme citado por Hattori e Yamamoto (2012). Ainda no século XX, um debate se travou entre dois grupos, sendo que um liderado por K. Z. Lorenz, N. Tinbergen e K. R. von Frisch e, posteriormente, os sociobiólogos como E. O. Wilson, defendiam as observações naturalísticas do comportamento, a análise comparativa pela observação de um número variado de espécies e a compreensão do instinto e do comportamento inato do comportamento; o outro, liderado por J. B. Watson e B. F. Skinner, envidava esforços para fazer a descrição dos processos psicológicos básicos, focando na aprendizagem e nos mecanismos subjacentes aos comportamentos expressos.

Para dirimir o conflito, historiadores afirmam que Tinbergen (1963) propôs quatro questões complementares a serem respondidas para compreensão completa dos comportamentos. Tal proposta conseguiu unir os pesquisadores evolucionistas sob a abordagem da sociobiologia humana por volta de trinta anos, porém outro subgrupo começou a se formar, trazendo opiniões diferentes a respeito das explicações sobre a origem do comportamento humano. Movidos pela preocupação com a negligência aos mecanismos psicológicos por parte da sociobiologia e da ecologia comportamental humana de Lalan e Brown, esse grupo, liderado por L. Cosmides e J. Tooby, autointitulados psicólogos evolucionistas, propuseram mudança de foco no nível de explicação do comportamento humano, passando a utilizar como nível de explicação, as adaptações que permitem a expressão de tal comportamento, melhor dizendo, os complexos mecanismos psicológicos evoluídos. O principal marco do surgimento dessa escola foi a publicação de *The adapted mind* (Barkow, Cosmides & Tooby, 1992) que teve influência de grandes teóricos do estudo do comportamento e reuniu importantes contribuições de vários psicólogos evolucionistas.

A partir de contribuições advindas de outros ramos da ciência a PE redefiniu seus conceitos, estabelecendo a diferença de outras abordagens evolucionistas. Consoante Hattori e Yamamoto (2012) acerca dos estudos efetuados por Tooby e Cosmides (2005), devido a essas influências, a PE conseguiu enfrentar uma revolução cognitiva que permitiu traçar os mecanismos psicológicos como programas que processam informações, traçar precisamente os problemas adaptativos enfrentados pelos ancestrais humanos, entender que a mente não é uma tábula rasa e deter conhecimento suficiente para utilizar a teoria da evolução bem fundamentada.

Considerando que a PE refere-se à mente como um agrupamento de elementos que formam os mecanismos para processamento de informações, tendo como base o tecido

nervoso, susceptível de sofrer pressões seletivas e cujas responsabilidades desses mecanismos são as atividades mentais, a nível ou não do consciente, a regulação do corpo e a expressão dos comportamentos, este ramo da psicologia entende que os mecanismos psicológicos evoluídos se constituíram para resolver problemas adaptativos dos ancestrais, consoante já mencionado acima. Daí o entendimento de que existem programas no cérebro humano que promovem a relação entre o ambiente interno e externo, físico ou social, e o comportamento.

Segundo Hattori e Yamamoto (2012), tais pressões adaptativas ocorreram sobre os ancestrais humanos no ambiente chamado por Bowlby (1969) de ambiente de adaptação evolutiva (AAE), cujo termo foi adotado pela PE, entendendo que influências ecológicas na evolução cognitiva tenham moldado em certa medida o comportamento humano, no que se refere às informações ecológicas e sociais recebidas que foram se processando numa perspectiva de sobrevivência e reprodução, direcionando a expressão do comportamento nas diversas experiências vivenciadas nos ambientes específicos.

Os autores supramencionados afirmam que a taxonomia funcional da mente humana proposta por Geary (2005) tem diferentes níveis de modularidade, agrupando os mecanismos psicológicos evoluídos por similaridade no processo adaptativo, estando a mente humana dividida funcionalmente em domínios de processamento de informação social (psicologia de senso comum) e ecológica (biologia e física de senso comum), cujo conjunto de módulos mentais representam as faculdades mentais necessárias para resolução dos problemas adaptativos dos ancestrais humanos, segundo este teórico.

No que tange ao conceito de cultura relativo à abordagem da PE, Lordelo (2010) afirma que o ambiente físico, social e cultural desempenha papel fundamental no desenvolvimento humano e na expressão dos comportamentos, ocorrendo interação entre os mecanismos psicológicos evoluídos com as circunstâncias ambientais individuais. De acordo com estudiosos, os indivíduos têm a predisposição biológica, mas a capacidade se expressará em um ambiente com riqueza de informações e cultura que favoreça essa interação e a expressão de padrões comportamentais, ratificando a importância da experiência e desconstruindo a pressuposição de que o ser humano será moldado exclusivamente pelo ambiente ou que já tenha comportamentos prontos pré-moldados. Tais comportamentos podem ser traços adaptativos relacionados à seleção natural de mecanismos psicológicos frente à necessidade de sobrevivência ou reprodução, por exemplo, que permitem sua expressão, lembrando

também que as adaptações e as pressões do ambiente atual são diferentes do passado evolutivo humano, devendo ficar claro, porém, que nem todo comportamento é adaptativo.

Mediante os estudos de Darwin e todos os demais decorrentes de sua teoria, nos dias hodiernos é possível entender as funções psicológicas da mente humana e compreender a origem dos comportamentos, asseveram Hattori e Yamamoto (2012), lastreados na afirmativa de Cosmides *et al* (1992). No entanto, tal compreensão é uma construção perene em andamento, está longe de sua totalidade.

Ciente de que as disciplinas em si não podem dar conta de explicar sozinhas os fenômenos, necessário se torna, cada vez mais, a interação das diversas áreas do conhecimento para compreender a realidade e os processos como um todo. Neste sentido, a fim de se buscar a compreensão da mente humana, buscou-se estabelecer estratégias de pesquisa abrangendo as áreas do conhecimento relativas à Genética Comportamental abordando o que foi herdado e as contribuições gênicas individuais; à Biologia Molecular com suas possíveis contribuições para análises da expressão diferencial de alguns genes dentro do cérebro tendo em consideração a variedade de contextos comportamentais relevantes; e à Psicobiologia e Neuroetologia, que possibilitam caracterizar as relações entre o cérebro e o comportamento, assim como entre a estrutura e sua função. Nesta perspectiva, a PE tem interagido com diversas disciplinas para compreender o comportamento humano e sua origem, dentre elas se destacando a Administração, Medicina e Direito, dentre outras.

No campo da Administração entende-se que qualquer organização é composta por um conjunto de indivíduos que trabalham para um objetivo maior. Não obstante, muitas das decisões são permeadas pelas subjetividades dos indivíduos, sendo possível a compreensão da dinâmica dessas relações nos ambientes de trabalho, a PE pode contribuir em muito por intermédio de seus estudos que permitem a análise dos comportamentos e as influências sofridas devido aos componentes sociais sob a visão evolucionista para a compreensão das relações humanas no ambiente atual.

No Brasil, a PE surgiu formalmente em 2004 com atuação ativa de um grupo de profissionais com abordagem marcadamente multidisciplinar. Desde então os estudos evolutivos do comportamento humano vêm ganhando notoriedade, tendo a PE como tripé de pesquisa o rigor metodológico, a base na teoria da evolução e o teste empírico de hipóteses, embora haja controvérsias e outras teorias que buscam a compreensão do tema.

Skinner (2003), dentre outros teóricos, trouxe contribuições significativas para o entendimento do comportamento humano, merecendo destaque algumas delas, na visão de Todorov e Moreira (2009). No que tange ao conceito pavloviano de reflexo, o teórico superou o aspecto mecânico do estímulo-resposta (S-R), trazendo a ideia da abstração na correlação entre eventos observáveis, especificamente no que refere ao comportamento. Skinner também introduziu na psicologia o tempo como variável, considerando que os eventos não são estáticos, mas processos de interação entre comportamento ocorridos ao longo do tempo. Em *O Comportamento dos Organismos*, Skinner (1938), consoante Todorov e Moreira (2009), pontua que a contingência S-R diz respeito apenas à parte do comportamento do organismo, sobretudo o comportamento reflexo, e introduz a noção de comportamento operante, distinguindo, inicialmente, reflexos eliciados de comportamentos emitidos. Ainda consoante pensamento de Todorov e Moreira (2009), a ênfase na interação ambiente-comportamento, permitiu que a análise do comportamento se tornasse uma das poucas abordagens em Psicologia que, a partir de um mesmo referencial teórico-metodológico, consegue lidar com qualquer fenômeno comportamental/psicológico. Muitos estudiosos buscam esclarecer o entendimento de dois conceitos básicos na obra de Skinner, a saber, comportamentos ou fenômenos comportamentais e ambiente. Os primeiros se referem a pensamentos, emoções, linguagem, religiosidade, livre-arbítrio, subjetividade, cognição, memória, sentimentos, autoconhecimento, autocontrole, personalidade, criatividade, motivação, cultura, política e leis, dentre outros; o segundo vai além do espaço físico, tal como asseverado por Todorov (1989).

De acordo com Todorov e Moreira (2009), a análise do comportamento se propõe a descrever regularidades existentes no mundo, especificamente nas interações comportamento-ambiente, formulando leis científicas que contribuam para um melhor entendimento do mundo, prevendo certos eventos e alterando a probabilidade de ocorrência de alguns deles. Ainda consoante estes autores, acerca do seu entendimento sobre a obra de Skinner, a mudança de comportamento ou atitude é algo processual, não podendo ser identificada por observação de poucas interações do indivíduo com o ambiente; sobre a proposta de Skinner acerca dos reforçadores naturais de comportamento, entendem que se torna difícil por parte de muitos a compreensão da proposta devido aos seguintes motivos: mudança de comportamento é um processo que pode ser longo; o comportamento não precisa ser reforçado todas as vezes que ocorre para continuar ocorrendo; nem sempre é fácil

identificar a ocorrência de reforçadores naturais; muitas vezes é olvidado o poder do reforço social; apenas um reforço sutil funciona como validação; muitas vezes não se programa contingências adequadas para que o comportamento deixe de ficar, gradualmente, sob o controle do reforçador arbitrário e passe a ficar sob o controle de reforçadores naturais; e o efeito do reforço condicionado é subjetivo, dependente de variáveis particulares da vida de cada indivíduo.

Ainda sobre a relevante contribuição dos estudos de Skinner na discussão acerca do comportamento humano, o referido autor assevera que

os homens agem sobre o mundo, modificam-no e, por sua vez são modificados pelas consequências de sua ação. Alguns processos que o organismo humano compartilha com outras espécies alteram o comportamento para que ele obtenha um intercâmbio mais útil e mais seguro em determinado meio ambiente. Uma vez estabelecido um comportamento apropriado, suas consequências agem através de processo semelhante para permanecerem ativas. Se, por acaso, o meio se modifica, formas antigas de comportamento desaparecem, enquanto novas consequências produzem novas formas. (Skinner, 1978, p. 15 *apud* Todorov, 2012, p. 349).

De acordo com tal assertiva, o comportamento ocorre numa constante interação com o ambiente, as circunstâncias e os diversos fatores envolvidos.

Consoante Todorov (2012), as interações entre o organismo e o ambiente estarão sempre presentes, tanto no âmbito interno (biológico e histórico) quanto no externo, referindo-se às interações sociais. No âmbito interno, tanto as alterações internas do organismo quanto as experiências vividas anteriormente, têm interferência nas interações presentes e, por conseguinte, no comportamento humano. O autor ainda traz a informação que essa decomposição dos ambientes é essencial para a análise e compreensão do comportamento e das interações entre organismo e ambiente, considerando que não pode ser entendido de forma descontextualizada. A psicologia se debruça sobre essas interações, analisando além do mencionado anteriormente, também as contingências, referindo-se às regras que especificam relações entre eventos ambientais ou entre comportamento e eventos ambientais, assim como também sobre as variáveis e as condições nas quais as relações funcionais serão examinadas. Por isso a psicologia subdivide-se em diversas áreas, especializando-se para melhor entendimento do comportamento humano.

Nesta perspectiva, o instrumental teórico até então discutido acerca do comportamento humano possibilitará melhor compreensão do comportamento informacional.

### 3 ASPECTOS TEÓRICOS RELATIVOS AO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

É de amplo conhecimento que no âmbito da CI, várias vertentes influenciaram o seu desenvolvimento, delimitando paradigmas epistemológicos distintos, porém inter-relacionados, razão pela qual Capurro (2003) envidou esforços em estudos epistemológicos sobre os campos de atuação da CI e identificou seus principais paradigmas, a saber, físico, cognitivo e social. Por ser este assunto bastante debatido, aqui não se fará uma explanação acerca de tal temática, apenas foi citada para situar o leitor em relação ao paradigma cognitivo, o qual considera o homem um ser ativo que conhece através de estruturas que vão mudando e evoluindo progressivamente e, ainda, aplicada diretamente ao comportamento informacional humano, se baseia em considerar os processos mentais realizados pelo sujeito desde que sente uma necessidade de informação até que usa a informação recuperada para supri-la, consoante Capurro *et al* (2007).

Relacionado a esta vertente psicológica, Rueda e Placeres (2018), dentre várias outras teorias, mencionam a Ergonomia cognitiva, relacionada aos estudos do comportamento na *web*. Segundo pesquisas destes autores, a ergonomia cognitiva estuda os processos mentais, tais como a percepção, a memória, a cognição, raciocínio e emoção, e como afetam as interações entre as pessoas, os produtos e os ambientes. Mediante a proliferação e amplo desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a interação das pessoas com a informação tem sido cada vez mais mediada pelos computadores e dispositivos tecnológicos, devendo ser considerado no estudo do comportamento informacional humano. Martin (2004) afirma que a relação entre a satisfação da necessidade e a escolha do recurso é representada pela opção do usuário em um processo racional de adequação dos recursos disponíveis aos seus objetivos. Portanto, todo o processo informacional perpassa pela subjetividade do sujeito relacionado às condições objetivas.

Em linhas gerais o estudo do comportamento concerne à forma como o sujeito se porta no que tange aos diversos aspectos da vida e, no aspecto informacional especificamente, como se porta em relação à informação, buscando compreender as ações comportamentais relativas à necessidade, busca e uso da informação.

No que tange à necessidade, não se pode deixar de mencionar a teoria do Estado Anômalo do Conhecimento, advinda do campo comunicativo-informativo, de Belkin (1980), que se refere ao estado que o indivíduo experimenta quando se sente motivado para a busca

de informações, estando isto relacionado às lacunas cognitivas de usuários que podem se tornar necessidades de informação.

Araújo e Paula (2017) em seus estudos, fazem uma retrospectiva acerca da abordagem que considera os aspectos relacionados às motivações inconscientes no que tange ao comportamento informacional, considerando que há uma dimensão simbólico-afetiva implícita neste comportamento do sujeito ao se relacionar com a informação. Pelos idos de 1980 as pesquisas concernentes a esta temática passaram a se centrar no usuário enquanto indivíduo e sujeito ativo com suas necessidades e singularidades, se destacando muitos teóricos com estudos relevantes que permitiram um avanço crescente nas reflexões e construção do conhecimento nesta seara desde então, tendo sido desenvolvido diversos modelos de análise ao longo desses anos numa perspectiva *a priori* cognitiva e depois, social que retratam a conduta informacional do indivíduo. Porém, não se pode olvidar que existe uma multiplicidade de fatores que movem o comportamento informacional e a interação do indivíduo com a informação. Na visão de Araujo e Paula (2017), não obstante essa variedade de modelos e abordagens, é perceptível a ausência de uma perspectiva que considera o comportamento de busca da informação, bem como seus desdobramentos, como um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelo campo psíquico, cultural, histórico e social, portanto, não se mostraram suficientes para explicar os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos indivíduos no trato com a informação. São bastante difundidos os modelos de comportamento informacional reconhecidos cientificamente, a exemplo dos que serão pontuados na sequência, porém sem um maior aprofundamento por não ser o foco desta análise.

Thomas D. Wilson (1996) faz uma atualização de seu modelo elaborado desde 1981 e insere vários aspectos envolvidos, acrescentando elementos fundamentais para compreensão do fenômeno informacional, sendo um deles a teoria do estresse/enfrentamento relativa à necessidade de agir movida pelo enfrentamento a alguma situação de estresse devido a variáveis intervenientes que interferem no processo de busca informacional e também a teoria do risco/recompensa relativa à busca da informação com indicativo de êxito cujas respostas reforçam a estratégia de busca utilizada, havendo em certa medida uma possível conexão desta teoria com o mecanismo psicológico de estímulo-resposta aqui aventado anteriormente. A teoria da atividade, proveniente do enfoque histórico-cultural, proposta por

Vigotsky, serviu de base para Wilson fazer a readaptação do modelo em 2006, consoante pontuou Rueda e Placeres (2018). Esta teoria destaca os fatores ambientais do sujeito com importante papel no processo cognitivo individual, nas funções mentais da pessoa originadas na sociedade e na ação individual ou grupal que não pode ser separada do contexto em que se realiza.

Brenda Dervin (1983) tem seu modelo alcunhado *sense-making*, traduzido como produção de significado ou “teoria de dar sentido”, cuja abordagem busca verificar como os sujeitos têm a percepção e compreensão de suas interações voltadas à recuperação e uso de informações. Considerando a informação como uma construção mental subjetiva indissociável do sujeito apoiada nas experiências individuais e nas contextualizações relativas à busca de informação, se fundamenta nas ciências cognitivas (CC), teoria crítica, teoria da comunicação e na terapia psicológica, tendo, portanto, um enfoque mais subjetivista. Para esta autora, o termo que dá nome a este modelo representa a qualificação referente ao somatório dos conceitos e métodos relacionados aos estudos da visão de mundo dos indivíduos e como os sentidos interferem nas necessidades e usos da informação, assim como compreender como estes sujeitos percebem as lacunas cognitivas para buscar e recuperar informações a fim de suprir necessidades individuais ou coletivas, bem como constroem as imagens internas a partir da realidade e se apropriam delas para integrá-las ao comportamento. Portanto, as premissas básicas do *sense-making*, de acordo com Dervin (2003) são: os humanos e a realidade podem ser algumas vezes ordeiros e outras vezes caóticos; há uma necessidade humana de criar significado, e conhecimento é algo que está sempre entre a mediação e a disputa; e que existem diferenças humanas na experiência e observação.

David Ellis (1989) estruturou categorias relacionadas à busca de informação em sistemas diversos em seis dimensões (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar e extrair), compatíveis com sistemas de recuperação da informação em diversos contextos, buscando proporcionar aos indivíduos que usam as bases de dados uma trajetória de pesquisa simplificada e adequada à recuperação de informação de maneira que atenda às necessidades informacionais, mesmo mediante a possibilidade de lacunas cognitivas.

Carol Kuhlthau (1993), a partir da centralidade do usuário, sistematizou um modelo no qual descreve o processo de busca de informação, o IPS (*information search process*), como mecanismos que os indivíduos estruturam para ampliar o conhecimento com o fim de

solucionar problemas ou questões particulares. Para esta autora, sentimentos como a incerteza, ansiedade e outras emoções são integrantes do processo de busca e recuperação da informação como motivadores, compreendendo esse modelo, aspectos afetivos, cognitivos e físicos que permeiam todo o processo e vão se modificando em seu desenrolar. Este modelo se constituiu um instrumento para diagnosticar a compreensão das experiências de usuários em ambientes informacionais e examinar o comportamento dos usuários da informação.

Peter Ingwersen (1996) desenvolveu o modelo cognitivo de recuperação cognitiva da informação buscando ampliar as teorias de recuperação de informação, partindo do conceito de poli representação de usuários em espaços cognitivos, estando esse conceito calcado em representações relativas às necessidades de informação de usuários, propondo o uso de métodos e técnicas de recuperação da informação com abordagem cognitiva.

Analisando os estudos até aqui abordados, dentre outros, se constata a forte influência da teoria cognitiva sobre a investigação do comportamento informacional, tal como observam Rueda e Placeres (2018), se manifestando na ótica da aprendizagem, no controle adaptativo do comportamento, no processamento da informação, assim como também na aprendizagem por descobrimento e significado. De acordo com estes autores, a psicologia de Gestalt também exerce significativa importância, considerando que se centra no estudo da figura, forma, configuração e estrutura que adquire as representações mentais dos sujeitos. Para o comportamento informacional, esta corresponde com as percepções visuais que os usuários têm na interação com a interface nos ambientes digitais, ou seja, nas dimensões do comportamento frente à recuperação e uso da informação nestes ambientes.

Dando prosseguimento acerca dos estudos de Araújo e Paula (2017), estes autores explanam acerca da Abordagem Clínica da Informação (ACI), movimento impulsionado pela necessidade de compreender os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos sujeitos ao lidar com a informação que tem buscado investigar o comportamento informacional considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos, afetivos, além de fatores psicodinâmicos conscientes e inconscientes.

Idealizada por Paula (2013), a ACI se caracteriza por um olhar profundo sobre o fenômeno informacional visando atingir níveis de análise não usuais nos estudos comportamentais tradicionais. Tal intento pode ser viabilizado por meio da combinação de várias técnicas e instrumentos de pesquisa de modo a permitir descrever fenômenos e tecer diagnósticos numa perspectiva

clínica (sem contemplar o viés patológico). A denominação “clínica”, na perspectiva desta abordagem, implica em procurar compreender o sujeito em suas interações com o contexto que o rodeia e com seus elementos intrínsecos, tal como numa anamnese, por meio da qual o pesquisador adota uma postura investigativa procurando compreender as atitudes consideradas subjetivas do comportamento humano (Araújo; Paula, 2017).

Essa abordagem analisa a questão da subjetividade do comportamento, a construção da individualidade na interação entre o sujeito e o grupo social, dentre outros fatores correlatos. Percebe-se uma amplitude de estudos sobre comportamento informacional na perspectiva cognitiva, mas há que se considerar a importância das motivações, das emoções e tudo que há subjetivo latente, fora do nível do consciente e que permitirá conhecer os comportamentos informacionais, compreendendo de que modo efetivamente se dão e suas razões. Desta forma será otimizado o processo informacional e maiores serão as possibilidades de satisfação de necessidades informacionais e construção do conhecimento numa perspectiva transformadora.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados assinalaram que é possível uma ampliação da visão acerca do comportamento informacional sob o prisma destes estudos. O comportamento informacional humano corresponde a aderências e adaptações pertinentes a cenários sociais, institucionais e organizacionais, mas também a fatores intrínsecos à mente humana, sendo necessária a ampliação desses tipos de estudos no âmbito da CI, a fim de que se possa melhor compreender a dimensão do usuário enquanto indivíduo cognoscente nos processos de construção da informação e do conhecimento.

Sendo o ser humano multifacetário e a realidade na qual está inserido dinâmica, ambos em constante movimento, há que se considerar tais fatores nas análises referentes ao comportamento informacional considerando não só as condições objetivas, mas também os aspectos relativos à subjetividade humana e instabilidades cognitivas, dada a complexidade dos diversos elementos envolvidos, alguns dos quais mencionados neste trabalho.

Face ao exposto, é evidente a importância de pensar a temática sob diversos enfoques, somando os diversos saberes e contribuições, de forma interdisciplinar e reconhecendo a multiplicidade dimensional do indivíduo, compreendendo sua subjetividade, inserção no meio social onde vive e os diversos fatores que podem repercutir em seu comportamento nas diversas vertentes, ou seja, fatores intrínsecos e extrínsecos, o que permite recomendar não só

a ampliação dos estudos no âmbito das relações entre comportamento informacional humano e psicologia comportamental, mas também os espaços de discussão para qualificação do processo informacional e construção do conhecimento de forma libertadora, numa perspectiva transformadora para o bem do indivíduo e da coletividade.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oiveira; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio. Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. **Prisma.com (Portugual)**, n. 34, p. 46-63, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71817>. Acesso em: 08 dez. 2021.

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, 5. 1980. Disponível em: [https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980\\_ASK.pdf](https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf). Acesso em: 08 dez. 2021.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, Rafael *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 12, n. 1, nov. 2007. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 10 dez. 2021.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results. **International Communication Association**. Dallas, TX, 1983.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v.45, n.3, p.171-212, 1989.

HATTORI, Wallisen Tadashi; YAMAMOTO, Maria Emília. Evolução do comportamento humano: Psicologia evolucionista. **Estudos de Biologia**, [S.l.], v. 34, n. 83, nov. 2012. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/estudosdebiologia/article/view/22906>. Acesso em: 19 jul. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.7213/estud.biol.7323>. Acesso em: 08 dez 2021.

INGWERSEN, Peter. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. **Journal of Documentation**, v. 52, n. 1, p. 3-50, 1996. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.2558&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 08 dez 2021.

KUHLTHAU, Carol C. A principle of uncertainty for information seeking, **Journal of Documentation**, v.49, n.4, p.339 – 355, 1993.

LOPES, Rafael Gimenes; VASCONCELLOS, Sílvio. Implicações da teoria da evolução para a psicologia: a perspectiva da psicologia evolucionista. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 25, n. 1, p. 123-130, mar. 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2008000100012&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000100012&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 24 abr. 2021.

LORDELO, Eulina Rocha. A Psicologia Evolucionista e o conceito de cultura. **Estudos de psicologia**. Natal, v. 15, n. 1, p. 55-62, Apr. 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2010000100008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2010000100008&lng=en&nrm=iso). Acesso em 24 abr. 2021.

MARTIN, Yohannis. ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 33, n. 3, p.50-60, set-dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a07v33n3.pdf>. Acesso em 10 dez. 2021.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas Em Gestão & Conhecimento**, v.3, p. 30–44, out. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/16756> . Acesso em 08 dez. 2021.

RUEDA, Deymis Tamayo; PLACERES, Grizly Meneses. Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio. **E-Ciencias de la Información**, v. 8, n. 2, p. 83-101, San Pedro de Montes de Oca Dec. 2018. Disponível em: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-41422018000200083&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422018000200083&lng=en&nrm=iso). Acesso em 05 Dez. 2021.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e comportamento humano**. Trad. João Carlos Todorov, Rodolfo Azzi. 11 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges. Psicologia, comportamento e interações. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 22, n. 3, jan. 2009. p.404-412. Disponível em: [www.scielo.br/pcr](http://www.scielo.br/pcr). Acesso em 16 ago. 2020.

TODOROV, João Cláudio. A Psicologia como estudo de interações. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 5, n. 3, p. 347-356, 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistaptp/article/view/17079>. Acesso em 06 dez. 2021.

WILSON, Thomas D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/228784950\\_Models\\_in\\_Information\\_Behaviour\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/228784950_Models_in_Information_Behaviour_Research). Acesso em 02 set. 2019.

**Recebido/Received: 20/10/2023**  
**Aceito/Accepted: 14/11/2023**  
**Publicado/Published: 31/12/2023**

---

**BIBLIOTERAPIA: MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PROCESSO DA LEITURA  
TERAPÊUTICA POR PROFISSIONAIS DA SAÚDE DO HOSPITAL MARTAGÃO GESTEIRA**

*BIBLIOTHERAPY: MEDIATION OF INFORMATION AND THE PROCESS OF THERAPEUTIC  
READING BY HEALTH PROFESSIONALS AT HOSPITAL MARTAGÃO GESTEIRA*

---

**Maria Socorro Sobreira Oliveira**

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0380-666X>. E-mail: [msos@ufba.br](mailto:msos@ufba.br)

**José Carlos Sales dos Santos**

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professor Permanente do PPGCI/UFBA. Líder do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>. E-mail: [jsalles@ufba.br](mailto:jsalles@ufba.br)

**Teotonilia Maria Batista da Silva**

Mestra em em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2474-4499> E-mail: [teobatista2009@gmail.com](mailto:teobatista2009@gmail.com)

**Paula Vanessa Franco Macedo**

Mestra em Linguística. Membro do Grupo de pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (LAPCI). (PPGCI/UFBA). Orcid: <https://orcid.org/0000-0008-5944-9386>. E-mail: [paulavsfranco@gmail.com](mailto:paulavsfranco@gmail.com)

**RESUMO**

A biblioterapia, compreendida como a terapia por meio dos livros, pode transmitir informações que possibilitam gerar um estado de enlevo, que desperta emoções e sentimentos em pacientes específicos, como crianças e adolescentes em tratamento de câncer. Nessa perspectiva, esta pesquisa teve por objetivo avaliar como o processo de leitura associada à biblioterapia interfere na dimensão terapêutica em crianças em tratamento de câncer internadas, pelos profissionais da saúde, no Hospital Martagão Gesteira em Salvador-Bahia. Para a concretização da pesquisa, tornou-se necessária a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Climério de Oliveira da UFBA(CEP/MCO) sob o parecer nº 4.827.922. Participaram da pesquisa de campo 29 crianças em tratamento de câncer internadas no referido hospital e 10 profissionais da saúde. Nos procedimentos metodológicos, adotamos a técnica de observação direta e a técnica de aplicação de Formulários nos Encontros Biblioterapêuticos para analisar entre profissionais da saúde os benefícios percebidos na prática de leitura e contação de histórias no Hospital Martagão Gesteira. A pesquisa ocorreu no âmbito da oncologia pediátrica, especificamente na Sala de Quimioterapia, na Enfermaria e no Ambulatório Oncológico do Hospital Martagão Gesteira, onde ocorreram os Encontros Biblioterapêuticos e a aplicação dos Formulários entre as crianças e os profissionais de saúde. Nosso trabalho foi embasado nos estudos dos teóricos que versam sobre a temática em tela. Na apresentação e discussão dos resultados, podemos inferir que as práticas biblioterapêuticas respondem positivamente no comportamento das crianças em estado de adoecimento, de modo a permitir mudanças expressivas de um estado doloroso e apático para um estado de alegria, bem-estar e calma, como evidenciado

pelos respondentes profissionais de saúde. E ao analisarmos o resultado desta pesquisa, observamos que a biblioterapia contribui para a saúde mental e emocional, potencializando a coragem e a alegria, afastando o medo e a ansiedade, e promovendo bem-estar, como foi comprovado na análise dos respondentes, crianças e profissionais de saúde.

Palavras-chave: Biblioterapia. Mediação da Informação Ciência da Informação

## ABSTRACTS

Bibliotherapy, understood as therapy through books, can provide information that makes it possible to create a state of wonder in oncology treatment, which evokes feelings and emotions in certain patients, such as children and adolescents. In this context, this study aimed to determine how the reading process associated with bibliotherapy interferes with therapeutic interventions in hospitalized children, by the reduces fear and anxiety.at the Martagão Gesteira Hospital, Salvador. The research required approval from the Ethics Committee for the Study of Maternal Climério de Oliveira of the UFBA (CEP/MCO) with Opinion Number 4,827,922. In a field study, 29 children were hospitalized for cancer treatment, and 10 reduces fear and anxiety. As part of the methodological procedures, we adopted the method of using forms in the Bibliotherapeutic Meetings to analyze the benefits obtained through the practice of reading and writing stories in the Martagão Gesteira Hospital. The research was carried out in pediatric oncology, specifically in the chemotherapy room, in the ward and in the oncology outpatient clinic of the Martagão Gesteira Hospital, in bibliotherapeutic meetings and the use of forms among children and health workers. Our work is based on the research of theorists who deal with the topic on the screen. In presenting and discussing the results, we can hypothesize that bibliotherapy practices can respond positively to children's behavior in illness situations, moving from a painful and apathetic state to joy, well-being, and change. Peace of mind is confirmed by the healthcare professionals surveyed. In analyzing the results of this study, we find that bibliotherapy promotes mental and emotional health, increases courage and happiness, and reduces fear and anxiety.

**Keywords:** Library Information.Mediation Information.Information Science

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioterapia, compreendida como a terapia por meio dos livros, pode transmitir informações que possibilitam gerar um estado de êxtase pelas experiências vividas nos indivíduos, possibilitando emoções e sentimentos que se encontram adormecidos, sentimentos esses que se revelam a depender do repertório de mundo que os indivíduos carregam em si.

Dessa forma, adentrar no universo das histórias infantis e dos textos literários, recurso oferecido pela biblioterapia, a qual se encontra enraizada na Ciência da Informação (CI), possibilitará alargar o conhecimento, que se encontra alicerçado nas investigações desenvolvidas por estudiosos e pesquisadores, sobretudo em ambiente hospitalar e em pacientes específicos, como crianças em tratamento de câncer.

Cabe aos profissionais de saúde dar suporte a essas crianças e adolescentes, incluindo o psicólogo, uma vez que sem a devida atenção às reações emocionais, gera-se a inaceitação do diagnóstico, sérios prejuízos no tratamento e até sua interrupção.

Assim, por acreditar na força do enredo, que as histórias contadas promovem o desejo de ir em busca, cada vez mais, dessa força que provoca sensibilidade e magia, que nasceu o forte desejo de um maior aprofundamento na pesquisa científica que ora apresentamos. O anunciado desejo originou-se de momentos de contação de história na Brinquedoteca do Hospital Martagão Gesteira, instituição situada na cidade de Salvador.

Diante do que fazíamos e refletindo sobre o efeito das nossas práticas entre as crianças em adoecimento, enveredamos na proposta da pesquisa, que procurou, conforme a concepção humanística, investigar sobre a relevância da biblioterapia em ambientes hospitalares. A investigação esteve orientada às crianças acometidas por câncer e que estavam em tratamento ou internadas no Hospital Martagão Gesteira.

Esta pesquisa orientou-se pelo seguinte questionamento: como o processo de leitura associado à biblioterapia interfere na dimensão terapêutica em crianças em tratamento de câncer internadas no Hospital Martagão Gesteira pelos profissionais da saúde do referido hospital? Frente a essa questão, definiu-se como objetivo: avaliar como o processo de leitura associada à biblioterapia interfere na dimensão terapêutica em crianças em tratamento de câncer internadas no Hospital Martagão Gesteira. Para assegurar a exequibilidade do objetivo proposto, esquadrimos os objetivos específicos, que permitiram: (a) identificar as práticas biblioterapêuticas utilizadas nas crianças em tratamento de câncer internadas no Hospital Martagão Gesteira; (b) analisar entre os profissionais da saúde os benefícios percebidos na prática de leitura e contação de histórias no Hospital Martagão Gesteira; (c) descrever como a prática da biblioterapia auxilia no tratamento das crianças acometidas por câncer na atuação dos profissionais de saúde no Hospital Martagão Gesteira, como enfermeiros e psicólogos.

Essa proposta procurou fundamentar-se em estudos clássicos e emergentes de pesquisadores que dedicam o seu tempo à função terapêutica, sempre orientados a investigar o papel da leitura e da contação de história em hospitais especializados.

Considerando a presente contextualização introdutória, buscamos fundamentar, por meio de teorias e conceitos, a biblioterapia no âmbito da Ciência da Informação (CI), assim também a “Mediação da informação e o processo da leitura terapêutica”, a qual é uma ação de interferência que se realiza no ambiente informacional. Nesse contexto, verificamos a importância de enfatizar a leitura terapêutica, a leitura e a contação de história.

A seção orientada à metodologia da pesquisa representou parte dos aspectos necessários ao entendimento do caminho percorrido na investigação, com os aspectos

relevantes para estruturar a pesquisa, e por envolver seres humanos, cumprimos o que preconiza a Resolução n.º 466, do Conselho Nacional de Saúde, de dezembro de 2012, e a Resolução n.º 510/2016. A pesquisa, que adotou como método o estudo de caso, caracteriza-se como descritiva, com abordagem qualitativa, isto é, possibilitou a análise das informações advindas das técnicas de observações diretas e da aplicação dos formulários aos participantes.

O universo da pesquisa totalizou 13 Encontros Biblioterapêuticos, ano de 2021 e no período de setembro a outubro de 2022, bem como ao amadurecimento das ideias durante o percurso da pesquisa, ampliamos para mais 4 Encontros Biblioterapêuticos. Participaram da pesquisa 10 profissionais de saúde e 29 crianças em tratamento de câncer e internadas com condições físicas para os Encontros Biblioterapêuticos. do Hospital Martagão Gesteira. O processo de coleta de dados visou atender aos objetivos específicos que possibilitaram responder ao questionamento da pesquisa conforme observações ocorridas nos Encontros Biblioterapêuticos e registros dos formulários aplicados, estes, norteados e analisados sob o prisma dos ensinamentos dos teóricos já apresentados na investigação durante o desenvolvimento da pesquisa.

Na apresentação e na discussão dos resultados das análises de informações dos Encontros Biblioterapêuticos, percebemos, diante da prática biblioterapêutica, identificação, diálogo, empatia, compassividade, transcendência, imaginação e sonhos a serem realizados, estes manifestados nas falas dos pesquisados. Nas considerações finais, apresentamos que a prática da biblioterapia, promove resultados positivos de calma, alegria e riso, afastando o medo, a ansiedade e promovendo bem-estar, como foi comprovado na análise dos profissionais de saúde.

## **2 BIBLIOTERAPIA NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Ao refletir sobre a dialogia circunscrita entre a Biblioterapia e a Ciência da Informação, percebemos a importância da palavra em seu entorno; esta, seja ela escrita ou falada, possui um poder de transformação a quem é dirigida e, ao atingir o leitor ou ouvinte, faz-se presente em seu íntimo. Ouaknin (1996) caracteriza-a como sopro humano, alma de vida. Ao citar os terapeutas formados na escola do texto hebraico, o autor enxerga o ser humano como um “corpo falante”. Nessa perspectiva, revela que “o “sopro da vida” passa pelo “sopro da palavra”. O terapeuta cuida da palavra que anima e informa o corpo. Para Ouaknin (1996, p. 14) “Curar alguém é fazer falar e observar todos os obstáculos a essa palavra no corpo”. E

nesse diálogo estabelecido, entre a CI e a Biblioterapia é que verificamos o quanto a primeira é atuante, haja vista a busca de suporte em outras áreas do conhecimento a qual lhe é requerida, e nessa trajetória, procura dissolver os obstáculos, os quais são alertados pela prática da biblioterapia. É por essa via que a literatura, por meio dos livros, dá sustento à palavra escrita, veiculando significados, permitindo a identificação com aquilo que se lê ou ouve.

Biblioterapia é um termo composto de dois elementos de origem grega, “biblio” e “terapia”. Apesar da definição aparentemente simples, outras questões mais complexas envolvem a sua prática, dentre elas observa-se o significado do livro, da leitura, da doença, da cura e qual o sentido dado a palavra terapia? Será somente a cura? (Ouaknin, 1996).

A biblioterapia mostra-se como uma prática que pode contribuir como terapia auxiliar nos diversos setores da vida social, seja em creches, hospitais, asilos, em ambientes on-line, cárceres ou lugares onde haja situações de sofrimento. Em torno de 1800, a biblioterapia foi utilizada nos Estados Unidos pelo médico psiquiatra norte-americano Benjamin Rush (1746-1813), que recomendava a leitura para doentes mentais. É no processo de leitura e contação de história que o ser humano cria vínculos afetivos, desenvolve a imaginação e aprendizagem.

Nesse sentido, a literatura oferece um cabedal de informações que gera conhecimento e permite, assim, o ser humano desenvolver habilidades que o tornam um forte aliado no desenvolvimento social e cultural.

A informação é a mola propulsora que instiga e potencializa a elaboração do conhecimento, abrindo caminhos para possíveis interdisciplinaridades numa participação ativa na evolução da sociedade. Ela preenche lacunas outrora desconhecidas. Por ser uma ciência com aspirações interdisciplinares, com contribuições de diversos campos do conhecimento relacionados à Matemática, à Lógica, à Linguística, à Psicologia, à Ciência da Computação e outras áreas, ela se preocupa com o corpo do conhecimento que está relacionado à informação pertinente ao campo do estudo.

Assim, a Biblioteconomia vem ao longo dos anos construindo história cujas atividades estão voltadas às práticas relacionadas à organização e à disseminação da informação. Como disseminadora da informação, a Biblioteconomia estende-se a um novo campo onde emerge a biblioterapia. De acordo com Alves (1982, p. 55), “Em 1914, a biblioterapia passa a ser considerada como um ramo da biblioteconomia, quando uma certa bibliotecária, assumindo a direção de uma biblioteca hospitalar, em Massachusetts, resolve fazer suas próprias

experiências.” Ao inseri-la no campo da Biblioteconomia, observamos a interlocução entre a biblioterapia e a Ciência da Informação, uma vez que se interligam e se alimentam mutuamente num diálogo em que a mediação da informação se mostra atuante.

Nesse contexto, observamos que a mediação da informação e a leitura terapêutica são constituídas pelo processo dialógico sem o qual não existiriam, uma vez que a dialogia é o esteio da mediação. Isso se confirma quando Gomes (2014, p.48) sinaliza que “[...] a ação mediadora é compreendida como uma ação essencialmente pautada na dialogia”, assim também o é a leitura terapêutica, já que seu efeito terapêutico depende da mediação lastreada no diálogo.

### 3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DA LEITURA TERAPÊUTICA

O termo mediar é uma ação intervencionista estabelecida entre as relações humanas que se dá por meio de um elemento mediador.

Sobre isso Almeida Júnior (2015, p.25) assinala que:

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.

Em conformidade com a abordagem acima, verificamos a necessidade de encontrar caminhos que permitam a apropriação das informações que promovam intervenções necessárias ao contexto que se propõe. Nesse sentido, por estarmos de acordo com a proposta do estudo e ser diretamente ligada à CI, justificamos tecer comentário sobre a mediação dentro do contexto da ciência em tela. Segundo Gomes (2014), o locus da mediação é constituído das práticas de comunicação e transmissão cultural que envolve compartilhamentos tanto objetivos quanto subjetivos num processo de dialogia.

Esse processo ocorre à medida que o leitor compreende o conteúdo da mensagem e dialoga com o sujeito, o que possibilita, assim, o encontro entre consciências daqueles que escreveram daqueles que leem. É por meio do pensamento e da articulação de linguagem que a interlocução acontece.

Com as práticas de comunicação e o compartilhamento das histórias lidas ou contadas, o mediador apropria-se da informação para permitir que um mundo novo possa ser visto e uma nova forma de vê-lo emergja. Para tanto, faz-se necessário observar a conduta do mediador no processo de mediação, a qual exige capacitação, pois, de acordo com Abreu (2019, p. 38-39), “[...] o papel dos mediadores é buscar várias formas de mediar e incentivar a leitura para além do texto, levar a reflexão por meio do diálogo do que foi lido e das informações constantes nas entrelinhas.”

Nesse sentido, torna-se importante ressaltarmos o valor da leitura mediada nos encontros biblioterapêuticos, no que concerne à mediação da informação, com foco no contexto sociocultural. Às histórias lidas, contadas ou dramatizadas, a exemplo dos contos de fadas, trazem em seu bojo características de expressões que remetem aos obstáculos a serem simbolizados pelos indivíduos que as escutam. Daí verificamos a importância do mediador no cuidado com a escolha da literatura a ser adotada, com vistas ao conteúdo que será transmitido para o sucesso no ato de mediar.

Mediar é um abrir-se ao novo; predispor-se à novidade que evoca a transcendência, a imaginação e a criatividade. Ao colocar-se diante do conteúdo expresso das informações constantes nas histórias lidas ou contadas, um novo sentido se manifesta e permite, assim, identificação entre um sujeito e outro sujeito que se realiza num tráfego de ideias e pensamentos.

Nessa conjuntura, Caldin (2004, p. 72, grifo nosso) mostra-nos a aplicação terapêutica de textos literários inferindo que a função terapêutica desses textos promove não somente o prazer da arte, mas também identificação, projeção, introspecção e catarse, elementos necessários à liberação de emoções e tensões reprimidas que possibilitam a cura das doenças.

Ao atribuirmos a função terapêutica à leitura e à narração de histórias infantis no contexto hospitalar, podemos verificar o valor dessa prática, uma vez que a criança hospitalizada se encontra no ambiente bem distinto daquele em que habitualmente convive onde as brincadeiras e o contato com outras crianças são constantes e dão sentido à sua existência.

Por isso, admitimos que a prática da leitura e da narração de histórias infantis pode proporcionar bem-estar e, conseqüentemente, permitir reduzir o medo e a ansiedade tão comuns em crianças hospitalizadas. A criança acometida por doenças é atraída por histórias que representam os seus desafios, ao revelarem um processo de identificação com as histórias

e os diálogos dos personagens. A literatura orientada aos processos terapêuticos possibilita uma proximidade com o sofrimento humano.

Nesse contexto, podemos verificar a função terapêutica da leitura mediada nos encontros biblioterapêuticos, a projeção das emoções de tristeza, medo e angústia instalada nos personagens conforme o enredo. Assim, a liberação dessas emoções promove na criança o apaziguamento dessas emoções, a qual denominamos de catarse.

Daí assegurarmos que a leitura terapêutica está imbricada com a interpretação e o sentido. Diante dessa afirmativa, torna-se necessário conscientizar-nos do poder da linguagem; esta, por ser um recurso valoroso de expressão e comunicação.

Notamos que, ao interagir, o emissor atinge os ouvintes ou leitores, a depender da forma de quem emite, que, por sua vez, está permeada de experiências e vivências suscetíveis à contaminação. Nessa mesma via, a compreensão do que é transmitido depende do ouvinte, que carrega em si todo um aporte sociocultural. Isso se justifica quando percebemos que a história se modifica de acordo com o olhar dos receptores, gerando novos sentidos e promovendo ressignificação.

**102**

Assim, Barreto (2006) considera a importância do ser humano sair de si para ir ao encontro do outro, estabelecendo relações entre os sujeitos com seus significados. Nesse processo de relações construídas, as lembranças são vivificadas considerando os fatos e experiências vividas, o que possibilita a construção social na qual o indivíduo se insere.

As vivências carregadas de sentido, na maioria das vezes acessadas pela memória, trazem em si um contexto daquela experiência única singular, bem como todo um contexto social que se mesclam e se definem como um conjunto de atos e fatos instalados na memória coletiva.

Nesse contexto, Barreto (2006, p. 38), baseada no estudo de Bruner (1997), enfatiza que “[...] a questão da construção do eu por meio de nós, e vice-versa, só vai ocorrer pela troca das experiências que acontecem no cotidiano, no dia-a-dia do mundo empírico”. Por isso se justifica o quanto as experiências vivenciadas contribuem na compreensão daquilo que é, lido e absorvido na comunhão de ideias.

A autora em referência infere que uma narrativa pode estar assentada numa história real ou fictícia; o importante é que a história transmita a sequência das sentenças, independentemente de serem verdadeiras ou criadas, o que determinará a configuração do

enredo e suas significações no contexto comunicacional, de modo a possibilitar o acesso à realidade por meio da ficção sem, contudo, confundir com o real.

A capacidade que o leitor possui de interpretar aquilo que não é comum e ressignificar é uma condição humana que se forma na interação entre os sujeitos por meio do diálogo nas experiências que se estabelecem entre o autor e o leitor. O sentido do texto ressignificado resulta em novas e diversas produções de sentidos que se ajustam ao modelo social sem perder as características da prática social.

Para Barreto (2006, p. 41), “A narrativa e o texto são uma conquista mental oriunda de uma conquista social que empresta estabilidade ao cotidiano”. Essa conquista advém das experiências e dos acontecimentos que se dão no próprio ato de viver. Vão construindo relações significativas onde se ampliam formando um tecido social que se entrelaçam, equilibram e disponibilizam à vida no dia a dia.

Por sua vez, ao partilhar história e experiências ao longo da vida, verificamos a possibilidade de construir novas significações que vão emergindo e se transformando na dinâmica da comunicação. Sobre isso, Barreto (2006, p. 42) acrescenta, “Quando ocorre um processo comunicativo, pressupõe-se uma relação entre sujeito e objeto. No caso da leitura, essa relação, apresenta uma peculiaridade: o sujeito leitor movimenta-se através do objeto texto.”

Uma outra abordagem inferida por Barreto (2006) quanto à leitura e seus fenômenos é a capacidade de provocar no leitor uma consciência que se expressa em atitudes, ao permitir uma rede de relações que se interliga, em uma troca de experiências, num movimento dialético, estas, esboçadas no texto, na memória e naquilo que ele espera, o que estabelece, assim, uma inter-relação entre o texto e o leitor.

Com isso, admitimos que no ato da leitura a imagem formada tem um significado importante quando da impossibilidade de enxergar o que não está explícito no texto, ela é a base que se refere ao ausente. Dessa forma, dá margem às transformações carregadas de subjetividade que a presentifica.

Segundo Gumbrecht (2010), a presentificação mostra que os mundos passados podem se tornar de novo tangíveis. Ao ler um texto literário, a dimensão de presença é evidenciada na tipografia, no ritmo, na linguagem, até mesmo no cheiro do papel. Esse pensador assegura que “[...] em princípio, que todas as nossas relações (humanas) com as coisas do mundo devem ser relações fundadas ao mesmo tempo na presença e no sentido [...]” (Gumbrecht,

2010, p. 136). Como professor, seu maior objetivo é fazer com que seus alunos sentissem com intensidade momentos específicos que trouxessem alegria, nostalgia ou mesmo dor, ele desejava que seus alunos vivessem momentos de admiração nos diversos aspectos em que a vida se apresenta.

Nessa perspectiva, trazer o mundo passado para o presente tendo como veículo a memória é resgatar uma vivência que pode causar alegria ou sofrimento com possibilidade de estabelecer um sentido existencial.

Nessa dinâmica, podemos verificar também que tanto a memória quanto a leitura possibilitam resgate de contextos que se atualizam. O processo de reconstrução do tempo passado permite ressignificar o plano existencial, ao trazer para o momento atual os conteúdos experienciados. Portanto, o indivíduo enquanto leitor reconstrói a memória, resgatando-a, reformulando-a em diversos contextos.

Nesse sentido, constatamos que o desenvolvimento intelectual e cognitivo do ser humano no processo da leitura, o qual teve sua origem no plano da oralidade, este, também responsável pela difusão das vivências experienciadas que se constituíram em acervos histórico, social, cultural e familiar, os quais dão forma e são formados por eles. Em síntese, a leitura impulsiona avanço no caminhar da humanidade.

Diante das discussões empreendidas acerca das considerações acima apresentadas, incluindo leitura terapêutica, mediação e biblioterapia presentes no referencial teórico, faz-se necessário responder à seguinte pergunta: como o processo de leitura associado à biblioterapia interfere na dimensão terapêutica em crianças em tratamento de câncer internadas no Hospital Martagão Gesteira pelos profissionais da saúde do referido hospital? Para assegurar a exequibilidade, estruturamos os procedimentos metodológicos, os quais serão abordados na seção seguinte.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para a realização desta pesquisa sob o crivo do Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Climério de Oliveira (CEP/MCO), órgão institucional na Universidade Federal da Bahia, criou-se uma conduta devidamente lastreada nas normas, nos documentos e na base de dados nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos, definida como Plataforma Brasil, pertencente ao Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa de nível descritivo e método de procedimento monográfico (estudo de caso). Segundo Minayo (2001, p. 22), a pesquisa qualitativa “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes [...].”

O nível descritivo possui uma forma de descrever, discutir e analisar um caso concreto. Escolhemos o método estudo de caso (monográfico) por encaixar-se no objeto da pesquisa, a qual objetivou avaliar como o processo de leitura associada à biblioterapia interfere na dimensão terapêutica em crianças em tratamento de câncer e internadas no Hospital Martagão Gesteira, pelos profissionais do referido hospital.

Por se tratar de um estudo de caso, a conceituação, segundo Yin (2001, p. 32), revela que “Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

O local da pesquisa foi o Hospital Martagão Gesteira da cidade de Salvador (Bahia), instituição filantrópica que há mais de cinquenta anos atende crianças e adolescentes de todo o estado baiano. O Hospital Martagão Gesteira é a maior instituição pediátrica exclusiva do Norte e do Nordeste, referência no atendimento das mais diversas especialidades pediátricas. Atualmente tem uma estrutura de 220 leitos e cerca de 30 especialidades médicas pediátricas, com destaque para os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). Por ano, aproximadamente, são realizados 500 mil atendimentos gratuitamente com referência

Quanto à obtenção das informações, adotamos nos Encontros Biblioterapêuticos a técnica de observação direta desenvolvida no Hospital Martagão Gesteira, e a técnica de aplicação de Formulários entre os profissionais da saúde, (psicólogos e enfermeiros) lotados no Hospital Martagão Gesteira, os quais foram abordados presencialmente no Ambulatório Oncológico., com intermediação de uma psicóloga. para os quais apresentamos a pesquisa e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) , para concordância da sua participação. Diante do seu consentimento, apresentamos o Formulário composto por 4 questões fechadas.

A pesquisa de campo envolveu o contato com a Coordenação de Psicologia do Hospital Martagão Gesteira, tendo a coordenadora como responsável em acompanhar a pesquisa no que se refere aos Encontros Biblioterapêuticos, além da coleta de dados entre as crianças e os profissionais de saúde. Para isso, a Comissão Avaliadora de Ensino em Pesquisa (CAEP), representada pela Coordenadora do Setor de Residência Médica, procedeu às tratativas administrativas para nosso acesso à unidade hospitalar.

Buscando analisar o efeito e a obtenção de informações complementares dos Encontros Biblioterapêuticos no Hospital Martagão Gesteira, sob a visão das três psicólogas e uma estagiária de Psicologia, encaminhamos via e-mail uma única questão aberta, a qual foi atendida pelas participantes. As recomendações e os preceitos éticos para estudos científicos foram seguidos; atentamos para a participação voluntária, a confidencialidade dos dados levantados no Formulário e a privacidade dos participantes e nas demais fases do estudo.

O universo da pesquisa totalizou 13 Encontros Biblioterapêuticos, ano de 2021, de setembro a outubro de 2022, bem como ao amadurecimento das ideias durante o percurso da pesquisa, ampliamos para mais 4 Encontros Biblioterapêuticos. Participaram da pesquisa 10 profissionais de saúde e 29 crianças em tratamento de câncer e internadas com condições físicas para os Encontros Biblioterapêuticos. do Hospital martagão Gesteira.

No que tange à análise de dados coletados, conforme abordagem qualitativa, fizemos leitura minuciosa das informações registradas nas observações diretas durante a realização dos Encontros Biblioterapêuticos, nos Formulários pertinentes aos profissionais de saúde, assim como das informações complementares do e-mail enviado às psicólogas e estagiária de Psicologia. Na busca de verificar o impacto dos Encontros Biblioterapêuticos nas crianças, as informações possibilitaram direcionar procedimentos em consonância com os objetivos da pesquisa.

Ao concluirmos essa etapa, as informações possibilitaram organizar detalhadamente os dados advindos dos Encontros Biblioterapêuticos, dos sujeitos partícipes da pesquisa frente aos teóricos que nortearam a investigação.

Para alcançar o primeiro objetivo específico de identificar as práticas biblioterapêuticas utilizadas nas crianças em tratamento de câncer internadas no Hospital Martagão Gesteira, verificamos que as práticas realizadas eram de contação de história para entretenimento das crianças sem caráter terapêutico na Brinquedoteca e, posteriormente, no Ambulatório de Oncologia. Nesse contexto, a instituição não adotava uma política de registro das atividades desenvolvidas no âmbito da biblioterapia; as informações recuperadas, foram advindas da Coordenação de Psicologia e da própria pesquisadora no período do voluntariado.

Para atingir o segundo objetivo específico de analisar nas crianças em tratamento os benefícios percebidos na prática de leitura e contação de histórias no Hospital Martagão Gesteira, realizamos análise dos registros efetuados nos Encontros Biblioterapêuticos com as informações no Formulário, juntamente com referencial teórico da pesquisa, o que respondeu

ao questionamento desse objetivo. Para responder ao terceiro objetivo específico de descrever como a prática da biblioterapia auxilia no tratamento das crianças acometidas por câncer dentro das práticas dos profissionais de saúde no Hospital Martagão Gesteira, como os enfermeiros e psicólogos, buscamos as informações obtidas na aplicação do Formulário, o que permitiu dimensionar a eficácia da prática de biblioterapia.

#### 4.1 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS FORMULÁRIOS APLICADOS AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Para descrever como a prática da biblioterapia auxilia no tratamento das crianças acometidas por câncer dentro das práticas dos profissionais de saúde no Hospital Martagão Gesteira, como enfermeiros e psicólogos, fez-se necessária uma análise fiel dos dados coletados por meio do Formulário. Pretendemos com isso compreender como a biblioterapia ajuda as crianças no tratamento oncológico e a percepção dos profissionais de saúde nesse contexto.

O Formulário para coleta de dados contendo 4 questões fechadas foi respondido por 10 profissionais de saúde nos espaços da Sala de Quimioterapia, Psicologia e Enfermaria. Identificamos na resposta da primeira pergunta que no momento da narração da história existem benefícios no tratamento e na recuperação de crianças com câncer, em que 90% dos profissionais de saúde expressaram que beneficia bastante, enquanto 10% acham que beneficia pouco.

Quanto à segunda pergunta, foi elaborada permitindo múltiplas opções de respostas. Constatamos que 90% responderam que as crianças no momento dos Encontros Biblioterapêuticos ficam muito atentas e entusiasmadas, 70% que foram receptivas às histórias contadas, já outros 70% que interagem com o mediador.

A terceira pergunta faz uma indagação sobre o estado de humor da criança após a narração das histórias. Como resposta, verificamos que 100% dos profissionais de saúde que as acompanham em tratamento e internadas, com estreito relacionamento entre elas, perceberam melhora. Em relação à quarta pergunta, os dados revelam que 100% dos respondentes afirmaram que as crianças apresentam melhora na saúde e no bem-estar após as narrativas de leitura e contação de história.

Considerando a importância de obtermos informações complementares sobre a visão dos psicólogos referente aos Encontros Biblioterapêuticos, uma vez que nos acompanharam

em toda a pesquisa, encaminhamos via e-mail uma única questão aberta e que foi atendida. “Em sua opinião, o que significou os momentos vivenciados nos Encontros Biblioterapêuticos realizados no Hospital Martagão Gesteira?”

Evidenciamos no depoimento da Respondente 1, percepções que se ajustam com as apontadas pela pesquisadora durante os Encontros Biblioterapêuticos. Conforme (grifo nosso) depoimentos abaixo, destacamos registros consonantes com as observações relatadas na presente pesquisa que expressaram benefícios às crianças quando ouviram histórias intercaladas com música e ludicidade.

“Proporcionou o retorno do contato dos pacientes com o lúdico dentro do hospital, demonstrando especial relevância. Durante as contações que pude acompanhar, observei o quanto os pacientes, em sua grande maioria, demonstraram receptividade e experimentaram sensações prazerosas associadas ao momento da contação de histórias, estimulando sua imaginação e em muitos momentos deslocando o foco do tratamento doloroso para o prazer da atividade que estava sendo realizada.” (Respondente 1 - Psicóloga)

A ludicidade é um recurso fundamental no contexto da hospitalização infantil porque tem a capacidade de minimizar uma série de impactos promovidos pela hospitalização da criança como o afastamento social, da família, da escola e a submissão a procedimentos invasivos e dolorosos inerentes ao tratamento, e isso pôde ser evidenciado através da contação de histórias.

Esses momentos possibilitaram à criança entrar em contato com um ambiente menos ameaçador e mais familiar onde ela pode se expressar. Para além de um recurso distrator, a contação de histórias funciona como recurso terapêutico capaz de atuar na promoção de saúde e acelerar o próprio processo de recuperação da criança além de promover a humanização do cuidado”.

Assim também constatamos no depoimento da Respondente 2 sua percepção quanto ao acesso ao mundo das fantasias, o que denota um afastamento da sua realidade de dor e sofrimento demonstrada na discussão dos resultados. Nessa mesma perspectiva, conforme citado abaixo, verificamos uma aproximação do paciente com a família, o que também é relatado pela pesquisadora. À criança e o responsável trocavam olhares declarando que não poderia viver sem a presença um do outro, conforme a música já explicitada neste estudo.

O momento de contentamento estava presente em cada uma daquelas crianças, exceto as mais afetadas pelo sofrimento.

“Significaram um resgate ludicidade e a possibilidade de acessar o mundo das fantasias diante de uma experiência tão sofrida e real como o câncer. No momento das contações também pude observar uma maior aproximação entre o paciente e a família, onde juntos puderam viver momentos de contentamento mesmo no contexto de hospitalização”. (Respondente 2 - Psicóloga)

No depoimento abaixo referente à Respondente 3, constatou-se a capacidade da criança, pelas histórias contadas, de viajar no mundo da imaginação e, deste modo, distanciar-se daquilo que estava vivendo, o que é uma ferramenta de defesa.

“A contação de história propiciou momentos de distração, ludicidade e humanização do cuidado para os pacientes e seus familiares. Foi possível observar o quanto eles interagiram e viajaram no mundo da imaginação das histórias contadas”. (Respondente 3 - Psicóloga)

Considerando a Respondente 4, ao expressar o que favoreceu nos Encontros Biblioterapêuticos quanto à ludicidade, a troca de experiências citadas a seguir aborda também um importante distrator no que se refere à brincadeira e à musicalidade, como já abordado na presente na pesquisa:

“Os momentos de contação de história proporcionados pela pesquisa pôde favorecer a ludicidade e a troca de experiências entre pacientes, familiares, equipe e contadora de história. Assim, a contação de história possibilitou aos pacientes internados e ambulatoriais a vivência, mesmo que de forma breve, de momentos lúdicos, de brincadeira e musicalidade através da contadora. Demonstrando que tais ações podem ser ferramentas potenciais para o exercício da humanização em contexto de oncopediatria no que tange a experiência de acompanhar as atividades de contação de história, pude para além de dar suporte a contadora e pesquisadora, vivenciar os momentos lúdicos, rir, cantar e me emocionar com os desfechos de histórias contadas. Além disso, pude observar que essas ações contribuíram para o fortalecimento de vínculo com pacientes e familiares”. (Respondente 4 - (Estagiária)

Pelo depoimento acima inferido, constatamos que as atividades elaboradas nos Encontros Biblioterapêuticos, proporcionaram momentos de integração entre os participantes da pesquisa e os familiares, demonstrando sua importância, não só para os pacientes, mas para aqueles que puderam vivenciar esses momentos de alegria, curiosidade, transcendência e catarse conforme expressado pela respondente quatro.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos a partir dos estudos realizados que as práticas biblioterapêuticas proporcionaram às crianças e aos adolescentes refúgio, entretenimento e sentimentos que os libertavam das tensões, estresses e distanciamento de situações de sofrimento e dor vivenciadas, conforme explicitado nos Relatos dos Encontros Biblioterapêuticos

Quanto aos profissionais de saúde, informamos que a restrição dos médicos ocorreu pela indisponibilidade oriunda da rotina de trabalho, assim como da demanda dos pacientes oncológicos. Quanto à participação das enfermeiras para responder o Formulário, constatamos resistência e falta de comprometimento com a pesquisa, apesar dos esforços empreendidos pela pesquisadora. Quanto às psicólogas, ressaltamos engajamento e compromisso com a pesquisa, dando-nos suporte e acompanhamento durante as atividades empreendidas.

Constatamos ainda que a prática da biblioterapia ajuda na saúde mental e emocional das crianças, contribuindo para desenvolver a coragem, amenizar a ansiedade, o medo, o estresse e outros sentimentos que agravam a saúde do paciente. Com base nos resultados e discussões, concluímos que a biblioterapia é benéfica, potencializa bem-estar e transforma momentaneamente estados emocionais fragilizados em resultados positivos de alegria, riso e dança.

Contudo, observamos que o Hospital Martagão Gesteira ainda não possui uma política interna de sistematização de práticas biblioterapêuticas desenvolvidas no lócus desta investigação, que propicie a saúde das crianças internadas ou em tratamento, e que sejam supervisionadas pela equipe de psicologia. A possibilidade de registrar as ações de leitura terapêutica realizadas na instituição possibilitaria organizar informações da natureza da presente pesquisa, destarte contribuir para os novos e futuros pesquisadores.

Esperamos que outros pesquisadores enveredem nessa temática com maior aprofundamento de modo a possibilitar a ampliação do raio dos benefícios que biblioterapia oferece. Para isso, são necessárias pessoas especializadas na temática e sensíveis para exercerem um trabalho de tamanha envergadura, representando um adensamento das pesquisas empreendidas pelo domínio do conhecimento da Ciência da Informação.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Flávia Ferreira. **Mediação e leitura na biblioteca escolar**: estudos de casos múltiplos. 2019. 125f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Escola de Ciências da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VAFABE5HSH/digital\\_disserta\\_\\_o.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VAFABE5HSH/digital_disserta__o.pdf?sequence=1). Acesso em: 25 nov. 2019

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina:Abecin, p. 9-32, 2015.

ALVES, Maria Helena Hees. A aplicação da biblioterapia no processo de reintegração Social. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. n.15, p.54-61, jan./jun. 1982. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/08/pdf\\_09e78c51e2\\_0018372.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2011/08/pdf_09e78c51e2_0018372.pdf) Acesso em: 15 setembro 2019.

BARRETO, Angela Maria. **Memória e leitura**: as categorias da produção de sentidos. Salvador: EDUFBA, 2006.

CALDIN, Clarice Fortkamp. A aplicabilidade terapêutica de textos literários para crianças. Encontros Bibli: **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n.18, 2o semestre, 2004. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2004v9n18p72>. Acesso em: 20 jan. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio. /ago. 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: maio 2020.

GUMBRECHT, Hans Ulrich. **Produção de presença**: o que o sentido não consegue transmitir. Tradução Ana Isabel Soares. Rio de Janeiro: Contraponto. 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 19. Ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

OUAKNIN, Marc-Alain. **Biblioterapia**. Tradução: Nicolás Niymi Campanário. São Paulo: Loiola, 1996.

Yin, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**Recebido/Received: 25/10/2023**  
**Aceito/Accepted: 14/11/2023**  
**Publicado/Published: 31/12/2023**

---

**MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E COMPETÊNCIA EM  
INFORMAÇÃO DE PRÉ-MEDIADORES DA CÂMARA DE MEDIAÇÃO E  
ARBITRAGEM ESPECIALIZADA/BA**

*EXTRAJUDICIAL MEANS OF CONFLICT RESOLUTION AND INFORMATION LITERACY OF PRE-  
MEDIATORS OF CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA/BA*

---

**Maurício Cardoso de Araújo**

Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Bolsista CAPES e membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3882-8159>, E-mail: mauricioca@ufba.br

**José Carlos Sales dos Santos**

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>, E-mail: jsalles@ufba.br

**Taiana Tosta Boaventura**

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-7658-4641>, E-mail: taiana.boaventura@ufba.br

**112**

**RESUMO**

Tendo como ponto de partida as mudanças estruturais advindas da Sociedade da Informação e compreendendo que a informação se constitui em um poderoso ativo, as pesquisas sobre a competência em informação apresentam-se como um importante contraponto para entender os desafios impostos à sociedade como um todo. No campo epistêmico da biblioteconomia coube à *Association of College and Research Libraries*, uma divisão da *American Library Association*, as maiores contribuições sobre o tema, particularmente com a criação dos padrões e indicadores de competência. Diante destas considerações introdutórias, o artigo partiu dos resultados de uma pesquisa de dissertação que tratou sobre a competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES/BA). Seu objetivo precípua foi verificar como a competência em informação dos profissionais que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. Para esta investigação, os autores discutiram acerca de conceitos sobre competência em informação, meios extrajudiciais de solução de conflitos e utilizaram um questionário como principal ferramenta de coleta de dados. As considerações finais evidenciaram que a competência em informação dos pré-mediadores colabora de forma decisiva no processo de preparação para a mediação orientada à solução de conflitos.

**Palavras-chave:** competência em informação. mediação extrajudicial. sociedade da informação. padrões acrl.

**ABSTRACT**

Taking as a starting point the structural changes arising from the Information Society and understanding that information constitutes a powerful asset, research on information literacy presents itself as an important counterpoint to understand the challenges imposed on society as

a whole. In the epistemic field of librarianship, the Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association, made the greatest contributions on the subject, particularly with the creation of standards and indicators of competence. In view of these introductory considerations, the article was based on the results of a dissertation research that dealt with the Information literacy of extrajudicial pre-mediators of the Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES/BA). Its main objective was to verify how the information literacy of professionals who work in extrajudicial pre-mediation procedures at CAMES/BA interferes in the structuring process for mediation aimed at adequate conflict resolution. For this investigation, the authors discussed concepts about information literacy, extrajudicial means of conflict resolution and used a questionnaire as the main data collection tool. The final considerations showed that the information literacy of the pre-mediators collaborates decisively in the process of preparation for mediation oriented to the resolution of conflicts.

**Keywords:** information literacy. extrajudicial mediation. information society. acrl standards.

## 1 INTRODUÇÃO

Partindo do pressuposto de que a sociedade contemporânea passa por diversas transformações estruturais e a informação se constitui um ativo de suma importância neste processo, os estudos sobre a competência em informação mostram-se como um valoroso contraponto para entender os desafios apresentados aos indivíduos, à sociedade civil organizada e especialmente aos governos. No contexto da Sociedade da Informação, criar parâmetros objetivos para classificar a competência dos indivíduos para lidar com as informações e o conhecimento surge como um excelente campo de debates e acompanhamento por parte de especialistas que se interessam sobre o tema.

Nesse sentido, associações como a *American Library Association* (ALA), que trabalham no campo epistêmico da Biblioteconomia, apresentam diversas contribuições para o desenvolvimento da temática, especialmente com a fundação da divisão *Association of College and Research Libraries* (ACRL), a qual criou os padrões e indicadores de competência em informação, que foram especificamente demandados pelo mercado de trabalho. Considerando estas argumentações iniciais, o presente artigo apresenta-se como resultado de uma dissertação de mestrado que tratou sobre a competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais que desenvolvem suas atividades na Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES), seção Bahia.

A CAMES é uma pessoa jurídica de direito privado, fundada no ano de 2016, cuja finalidade é ofertar soluções para controvérsias judiciais utilizando-se dos meios extrajudiciais de solução conflitos, denominados no meio especializado como *MESCs*, como principais ferramentas alternativas ao método judicial tradicional. Dentre os meios

extrajudiciais de resolução de conflitos mais conhecidos destacam-se a conciliação, a negociação, a arbitragem e a mediação, sendo os dois últimos os principais serviços ou especialidades ofertados pela CAMES. O objetivo central deste estudo foi verificar como a competência em informação destes profissionais, que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA, interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos.

Como desdobramentos do aludido objetivo, pôs-se a investigar como os pré-mediadores buscam e tratam as informações necessárias à mediação extrajudicial; buscou-se, ainda, caracterizar suas principais estratégias relacionadas à resolução de conflitos e, por fim, relacionou-se as atividades desenvolvidas pelos profissionais com os padrões de competência em informação elaborados pela divisão *Association of College and Research Libraries* (ACRL) da American Library Association (ALA). Para alcançar o elemento norteador da investigação, estabeleceu-se os contornos teórico-conceituais discutidos na seção do referencial teórico para, na seção metodológica, discorrer sobre o método de procedimento e nível de pesquisa, técnica e instrumento de investigação assumidos no presente trabalho.

O presente estudo divide-se em cinco partes, incluindo esta introdução. Na segunda seção foram promovidas discussões de natureza histórica e conceitual sobre a temática da competência em informação. A seção seguinte apresentou o delineamento da investigação correspondente ao método de procedimento monográfico (estudo de caso da CAMES/BA). Com relação ao nível de pesquisa, classificou-se como descritivo, pois buscou analisar as interferências promovidas pela competência em informação dos profissionais da CAMES/BA nos processos de mediação conduzidos pela instituição. O questionário constituiu-se no instrumento central à análise sistematizada da competência em informação dos especialistas que trabalham no processo anterior ao da mediação extrajudicial de conflitos.

Os resultados da pesquisa evidenciaram um alto grau de escolaridade dos profissionais, a utilização, por parte dos mediadores, de canais tanto formais, quanto informais como estratégias de busca e recuperação de informações, além do apontamento de dificuldades gerados pela pandemia da COVID-19 nas sessões de mediação. As considerações finais apresentadas na quinta e última seção apontaram, por sua vez, para o cumprimento dos objetivos traçados inicialmente, em especial o

objetivo geral, que buscou relacionar os padrões e indicadores ACRL da ALA com as atividades desenvolvidas pelos profissionais da CAMES/BA e evidenciou, segundo as características destes especialistas, que as suas competências colaboram de forma decisiva no processo de estruturação e preparação para a mediação orientada à solução de conflitos.

## 2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Os aportes teórico-conceituais sobre a competência em informação remontam à década de 1970, mais precisamente do ano de 1974, quando o bibliotecário estadunidense Paul Zurkowski publicou o relatório *The information service environment relationships and priorities*. Este trabalho cunhou pela primeira vez a expressão *Information literacy*. No Brasil, após a recomendação da Carta de Marília (UNESP, 2014), decidiu-se utilizar como termo aproximativo a expressão “competência em informação” ou a sigla “*ColInfo*”.

Esse primeiro estudo foi baseado nas transformações pelas quais a sociedade estadunidense da época passava, particularmente pelo crescimento exponencial das informações. Zurkowski constatou que as relações entre as empresas privadas norte-americanas e as bibliotecas do país passavam por um momento *sui generis*. Em suma, o relatório percebeu a mudança que se apresentava e indicou que o governo norte-americano deveria concentrar esforços para a criação de um movimento nacional que melhor compreendesse esse fenômeno.

Nesse primeiro momento, Zurkowski sugeriu que os recursos informacionais deveriam ser aplicados especificamente a situações de trabalho, na resolução de problemas, mediante o aprendizado de técnicas e habilidades (Dudziak, 2003). Autores como Cees Hamelink e Major R. Owens ampliaram o entendimento sobre a competência em informação ao incluir os conceitos de “emancipação política” e “cidadania”. Ou seja, entendiam que a *ColInfo* representava muito mais que o binômio habilidade/técnica e se constituía em um elemento que proporcionava a inclusão social/democrática dos indivíduos.

A década de 1980 foi marcada pela expansão do neoliberalismo, pelo surgimento da globalização e pelas revoluções tecnológicas, especialmente no que tange ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação (TIC's), que terminaram

por proporcionar que os computadores fossem interconectados pela lógica de rede. O letramento informacional, inclusive, nasce como resposta às habilidades então requeridas por estas revoluções. Muitos estudos desse período sofreram críticas por associar precipitadamente a *ColInfo* ao domínio de ferramentas da tecnologia.

Autores de diversos espectros colaboraram com reflexões sobre a *ColInfo* na década de 1980, mas o relatório intitulado *Presential Committee on Information literacy: Final Report*, elaborado por bibliotecários e educadores, publicado pela *American Library Association (ALA)*, presenteou a literatura internacional com a definição clássica sobre o que é ser competente em informação:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar, e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (American Library Association – Presidential Committee on information literacy, 1989, p.1, **tradução nossa**)<sup>1</sup>.

A partir dessa publicação e da nova conceituação sobre *ColInfo* percebeu-se que outro modelo de aprendizado e uma reestruturação curricular teriam de ser providenciadas. Muitos bibliotecários inclusive exerceram papel de protagonismo ao formularem novos programas educacionais. A idéia central era de que esse novo modelo deveria refletir a complexidade que se apresentava, pois ele extrapolava a dimensão técnica inicialmente desenvolvida na década de 1970.

Estudiosos do tema como Dudziak (2001) reforçam que novos conceitos passam a aparecer associados à competência em informação, particularmente os que entendem que o aprendizado humano funciona como um processo de construção contínua, que acompanha a evolução e o contexto social do indivíduo. Neste sentido, surgem expressões como aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida, pensamento

---

<sup>1</sup> “To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information... Ultimately, information literate person are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand.” (American Library Association – Presidential Committee on information literacy, 1989, p.1)

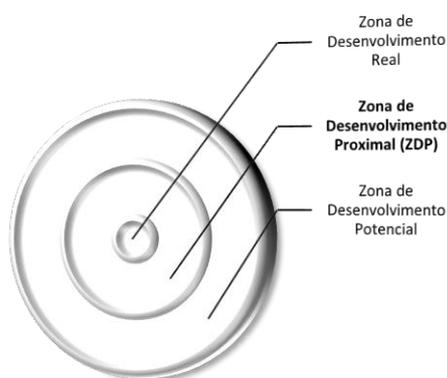
crítico, educação baseada em recursos, integração curricular e aprendizado independente.

Partindo da idéia desta relação intrínseca entre *ColInfo* e as dimensões sociais e relacionais dos atores da sociedade, alguns pressupostos extraídos dos estudos do autor russo Lev Semenovich Vygotsky merecem considerações, uma vez que apresentam muitas contribuições para o campo da aprendizagem humana e não podem ser dissociados do conceito da competência em informação.

A primeira contribuição do autor refere-se à relação entre indivíduo e sociedade. Para ele há uma relação dialética entre estes agrupamentos, ou seja, há um entendimento de que a aprendizagem humana está associada ao seu processo de construção histórica e social. Os indivíduos, portanto, são um produto das suas relações sociais com outros indivíduos e com o meio que o cerca. A segunda contribuição é consequência da primeira, e destaca a importância da cultura na vida humana.

Vygotsky explora, ainda, ostensivamente o conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal. Ele identificou dois níveis de desenvolvimento: o primeiro, denominado de desenvolvimento real, que compreende os conhecimentos efetivamente consolidados pelos indivíduos e o segundo, chamado de nível de desenvolvimento potencial, equivalente às capacidades que podem ser potencialmente atingidas pelos indivíduos. A Zona de Desenvolvimento Proximal, Figura 1, corresponde à zona de transição entre os níveis de desenvolvimento real e potencial dos indivíduos e estabelece que a aprendizagem humana se configura como um fator em constante evolução.

**Figura 1: A Zona de Desenvolvimento Proximal de Vygotsky**



**Fonte: Elaborado e adaptado a partir das proposições de Vygotsky (2007)**

Nos anos 2000, outra publicação da ALA proporcionou avanços significativos nos estudos sobre a competência em informação. Trata-se do *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, um documento desenvolvido pela divisão *Association of College and Research Libraries (ACRL)*, que tinha por objetivo criar padrões para caracterizar se um indivíduo era competente em informação. Inicialmente a publicação tinha como foco os estudantes de nível superior dos Estados Unidos, mas depois voltou-se para os estudos sobre o mercado do trabalho.

**Quadro 1: Padrões e indicadores de competência em informação**

<b>Padrão</b>	<b>Conceito</b>
<b>1</b>	Os indivíduos competentes em informação devem ser capazes de determinar a natureza e a extensão de suas necessidades de informação.
<b>2</b>	Os indivíduos competentes em informação acessam a informação necessária com efetividade.
<b>3</b>	O indivíduo competente em informação avalia criticamente a informação e suas respectivas fontes.
<b>4</b>	O indivíduo competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo específico.
<b>5</b>	O indivíduo competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acessa e usa as informações de forma ética e legal

**Fonte: Adaptado de ACRL (2000).**

Os padrões de competência em informação criados pela ACRL foram desenvolvidos através de um processo complexo que envolve cinco dimensões, que representam um conjunto de habilidades e atributos exigidos de indivíduos para poderem solucionar desde processos mais simples, como a escolha de uma fonte de informação, até questões mais complexas, como o desenvolvimento de um artigo científico, por exemplo.

Atualmente, os estudos sobre a ColInfo direcionam-se para temas mais caros à sociedade, particularmente porque se vive um tempo de revoluções tecnológicas contínuas que modificam os cenários social, político e econômico do século XXI. Neste sentido, as investigações sempre buscam respostas para assuntos que contemplem essa

nova realidade humana. As pautas em voga, portanto, versam sobre democracia, cidadania, direito à informação, direitos humanos e etc.

Assim, a presente comunicação visou verificar como a competência em informação de profissionais, que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. Para cumprir o objetivo, estabeleceu-se o seguinte percurso metodológico: adoção do procedimento monográfico (estudo ilustrativo da CAMES-Ba), com nível de pesquisa descritivo, e uso de técnicas e instrumento de pesquisa em consonância com o objeto, ressaltando-se o emprego do questionário orientado à coleta de dados e informações. Na sequência apresentam-se os resultados da pesquisa, as considerações finais e a agenda de pesquisa futura.

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

A seção metodológica da pesquisa delineou os procedimentos objetivos, desenvolvidos em etapas ordenadas e sistematizadas, para atingir o cumprimento da questão norteadora da pesquisa. As citadas estratégias corresponderam ao tempo e espaço específicos da investigação e poderão apresentar estruturas passíveis de críticas metodológicas, ou necessidade de adequação instrumental para a coleta de dados e informações. Entretanto, os autores julgaram como pertinentes a técnica e o instrumento utilizados para a especificidade do caso e lograram resultados exitosos no exame da temática da pesquisa.

#### **3.1 MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA**

O método de procedimento monográfico (estudo de caso único da CAMES Bahia) – uma das muitas formas de se realizar pesquisas nas áreas das Ciências Sociais – foi adotado pelos autores na presente investigação. O referido estudo é considerado por Marconi e Lakatos (2010) como um meio de alcançar generalizações do tema escolhido para o desenvolvimento da pesquisa, examinando as diversas perspectivas que o assunto contempla.

Autores como Yin (2005) consideram que a utilização de estudos dessa natureza, advém da necessidade dos pesquisadores de compreender fenômenos sociais complexos que se apresentam no contexto da vida real. Em situações específicas, o desenvolvimento da pesquisa pode permitir intervenções e transformações concretas

na realidade humana. O fenômeno específico investigado nesta pesquisa corresponde à competência em informação de pré-mediadores da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (seção Bahia).

As pesquisas de estudo de caso podem basear suas análises sob dois prismas: as investigações do tipo *caso único* e as do tipo *casos múltiplos*. No caso específico desta investigação, optou-se pelo estudo de caso único, porque tem-se como objeto de análise o cenário empírico da CAMES (Bahia) e os profissionais que executam o procedimento de preparação à mediação extrajudicial, denominada no meio especializado de pré-mediação.

O nível de pesquisa da investigação categoriza-se como descritivo. Seu objetivo principal visa estabelecer relações lógicas entre fenômenos ou variáveis e suas populações, delimitadas por uma determinada realidade. Este nível de pesquisa tem como característica o envolvimento de técnicas padronizadas que permitem coleta de dados ou informações, as quais são posteriormente descritas e analisadas criteriosamente pelos pesquisadores. Estes dados ou informações, por conseguinte, servem de base para futuras conclusões.

Tendo como parâmetro de delimitação da pesquisa, o procedimento monográfico, e a análise descritiva do objeto de estudo, o nível descritivo, buscou-se corresponder as técnicas e instrumentos de dados assegurados por Martins (2006). O desenvolvimento do questionário da pesquisa assentou-se no referencial teórico escolhido para o desenvolvimento da pesquisa, particularmente com a publicação *Information Literacy Standards for Higher Education (ACRL/ALA)*, que se apresentou como um importante balizador.

De forma complementar, explorou-se o sítio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBCT), onde buscou-se publicações com características semelhantes que pudessem servir de parâmetro para a elaboração do questionário e traduzissem com mais fidedignidade a realidade dos pré-mediadores. Importante acrescentar, também, a valorosa colaboração do grupo de pesquisa do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, o Laboratório de Práticas em Psicologia e Comportamento Informacional (LAPCI), para o desenvolvimento do instrumento de coleta de dados.

O procedimento para a coleta de dados da presente investigação deu-se mediante a aplicação de questionário eletrônico com questões abertas e fechadas. O instrumento foi constituído por uma série de perguntas ordenadas, as quais foram encaminhadas aos profissionais e respondidas sem a presença dos entrevistadores. A meta inicial visou a aplicação do questionário para todos os profissionais da CAMES (Bahia) que trabalham diretamente com o processo de pré-mediação. O universo da pesquisa constituiu-se nos dezessete profissionais da CAMES (Bahia) envolvidos diretamente com a retrocitada etapa.

O número de profissionais que se colocaram à disposição para responder ao instrumento de pesquisa correspondeu a um total de quinze pré-mediadores, representando a uma adesão de oitenta e oito por cento da amostra. A aplicação do instrumento de pesquisa compreendeu o período de 22 de novembro de 2020 a 30 de janeiro de 2021. Tendo em vista a pandemia da COVID-19, a estratégia utilizada para aplicá-los consistiu no envio do questionário mediante e-mail e de aplicativo de mensagem instantânea.

Considerando os contornos dos procedimentos admitidos na seção metodológica e a pertinência da técnica e instrumento adotados, a seção seguinte destinar-se-á a contextualizar com brevidade o ambiente empírico da presente pesquisa (CAMES/Bahia), promovendo, ainda, a discussão e a apresentação dos principais resultados obtidos com a investigação. O objetivo final foi cumprir a questão norteadora proposta no presente artigo.

#### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

A Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES) foi concebida no ano de 2016 mediante autorização do normativo que se constitui como o marco legal da mediação no ordenamento jurídico brasileiro – a Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. A referida lei dispõe sobre o processo de mediação entre particulares como opção para a solução de controvérsias judiciais e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Embora não detenha sedes em todos os estados brasileiros, a empresa possui atuação nacional e tem por objetivo principal promover o desenvolvimento da mediação e da arbitragem em âmbito local, sempre observando a supervisão e as diretrizes

estabelecidas pela sua matriz – a CAMES Brasil. O objeto de análise deste trabalho corresponde a uma das oito filiais da empresa que a representam no país. Na unidade baiana são dezessete profissionais são responsáveis pelo processo de mediação extrajudicial.

Como abordado na seção metodológica, definiu-se como meta inicial a obtenção de resposta de cem por cento da amostra. No entanto, somente quinze destes especialistas (oitenta e oito por cento) dispuseram-se a responder o instrumento de pesquisa, aplicado em plena pandemia da COVID-19, entre os dias 22 de novembro de 2020 e 30 de janeiro de 2021. O questionário aplicado entre os respondentes possuía vinte questões, cujos questionamentos buscavam atender aos objetivos da investigação.

O primeiro bloco de questões visou traçar um perfil dos profissionais a partir das seguintes variáveis: escolaridade, faixa etária e sexo. Com base nestes três itens, os dados revelaram um número considerável de especialistas com formação em cursos de pós-graduação *strictu sensu* (73% dos respondentes) – 33% com mestrado e 40% com doutorado. Outro dado importante é que 27% dos portadores de diploma de doutorado cumpriram o estágio de pós-doutoramento. Estas informações evidenciam um grupo de profissionais com elevada qualificação profissional.

Quanto à variável faixa etária, evidenciou-se que parte considerável dos respondentes (66%) possui 41 anos ou mais, refletindo um certo grau de experiência do corpo funcional. Em contraposição, 34% representam os adultos jovens do grupo, com faixa de idade entre 31 e 35 anos. No que tange ao sexo dos mediadores, foi possível notar uma forte presença feminina nos trabalhos de mediação da empresa. Elas correspondem a 60% da força de trabalho da CAMES-Ba, enquanto os homens representam os 40% restantes.

Avançando para o segundo bloco de questões, buscou-se realizar questionamentos que tratassem sobre o ofício dos mediadores e também sobre as opiniões atreladas a ele, bem assim a respeito das principais estratégias utilizadas para alcançar resultados positivos nas atividades de pré-mediação e mediação. Uma das perguntas destinava-se a entender se formação acadêmica em Direito teria interferência no desempenho das atividades profissionais. Quase metade dos mediadores (47%) afirmou que a formação interfere, sim, mas não é essencial ao desempenho das atividades da CAMES-Ba.

Para 27% dos respondentes, a formação na área interfere e colabora substancialmente no desempenho das atividades de mediação. Outros 26% consideraram que a formação em Direito pouco ou em nada interfere no desempenho profissional, ou não interferem em nada. Outro ponto de análise do questionário consistiu em fazer uma apuração do tempo em que os profissionais desenvolvem trabalhos na área de mediação.

Uma porcentagem considerável do grupo (80%) declarou ter vivência superior a dois anos em trabalhos que envolvem a mediação extrajudicial. Um percentual relativamente pequeno da amostra (20%) apresentou experiência entre 1 e 2 anos na área. Quando questionados sobre como expandiram suas experiências na área de mediação, quase metade dos profissionais (46%) atribuíram ao curso de formação de mediadores, oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), associado ao seu labor diário, o resultado da ampliação de suas bagagens técnicas.

Ainda nesse mesmo tema, 20% dos especialistas consideraram apenas o curso oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça como responsável pelo seu aprendizado e 7% atribuíram ao curso de formação e ao labor na CAMES as fontes de seu conhecimento. 13% apontaram que as experiências anteriores foram imperiosas em sua formação e, por fim, 7% consideraram que participar de outras sessões com mediadores mais experientes foi essencial para sua experiência; outros 7% apontaram a experiência no dia-a-dia como a sua principal fonte de aprendizado.

Conforme discussão aberta na seção do referencial teórico, é possível perceber que os estudos e os conceitos utilizados por Vygotsky encontram-se presentes, especialmente no que diz respeito às influências sócio-culturais sobre a aprendizagem e sobre o desenvolvimento intelectual humano. Vygotsky (2007) considera que os indivíduos são produto da interação com o meio social em que convivem. Neste sentido, cada ser humano aprende de acordo com sua realidade objetiva e específica. No caso da CAMES-Ba, o curso de formação e a troca entre os pares no dia-a-dia podem ser consideradas como ferramentas que favorecem a expansão das ZDP's dos mediadores.

Quanto às estratégias de busca e recuperação de informações necessárias ao desenvolvimento da atividade foi possível concluir, com base nos dados obtidos, que as consultas realizadas pelos profissionais ocorrem por intermédio de diferentes fontes. Enquanto 66% afirmaram utilizar canais formais, como bancos e bases de dados na

internet, fóruns de discussão e etc., 27% garantiram recorrer a canais informais, como um bate papo informal com colegas mais experientes.

Diante da formação e qualificação profissional dos mediadores da instituição não se pode desconsiderar ou desqualificar a via informal, pois, de uma forma ou de outra, o diálogo se estabelece com pessoas que detém mais experiência. Complementando as estratégias de busca por informação, um percentual reduzido de respondentes (7%) afirmou que ainda possui dúvidas no processo de desenvolvimento da mediação na CAMES-Ba.

Quando questionados sobre o exercício de atividade remunerada fora da Câmara, 80% dos especialistas disseram que conciliavam a atividade da CAMES-Ba com outra fora da instituição. 13% afirmaram não exercer atividades fora da empresa, muito embora considerem ser possível fazê-lo sem nenhuma dificuldade. Apenas 7% responderam que a atividade exercida na CAMES exige exclusividade e, por esse motivo, não assumem ou exercem outra atividade remunerada.

A única questão que representou unanimidade entre os profissionais foi a concernente à importância da pré-mediação. Todos ratificaram a sua relevância e apresentaram como principais justificativas: a) a etapa auxilia o trabalho a ser executado pelo mediador e b) o procedimento tem caráter informativo e estabelece uma espécie de confiança entre as partes. Estas respostas dão a entender que os pré-mediadores da empresa possuem conhecimento do seu papel e apontam que suas intervenções no processo de mediação têm caráter consciente.

Essa idéia é reforçada pelas respostas conferidas pelos especialistas quando questionados sobre quando consideravam ser exitosa uma etapa de pré-mediação tinha sido exitosa. 87% apontaram diversos motivos como: quando as partes demonstram que compreenderam o processo; quando a comunicação entre elas é restabelecida, ainda que não haja um acordo; quando concordam em dar seguimento ao processo, aceitando a nova etapa que consiste na mediação extrajudicial em si.

A importância da presença de advogados em sessões de pré-mediação também foi alvo de investigação. Segundo 53% dos respondentes, a presença deles e o conhecimento das regras da mediação extrajudicial facilita o processo e pode proporcionar uma fluência do diálogo entre as partes. Este resultado também guarda consonância com um conceito trabalhado por Vygotsky (2007). Segundo o autor, a

mediação está presente em todos os feitos humanos. Na direção oposta, 27% dos mediadores consideram que a presença de advogados sem o conhecimento prévio acerca do procedimento dificulta e, por vezes, compromete o êxito das sessões de pré-mediação e mediação.

Como o desenvolvimento da pesquisa se deu em plena pandemia da COVID-19, duas questões sobre o tema fizeram parte do instrumento da investigação. As informações extraídas (73%) confirmaram que o cenário pandêmico criou uma realidade totalmente nova para as atividades dos mediadores. Os mesmos 73% apontaram dificuldades para se adaptar à mudança das sessões presenciais para as virtuais, especialmente porque as telas dos computadores tornaram estas sessões mais frias, ante a ausência das interações sociais possíveis quando da adoção do formato presencial.

A parte final do instrumento de pesquisa fez questionamentos sobre o ambiente institucional da CAMES-Ba e contou com perguntas que buscaram extrair mais informações sobre o labor dos mediadores. No que diz respeito ao ambiente profissional, 100% dos respondentes citaram o website da instituição como um dos fatores que proporciona a coesão e a padronização dos colaboradores da empresa. Dentre as perguntas sobre a atividade dos mediadores merecem destaque a preocupação de muitos deles quanto a inclusão digital.

É notório que muitos brasileiros que recorrem ao judiciário ou até às Câmaras Especializadas, como a instituição que foi pesquisada neste trabalho, possuem recursos escassos, o que dificulta o acesso a máquinas e equipamentos com conexão a internet adequada para participar de sessões virtuais. Este fato termina por reforçar o caráter elitista e, por vezes, excludente da justiça brasileira. Embora exista esta preocupação entre os profissionais, boa parte deles reconhece que as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) contribuíram de forma efetiva para a realização dos procedimentos de mediação no cenário da pandemia da COVID. Por fim, diante de todos os elementos e características apresentadas pelos dados extraídos do questionário foi possível constatar que todos os padrões de competência em informação elaborados pela ACRL/ALA se encontram presentes nas atividades realizadas pelos especialistas da CAMES-Ba.

Nos casos específicos dos pré-mediadores da CAMES-Ba, os Padrões 1 e 2 são alcançados quando os profissionais convencem as partes a seguirem com o processo de mediação. O Padrão 3 é atingido quando as informações são submetidas a uma análise mais minuciosa pelos especialistas. Os Padrões 4 e 5 são contemplados com a própria atividade de pré-mediar (ou mediar) e com o compromisso de confidencialidade, que se constitui como um comportamento ético esperado pelos profissionais que lidam com os diversos casos das partes.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das investigações realizadas no ambiente empírico da CAMES-Ba evidenciou-se que pelos atributos dos atores envolvidos, em sua maior parte composto por indivíduos experientes, com elevado grau de formação e com experiências anteriores em trabalhos que envolvem a mediação extrajudicial, a competência em informação dos pré-mediadores colabora de forma decisiva no processo de preparação para a mediação orientada de solução de conflitos.

Suas atividades compõem um universo complexo que envolve **formação na atividade mediadora**, a exemplo do curso oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça, **estratégias e busca por informações** tanto em canais considerados formais quanto em canais “informais”, como a consulta com pares ou interlocutores mais experientes da instituição, como também, **executar a própria atividade de (pré)-mediar**, que compreende ações de interferências conscientes e inconscientes realizadas com o intuito de resolver contendas.

No que tange ao objetivo principal que foi traçado por esta comunicação foi possível observar uma forte correlação entre os padrões de competência em informação criados pela ACRL/ALA e as atividades desenvolvidas pelos profissionais. Esta relação pôde ser evidenciada desde a habilidade de reconhecer e suprir uma necessidade informacional, passando pelos julgamentos críticos, até o comportamento ético e a própria compreensão de como utilizar a informação para alcançar resultados.

Como agenda de pesquisas futuras, os autores recomendam a consolidação do instrumento de pesquisa, com a introdução de outros aspectos e situações e também a possibilidade de estender as fronteiras da investigação, permitindo assim uma análise

macro das sessões que envolvem a mediação para compreender com eficácia o funcionamento da referida atividade.

## REFERÊNCIAS

ALA. American Library Association. (1989) **Report of Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 15 out. 2023.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information Literacy competency for higher education.** Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242/22395>. Acesso em: 15 out. 2023.

CARTA DE MARÍLIA SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO. Marília, 2014. Disponível em: [ofaj.com.br/textos\\_conteudo.php?cod=546](http://ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=546)

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001. Orientadora: Profa. Dra. Sueli Mara S. P. Ferreira.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **Information literacy: princípios, filosofia e prática.** Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr.2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Gilberto A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2006.

VIGOTSKI, Le. S. **A formação social da mente.** 7. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. 182 p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e método.** 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Recebido/Received: 25/10/2023  
Aceito/Accepted: 06/11/2023  
Publicado/Published: 31/12/2023