

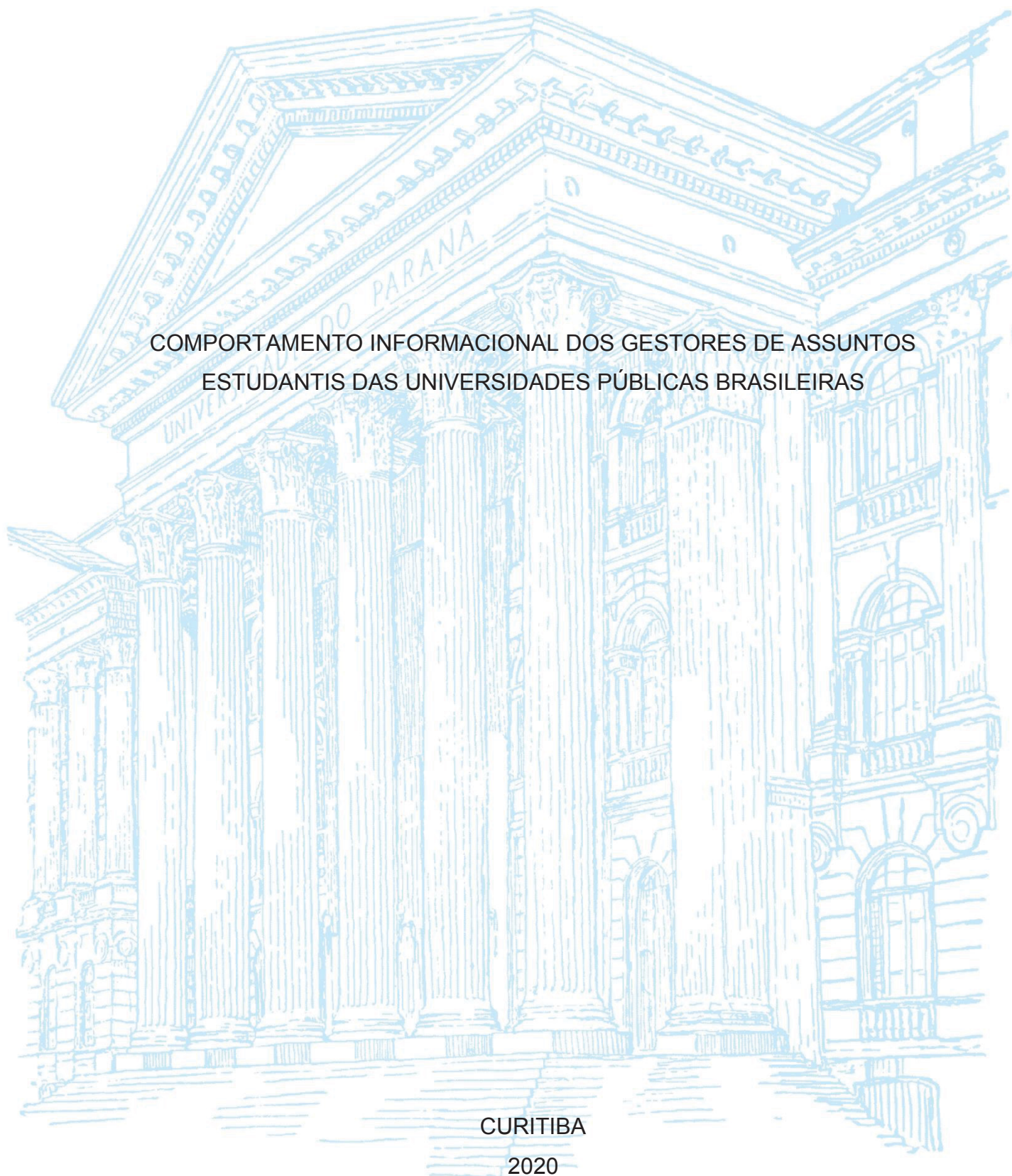
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ROSILANE DE OLIVEIRA CASTRO DE SOUZA

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS
ESTUDANTIS DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS

CURITIBA

2020



ROSILANE DE OLIVEIRA CASTRO DE SOUZA

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS
ESTUDANTIS DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS

Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Helena de Fátima Nunes Silva

CURITIBA

2020

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS SOCIAIS
APLICADAS – SIBI/UFPR COM DADOS FORNECIDOS PELO(A) AUTOR(A)
Bibliotecária: Mara Sueli Wellner – CRB 9/922

Souza, Rosilane de Oliveira Castro de

Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades públicas brasileiras / Rosilane de Oliveira Castro de Souza. - 2020.

162 p.

Orientadora: Helena de Fátima Nunes Silva.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós- Graduação em Gestão da Informação, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Defesa: Curitiba, 2020.

1. Gerenciamento da informação. 2. Universidades e Faculdades públicas – Administração. 3. Comportamento informacional. I. Silva, Helena de Fátima Nunes, 1956- II. Universidade Federal do Paraná. Setor de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós- Graduação em Gestão da Informação. III. Título.

CDD 658.4038

ATA Nº022020

ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE MESTRADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

No dia vinte e cinco de março de dois mil e vinte às 13:30 horas, na sala da Comunidade do PPGGI na Webconf da RNP (<https://conferenciaweb.rnp.br/spaces/ppggi-ufpr>), Setor de Ciências Sociais Aplicadas - PPGGI, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de dissertação da mestranda **ROSILANE DE OLIVEIRA CASTRO DE SOUZA**, intitulada: **COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS ESTUDANTIS DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS**, sob orientação da Profa. Dra. HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Paraná em GESTÃO DA INFORMAÇÃO, foi constituída pelos seguintes Membros: HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), SÉRGIO SCHEER (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (ENGENHARIA CIVIL)), MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela APROVAO. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de mestre está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós-Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

CURITIBA, 25 de Março de 2020.

Assinatura Eletrônica

26/03/2020 10:06:43.0

HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA

Presidente da Banca Examinadora (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica

25/03/2020 21:41:31.0

SÉRGIO SCHEER

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (ENGENHARIA CIVIL))

Assinatura Eletrônica

25/03/2020 21:18:02.0

MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)



TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO DA INFORMAÇÃO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **ROSILANE DE OLIVEIRA CASTRO DE SOUZA** intitulada: **COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS ESTUDANTIS DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS**, sob orientação da Profa. Dra. HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAO no rito de defesa. A outorga do título de mestre está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 25 de Março de 2020.

Assinatura Eletrônica

26/03/2020 10:06:43.0

HELENA DE FÁTIMA NUNES SILVA

Presidente da Banca Examinadora (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica

25/03/2020 21:41:31.0

SÉRGIO SCHEER

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (ENGENHARIA CIVIL))

Assinatura Eletrônica

25/03/2020 21:18:02.0

MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Dedico ao meu esposo Rogerio, à minha doce amada filha Ana Lara, aos meus pais Geraldo e Sebastiana e irmãs Elaine e Rosicleia, pelo apoio, carinho e compreensão, que me permitiram continuar firme nesta jornada.

AGRADECIMENTOS

Concluir esta dissertação me fez entender mais uma vez o quão sou abençoada, pois, ao lembrar os caminhos percorridos até aqui, percebo o cuidado de Deus para comigo em todos os detalhes. Foram muitos os desafios enfrentados, (conciliar uma gestação com o mestrado, de fato, foi bastante desafiador), no entanto, as oportunidades de aprendizado compensaram todos os esforços. Nessa minha caminhada, contei com o apoio e ajuda de muitas pessoas especiais a quem registro neste momento minha gratidão:

Ao meu Amado, Grande e Misericordioso Deus por sua fidelidade, demonstração do seu amor e cuidado para comigo em todos os momentos.

Ao meu esposo Rogerio, pelo companheirismo, tolerância e compressão, nos momentos em que estive ausente, e, principalmente por todo amor e cuidado dispensados a mim e à nossa princesa Ana Lara. Ela tão amada, fonte de inspiração e, que desde os seus primeiros meses de vida me acompanhou nesta intensa jornada.

Aos meus pais, Geraldo e Sebastiana, e às minhas irmãs Elaine e Rosicleia que sempre me incentivaram e se revezavam nos cuidados com a minha pequena.

Às minhas primas Sonia, Ana Júlia e Debora, pelas muitas vezes que me acompanharam até a Universidade para ficar com a minha princesa enquanto eu assistia as aulas.

Agradeço em especial, à minha querida orientadora Profa. Dra. Helena de Fátima Nunes Silva, por ser esta pessoa tão maravilhosa, pela demonstração de amor ao ensinar e compartilhar seus conhecimentos, pela paciência, direcionamento, incentivo e pelas palavras confortantes: “vai dar tudo certo”, nos momentos de dificuldades, quando pensava que eu não daria conta. Obrigada por ter acreditado no meu potencial, e ter me dado a honra de ser minha orientadora. À senhora, todo o meu carinho, admiração, reconhecimento e gratidão.

Aos professores do PPGGI pelo conhecimento compartilhado e pelos aprendizados adquiridos, em especial à Profa. Dra. Maria do Carmo Duarte Freitas pelo acolhimento e carinho demonstrado.

Aos membros da Banca Examinadora, cito novamente a Profa. Dra. Maria do Carmo Duarte Freitas e o Prof. Dr. Sérgio Scheer pelo olhar criterioso e pelas importantes contribuições dadas a pesquisa.

À querida Simone, pela assistência oferecida enquanto secretária do PPGGI, mas principalmente, por toda simpatia demonstrada e pelas palavras amigas expressadas.

Aos colegas de mestrado, pela amizade, parceria e companheirismo, especialmente à Flavia Fernandes e ao José Balbino, por todo o apoio, paciência e compartilhamento dos seus conhecimentos. Flávia, você foi benção na minha vida!!!

Aos companheiros de trabalho, Ivanir, Hugo, Adélia, Fernando, Elayne e Sandra pelo apoio, incentivo e compreensão. À querida Sara por toda sua habilidade tecnológica e companheirismo. Aos amigos Paulo Cuetto e Rafael Félix por partilharem os mesmos sentimentos vividos no mestrado.

E, à Profa. Dra. Maria Rita de Assis César pelo incentivo, disponibilidade dos dados e intermediação com os Gestores de Assuntos Estudantis das Instituições Federais de Ensino Superior.

Porque assim como os céus são mais altos do que a terra, assim são os meus caminhos mais altos do que os vossos caminhos e os meus pensamentos mais altos do que os vossos pensamentos. (ISAÍAS: 55,9)

RESUMO

Este estudo analisa o comportamento informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Federais Brasileiras, tendo em vista, a importância do papel desempenhado por esses gestores frente à assistência estudantil e o seu engajamento na luta para torná-la um direito social e uma política pública. Analisa o contexto informacional no qual estão envolvidos, suas necessidades de informação, comportamentos de busca, uso e compartilhamento das informações. O referencial teórico apresentado conceitua os temas Informação, Comportamento Informacional, Necessidade, Busca, Uso e Compartilhamento da informação. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, com abordagem mista (qualitativa e quantitativa), utilizando-se de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, sendo de natureza aplicada. A coleta de dados decorreu de pesquisa bibliográfica, a aplicação de questionário, entrevista e análise documental dos documentos gerados pelo FONAPRACE e mensagens trocadas no Grupo Ciranda. Como resultados, foram apontadas necessidades de informações para sanar dúvidas, tomar decisões e gerar conhecimento. Quanto à busca por informações, foi apontado o contato pessoal como a principal fonte de informação, notou-se a presença de algumas barreiras de tempo e tecnológica (falta de um sistema padronizado e integrado). Quanto ao uso da informação, foi identificada a utilização para elaboração de políticas e ações de assistência estudantil, prestação de contas e, principalmente tomada de decisões. O compartilhamento de informação ocorre pelo grupo de e-mail Ciranda e, principalmente via WhatsApp e são levados em consideração a proximidade organizacional, a confiança e riscos percebidos. Relevância, confiabilidade e veracidade são as características de qualidade de informação consideradas mais importantes. Conclui-se que é possível melhorar o acesso dos gestores à informação que necessitam, disponibilizando o recurso e fontes relevantes e confiáveis, conscientizando-os da importância da utilização de ferramentas mais modernas que permitam o acesso, o armazenamento, a recuperação e uso da informação, permitindo-lhes tomar decisões assertivas.

Palavras-chave: Informação. Comportamento Informacional. Assistência Estudantil. FONAPRACE.

ABSTRACT

This study analyzes the informational behavior of Student Affairs Managers from Federal Universities, bearing in mind, the importance of the role played by these managers in relation to student assistance and its engagement in the struggle to make it a social right and a public policy. It analyzes the informational context, in which they are involved, their information needs, search behaviors, use and sharing of information. The theoretical framework presented conceptualizes the topics Information, Information Behavior, Need, Search, Use and Information Sharing. The research is characterized as exploratory and descriptive, with a mixed approach (qualitative and quantitative), using bibliographic research and field research, being of an applied nature. Data collection was the result of bibliographic research, the application of a questionnaire, interview and document analysis of the documents generated by FONAPRACE and messages exchanged in the Ciranda Group. As a result, information needs were pointed out to answer questions, make decisions and generate knowledge. As for the search for information, personal contact was indicated as the main source of information, the presence of sometime and technological barriers was noted (lack of a standardized and integrated system). Regarding the use of information, it was identified the use for the elaboration of student assistance policies and actions, accountability and, mainly, decision making. Information is shared by the Ciranda e-mail group and, mainly, via WhatsApp, and organizational proximity, trust and perceived risks are taken into account. Relevance, reliability and veracity are the characteristics of information quality considered most important. It is concluded that it is possible to improve the access of managers to the information they need, making available the resource and relevant and reliable sources, making them aware of the importance of using more perennial tools that allow access, storage, retrieval and use of information, allowing them to make assertive decisions.

Keywords: Information. Informational Behavior. Student Affairs. FONAPRACE.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - MODELO DE CLASSIFICAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO.....	36
FIGURA 2 - CAMPO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.....	43
FIGURA 3 - METÁFORA <i>SENSE-MAKING</i>	49
FIGURA 4 - MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	58
FIGURA 5 - MODOS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO.....	62
FIGURA 6 - HISTÓRICO DO FONAPRACE	69
FIGURA 7 - CONQUISTAS DO FONAPRACE	70
FIGURA 8 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	75
FIGURA 9 - CATEGORIAS CONTEXTO X CATEGORIAS DE ANÁLISES	93
FIGURA 10 - PROPORÇÃO DAS CATEGORIAS ENCONTRADAS	98
FIGURA 11 - PALAVRAS MAIS RECORRENTES SOBRE O CONTEXTO INFORMACIONAL DOS PRÓ-REITORIES	100
FIGURA 12 - PROCESSOS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO.....	104
FIGURA 13 - CATEGORIA DE ANÁLISE DE BUSCA DA INFORMAÇÃO	119
FIGURA 14 - CATEGORIA DE ANÁLISE USO DA INFORMAÇÃO.....	121

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - PERFIL DOS RESPONDENTES - REGIÃO GEOGRÁFICA.....	95
GRÁFICO 2 - PERFIL DOS RESPONDENTES - CARGOS EXERCIDOS	96
GRÁFICO 3 - PERFIL DOS RESPONDENTES - GÊNERO	96
GRÁFICO 4 - PERFIL DOS RESPONDENTES - TEMPO NO CARGO.....	97
GRÁFICO 5 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO	102
GRÁFICO 6 - INFORMAÇÕES SOBRE MUNICÍPIO/REGIÃO	105
GRÁFICO 7 - INFORMAÇÕES SOBRE AS IFES	106
GRÁFICO 8 - FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DE COLEGAS DE TRABALHO COMO FONTES DE INFORMAÇÃO	108
GRÁFICO 9 - FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS, OFÍCIOS E MEMORANDOS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO	108
GRÁFICO 10 - BARREIRAS MAIS FREQUENTEMENTE ENCONTRADAS NAS BUSCAS DE INFORMAÇÃO	116
GRÁFICO 11 - SENTIMENTO CURIOSIDADE.....	117
GRÁFICO 12 - ITENS CONSIDERADOS NO COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	122
GRÁFICO 13 - INSEGURANÇA AO COMPARTILHAR INFORMAÇÕES	123
GRÁFICO 14 - MODO DE COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	124
GRÁFICO 15 - GRAU DE IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO VALIOSA	126
GRÁFICO 16 - CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO VALIOSA CONSIDERADA MAIS IMPORTANTE POR CATEGORIA	127

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - VALOR DA INFORMAÇÃO	28
QUADRO 2 - CONCEITO DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.	31
QUADRO 3 - COMPARAÇÃO ENTRE OS PARADIGMAS TRADICIONAIS E ALTERNATIVOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS	40
QUADRO 4 - SÍNTESE DO REFERENCIAL TEÓRICO	66
QUADRO 5 - TOTAL DE UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE POR REGIÃO GEOGRÁFICA	77
QUADRO 6 - UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE	77
QUADRO 7 - PALAVRAS-CHAVES E DESCRITORES DE BUSCA SIMPLES - 2018	81
QUADRO 8 - FREQUÊNCIA DE PALAVRAS-CHAVES - BUSCA SEMPLES 2018.	82
QUADRO 9 - TERMOS E DESCRITIVOS BUSCA COMBINADA 2018.....	83
QUADRO 10 - RESULTADO PESQUISAS COMBINADAS - 2018.....	84
QUADRO 11 - BUSCA BDTD-IBCTI	85
QUADRO 12 - CORRELAÇÃO DOS OBJETIVOS, CONCEITOS, AUTORES, COLETA E TÉCNICAS DE ANÁLISE DA PESQUISA.....	85
QUADRO 13 - OBJETIVOS, RESULTADOS ESPERADOS, QUESTÕES FORMULADAS E PARTES.....	90
QUADRO 14 - SÍNTESE RELACIONADA AOS CONCEITOS.....	129
QUADRO 15 - SÍNTESE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	131

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE FONTES EXTERNAS DE INFORMAÇÕES	109
TABELA 2 - FREQUÊNCIA DOS SENTIMENTOS PERCEBIDOS DURANTE A BUSCA DE INFORMAÇÕES	118
TABELA 3 - FREQUÊNCIA DO USO DAS INFORMAÇÕES	120

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

ANDIFES	- Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
BDTD	- Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
FONAPRACE	- Fórum Nacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis
GT's	- Grupo de Trabalhos
IBCTI	- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFES	- Instituições Federais de Ensino Superior
MEC	- Ministério da Educação
PPGGI	- Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação
SESU	- Secretaria de Ensino Superior
UFPR	- Universidade Federal do Paraná
UNE	- União Nacional dos Estudantes

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E ABORDAGEM DO PROBLEMA	19
1.2 OBJETIVOS	22
1.2.1 Objetivo geral	22
1.2.2 Objetivos específicos.....	22
1.3 JUSTIFICATIVA	22
1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA	25
2 REVISÃO DE LITERATURA	26
2.1 INFORMAÇÃO	26
2.1.1 Valor da Informação	28
2.1.2 Tipos, Relevância e Qualidade das Informações	30
2.1.3 Fontes de Informação.....	34
2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E ESTUDO DOS USUÁRIOS	37
2.2.1 Modelos de Comportamento Informacional.....	44
2.2.1.1 Modelos de Comportamento Informacional de Wilson (1981/1996)	45
2.2.1.2 Teoria do <i>Sense-Making</i>	48
2.2.1.3 Modelo de Ellis	50
2.2.1.4 Modelo de Kuhlthau – ISP	53
2.2.1.5 Modelo Multifacetado de Choo	55
2.2.2 Necessidade de Informação	59
2.2.3 Busca da Informação.....	60
2.2.4 Uso da Informação	64
2.2.5 Compartilhamento de Informações	65
3 FONAPRACE E PNAES	68
3.1 FONAPRACE	68
3.1.1 Histórico	68
3.1.2 Grupos de Trabalhos do FONAPRACE.....	71
3.2 PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	73
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	75
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	75
4.2 AMBIENTE E AMOSTRA DA PESQUISA.....	76
4.3 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO	80

4.4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	87
4.4.1 Elaboração dos instrumentos para coleta de dados.....	88
4.4.2 Aplicação do Pré-teste dos Instrumentos de Coletas de Dados.....	91
4.4.3 Sistematização e Análise dos Resultados.....	92
5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	94
5.1 PERFIL DOS RESPONDENTES DO QUESTIONÁRIO.....	94
5.2 NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO	98
5.3 BUSCA DE INFORMAÇÃO.....	103
5.3.1 Tipos de Informações.....	104
5.3.2 Canais e Fontes de Informações.....	107
5.3.3 Barreiras Encontradas na Busca de Informação.....	115
5.3.4 Sentimentos Apontados Durante o Processo de Busca de Informação	117
5.4 USO DA INFORMAÇÃO	120
5.5 COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO	121
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	134
REFERÊNCIAS.....	139
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	150
APÊNDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA	158
APÊNDICE C – PROTOCOLO PARA COLETA E ANÁLISE DOCUMENTAL	160
APÊNDICE D – CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	161
APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	162

1 INTRODUÇÃO

A sociedade vem passando por mudanças ao longo dos tempos. Constata-se um deslocamento da sociedade industrial para uma sociedade baseada em informação e conhecimento (GIDENS, 1991; BORGES, 2000; CORRÊA, RIBEIRO, PINHEIRO, 2017), os quais passaram a desempenhar um papel novo e estratégico (BEUREN, 2000; ANDRADE; ROSEIRA, 2017), sendo considerados componentes decisivos das principais atividades produtivas da sociedade contemporânea (BELLUZZO, 2017).

As informações atuam no processo de construção do conhecimento e este por sua vez, torna-se o único ativo que realmente diferencia as organizações (DRUCKER, 1992; NONAKA; TAKEUCHI, 1997), visto sua superioridade diante dos demais ativos físicos ou financeiros (SANTIAGO, 2004).

A informação é um recurso organizacional que necessita ser gerenciado, incluindo-se o comportamento informacional. É o uso da informação e não somente a sua existência que permite a tomada de decisões melhores. Identificar as formas de obtenção, seu processamento e o uso das informações são fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos organizacionais. Conhecer os fatores e variáveis que interferem em cada uma dessas etapas tornou-se decisivo para o sucesso de qualquer organização (TARAPANOF, 2011; OLIVEIRA; 2008).

O comportamento informacional das pessoas é fator primordial para o desempenho das organizações e diz respeito ao modo como os indivíduos lidam com a informação e a cultura ou comportamentos e atitudes que expressam a orientação informacional de uma organização (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). A maneira como as pessoas buscam, usam, trocam e produzem informações é o ponto crucial para que ocorram a gestão da informação e do conhecimento.

A gestão da informação e do conhecimento permite às organizações mensurar, com mais segurança, a sua eficiência, tomar decisões acertadas com relação à melhor estratégia a ser adotada junto aos seus clientes e serviços, permite saber identificar as fontes de informações, administrar os dados e informações, além de gerenciar seus conhecimentos (SANTOS; VALENTIM, 2014; NEVES JÚNIOR; MARINHO, 2018). Neste sentido, o trabalho ora proposto analisa o comportamento informacional de Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Federais Brasileiras.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E ABORDAGEM DO PROBLEMA

A Ciência da Informação, ao longo dos anos, preocupa-se, entre outros aspectos, em buscar compreender de que forma ocorre a interação humana com a informação e o significado que os indivíduos atribuem a ela (CAVALCANTE, 2010). Ao tratar esta temática, estudos apresentam o processo que ocorre desde a identificação de uma necessidade informacional, até a utilização da informação.

O estudo do Comportamento Informacional, também chamado de Estudo dos Usuários (ARAÚJO, 2010; 2013) têm ganhado força e crescido globalmente. Passou de uma orientação centrada nos sistemas para uma centrada nos usuários, deixando de focar apenas em determinadas tarefas ou atividades de informação para entender a situação pessoal, social ou organizacional, na qual a informação precisa surgir e onde será posta em prática (CHOO, 2006; GASQUE; COSTA 2010; PEREIRA, 2010; NASCIMENTO, VITORIANO, 2017).

Dentre os grupos de pessoas abordados para estes estudos, apontam-se: (i) estudantes (MALAQUIAS, et al, 2017; OLADUNJOYE; OMIUNU; YOMI-OWOJORI, 2018; OBI; AKAMBI; KEHINDE, 2018; LIMA, LIMA, 2017; SHUKLA; LALRINENGA, 2018; KWASITSU; CHIU, 2019; THINDWA; CHAWINGA; DUBE, 2019), (ii) docentes (UCHE; NDIDI, 2018), (iii) gestores (VENÂNCIO; NASSIF, 2008; PEREIRA, 2016; NASCIMENTO; VITORIANO, 2017), (iv) líderes religiosos (MACHADO; BARBOSA, 2018), (v) advogados (ROMAGNOLI; BARTALO, 2015), (vi) idosos (GOMES et al; 2017) e (vii) agricultores (DIEMER et al, 2020).

Assim como as organizações privadas, as Instituições de Ensino Superior Públicas necessitam administrar diariamente as informações que lhes cabem, seja para lidar com o seu público interno ou externo, seja para angariar recursos juntos aos órgãos superiores, ou para melhorar a qualidade da educação superior, expansão da sua oferta e incremento das suas responsabilidades sociais.

Na conjuntura sociopolítica do Brasil, a educação veio sofrendo (até 2015) um processo de reforma alicerçado, sobretudo, na ênfase dada ao discurso de democratização. Neste cenário emergiram com certo destaque políticas de expansão das universidades, e de ampliação e democratização do acesso e permanência no Ensino Superior. Essas políticas foram levadas adiante por Programas como Reuni, o sistema Enem/SISU e a Lei Federal (cotas) nº 12.711 de agosto/2012 (DUTRA; SANTOS, 2017; CHAVES; SILVEIRA, 2018).

A Lei de cotas visa democratizar as oportunidades educacionais aos estudantes brasileiros no ensino superior e a diminuição da desigualdade social no país. Esta lei estabelece que os Institutos Técnicos Federais e as Universidades Públicas Federais devem reservar 50% das suas vagas para estudantes que cursaram integralmente o ensino médio em escolas públicas, sendo que, deste percentual, a primeira metade deve ser destinada aos estudantes oriundos de famílias com renda igual ou inferior a um salário mínimo e meio per capita, respeitando, em cada uma dessas faixas, a reserva de vagas para estudantes pretos, pardos e indígenas.

No entanto, não basta facilitar o ingresso destes estudantes nas Universidades, é necessário garantir a permanência deles e a conclusão dos seus cursos (CHAVES, SILVEIRA, 2018). Tal entendimento foi percebido pelo Governo Federal, à época, que reconheceu a importância da assistência estudantil, elevando seu *status* para política pública através de um Decreto (DUTRA, SANTOS; 2017).

No cenário internacional, constatou-se que a maioria dos países da União Europeia oferecem apoio financeiro aos seus estudantes (SANTOS, 2017), entretanto, vale ressaltar que, com exceção da Alemanha onde o estudo é totalmente gratuito, as universidades cobram propinas dos seus estudantes, oferecendo desta forma, bolsas de estudo ou Auxílio Emergencial, como é o caso de Portugal, através do Programa denominado Ação Social no Ensino Superior.

Países como França, Irlanda e Espanha consideram, além da vulnerabilidade socioeconômica, o mérito para o recebimento dos auxílios. Na América Latina, países como Argentina, Equador e Colômbia também possuem programas de apoio à permanência dos estudantes nas universidades (SANTOS, 2017).

Embora o Estado Brasileiro tenha assumido a centralidade da assistência estudantil na estratégia de combate às desigualdades sociais e regionais pela democratização da educação superior, Dutra e Santos (2017) destacam que o espaço foi conquistado, resultado de intensas lutas sociais, encabeçadas principalmente pela UNE e pelo FONAPRACE, sendo essas, as principais entidades engajadas na luta por uma assistência estudantil como direito social e como política pública.

O FONAPRACE foi criado em 1987, congrega os pró-reitores, sub-reitores, decanos ou responsáveis por assuntos comunitários e estudantis das IFES do Brasil e tem por finalidade contribuir para a integração das IFES, na busca de um constante aperfeiçoamento e desenvolvimento da Educação Superior.

A criação do PNAES foi um marco para a assistência estudantil, viabilizando a igualdade de oportunidades aos estudantes com vulnerabilidade social e contribuindo para melhoria do desempenho acadêmico, a partir de medidas que buscam combater situações de repetência e evasões. O PNAES oferece assistência à moradia estudantil, alimentação, transporte, saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche e apoio pedagógico. Cabe às IFES, gerir o recurso disponibilizado e administrar a distribuição dele aos seus estudantes (IMPERATORI, 2017).

Entretanto, o cenário brasileiro, principalmente, econômico encontra-se turbulento, o que reflete nas políticas sociais, educacionais e de emprego. Dados do IBGE apontam que no segundo trimestre de 2019, 12 milhões de pessoas estavam desempregadas no Brasil, esse número havia sido maior em 2017, chegando ao patamar dos 13 milhões e 700 mil desempregados. Isso refletiu diretamente na procura por assistência estudantil, nas Universidades.

Em maio de 2019, o FONAPRACE e a ANDIFES apresentaram o resultado da V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos graduandos das IFES realizado em 2018, no qual foi apontado que 70,2% dos seus estudantes vivem em famílias com renda per capita mensal de até um salário mínimo e meio. Comparando com os anos anteriores, observa-se um aumento gradativo deste percentual. Chama a atenção a representatividade significativa do público com até meio salário mínimo (31,97% em 2014 e 26,61% em 2018).

Diante do cenário brasileiro de contenção de gastos, de reestruturação de políticas de recurso financeiro e apoio à educação, é importante conhecer o Comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das universidades federais brasileiras, pois eles integram o FONAPRACE e contribuem para a formulação de políticas e ações para a assistência estudantil, além de administrarem o dinheiro público. Portanto, precisam de informações para prestar um serviço com melhor qualidade e eficiência.

Embora o processo de busca e uso das informações seja parte do cotidiano das organizações, não há no objeto empírico de análise um estudo sistematizado. Portanto, analisar como os gestores lidam com as informações pertinentes ao seu trabalho, como reconhecem a necessidade de informação, quais fontes utilizam e o que consideram como relevantes na sua busca, assim como, o modo pelo qual usam e compartilham essas informações é o problema de pesquisa.

Tendo em vista a relevância do comportamento informacional dos indivíduos e a importância da assistência estudantil para os estudantes cotistas, assim como o papel fundamental desempenhado pelo FONAPRACE na luta para que o PNAES torne uma Lei ao invés de apenas um Decreto, tem-se a seguinte questão de pesquisa: **Qual é o comportamento informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Federais Brasileiras?**

1.2 OBJETIVOS

Esse trabalho, com a finalidade de responder à questão de pesquisa levantada, definiu um objetivo geral e quatro objetivos específicos:

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o Comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Brasileiras.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) identificar o contexto e as necessidades de informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Brasileiras;
- b) mapear as práticas de busca da informação e as fontes de informação utilizadas pelos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Brasileiras;
- c) identificar as práticas de uso da informação dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Brasileiras;
- d) verificar o compartilhamento das informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Brasileiras.

1.3 JUSTIFICATIVA

Com as políticas de cotas do Governo Federal, houve um aumento no ingresso de estudantes com fragilidade socioeconômica nas Universidades Públicas, porém, muitos deles acabam desistindo do curso por não terem condições de se

manterem na Universidade. Diante deste contexto, a assistência estudantil tem sido essencial. O papel desempenhado pelos gestores de Assuntos Estudantis através do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis (FONAPRACE) é fundamental para a luta e garantia aos direitos de assistência estudantil e a permanência desses estudantes nas Universidades Públicas

No momento de crise que o país está passando, pesquisas que possam contribuir para tomada de decisões mais assertivas são relevantes. No caso dos Gestores de assuntos estudantis, que estão diretamente envolvidos no gerenciamento de políticas de amparo ao estudante, conhecer as suas necessidades informacionais, a busca, a troca e o uso de informações, pode ser o diferencial para a manutenção dos estudantes na educação superior. Portanto, o tema desta pesquisa é relevante tanto do ponto de vista social como acadêmico.

No campo acadêmico, justifica-se a escolha da pesquisa tendo em vista que, os aspectos referentes à identificação das necessidades de informação e respectivo processo de busca e uso delas nas organizações é o fio condutor do processo de produção científica. Além disso, a pesquisa serve de embasamento teórico e prático para permitir a compreensão do aspecto informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das universidades federais.

No sentido de verificar a relevância teórica da pesquisa, sob o aspecto de produção científica, realizou-se um levantamento bibliográfico preliminar no (i) Portal de Periódicos da Capes, no (ii) Portal EBSCOHost e na (iii) Base de Dados Referencial Web of Science, entre os anos 2013 e 2018, assim como, o levantamento dos estudos realizados nas teses e dissertações apresentadas na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, do Instituto Brasileiro de Informações em Ciência e Tecnologia BDTD/IBCTI, neste caso, não houve limitação temporal, pois o objetivo era levantar o maior número possível de pesquisas relacionadas ao tema.

Foram encontrados 13.158 artigos e 131 teses e dissertações, demonstrando dessa forma a relevância do tema. Os detalhes e resultados da busca são apresentados no Capítulo 4 (Metodologia).

Embora as análises do Comportamento Informacional tenham expandido os seus estudos para diversos grupos, inclusive na área acadêmica, foi encontrado apenas um estudo aplicado em gestão de política pública para estudantes universitários, porém ele tratava de políticas de cotas de um estudo de caso

específico, não considerando a assistência estudantil. Portanto, identifica-se uma lacuna a ser preenchida.

Cabe ressaltar a importância institucional da pesquisa, uma vez que a UFPR tem representatividade no FONAPRACE e possui uma demanda cada vez maior de alunos com vulnerabilidade social, tal fato comprova-se ao verificar que no vestibular 2019/2020, 60% dos alunos ingressantes são oriundos de escolas públicas e desses, 50% são cotistas por renda. Com a confirmação da redução de 40% do recurso disponibilizado ao PNAES em 2020 para a assistência estudantil na entidade, é fundamental a união com as demais IFES, para tomarem ações conjuntas visando diminuir o impacto na gestão dos seus auxílios e a continuidade dos programas assistenciais.

Ressalta-se também a importância da pesquisa para o Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação - PPGGI na Linha de Pesquisa Informação, Conhecimento e Estratégia, que aborda em suas pesquisas os processos de Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento como diferencial competitivo. Considerando que a informação e as pessoas são ativos preciosos para as organizações, é relevante entender o seu relacionamento, visto que, é a base referencial para a Gestão do Conhecimento. Este estudo pode trazer reflexões, contribuindo desta forma para um aprofundamento do tema, inclusive no que diz respeito às discussões para a construção do conhecimento na interseção da temática.

Destaca-se também que a pesquisa trará visibilidade ao Programa, uma vez que, por se tratar de um assunto que envolve a assistência estudantil universitária, atrai a atenção de outros grupos de pesquisadores, além do interesse demonstrado pelos Gestores para os resultados da pesquisa.

Quanto à justificativa social e econômica, constata-se que as organizações públicas possuem características que as diferem do setor privado, tendo como objetivo resolver problemas coletivos da sociedade.

Com a Reforma da Gestão Pública, houve uma mudança de um modelo de organização burocrático para um modelo gerencial, portanto, tem-se uma gestão mais voltada para as necessidades dos cidadãos, com interesse público e mais eficiente quanto aos seus recursos e à prestação de serviços com qualidade (BRESSER, PEREIRA, 2008). A boa administração e o uso consciente do dinheiro público são essenciais para garantir os direitos e qualidade de vida a todos os cidadãos.

Dentro deste contexto, estão inseridas as Instituições de Ensino Públicas que, mediante as políticas do Governo para a democratização do ensino, precisaram aumentar o número de vagas destinadas aos estudantes cotistas por renda. Com isso, viu-se aumentar a necessidade da assistência estudantil, para garantir a manutenção destes alunos e diminuir as taxas de evasão.

Os Gestores de Assuntos Estudantis se reúnem através do FONAPRACE e apontam os problemas enfrentados na sua instituição, compartilham informações e criam políticas e diretrizes básicas que norteiam as ações na área de assuntos comunitários estudantis. Eles administram o recurso disponibilizado pelo Governo Federal para os programas assistenciais nas suas universidades. Portanto, é relevante entender como eles buscam e usam as informações, para prestarem um serviço com maior presteza e qualidade à sociedade, otimizando os recursos disponíveis.

Por fim, a justificativa pessoal se dá pelo fato da pesquisadora ser servidora da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da Universidade Federal do Paraná, portanto, o resultado deste estudo também contribuirá para análise e melhoria do seu ambiente de trabalho.

1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

A pesquisa está organizada em seis seções: a seção atual é composta pela introdução, problema de pesquisa, justificativa e objetivos geral e específicos. Na seção 2 é apresentado o referencial teórico, no qual são descritos os temas que embasaram o estudo, ou seja, Informação, Comportamento Informacional, Necessidade, Busca e Uso da informação. Na seção 3 foi apresentado o Programa Nacional de Assistência Estudantil e o histórico do Fórum Nacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis (FONAPRACE). Na seção 4 apresenta-se a metodologia utilizada para a elaboração da pesquisa, contendo a caracterização, os procedimentos metodológicos, população e amostra, coleta dos dados, sistematização e análise dos dados. Na seção 5 são apresentados os resultados obtidos e na seção 6 são apresentadas as considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Esta seção apresenta a fundamentação teórica sobre as questões relacionadas ao problema da pesquisa. Para tanto, é apresentada uma revisão de literatura considerada relevante para o objetivo do estudo. Os temas que fundamentam esta pesquisa são divididos na forma de subseções, as quais abrangem um estudo sobre a informação e o comportamento informacional, seus modelos, identificação da necessidade, busca e uso da informação.

2.1 INFORMAÇÃO

A informação, na contemporaneidade, tem conquistado efetivos espaços entre indivíduos, grupos sociais, empresas e sociedade de forma mais ampla, sendo inegável sua relevância (SILVA; GOMES, 2015; NASCIMENTO; VITORIANO, 2017; BELLUZZO, 2017; ANDRADE; ROSEIRA, 2017). Entretanto, tendo em vista a multiplicidade de sentidos relacionados aos diferentes tipos de informação, não há na literatura um consenso terminológico sobre o seu conceito (DIAS; BELUZZO, 2003; CHOO, 2006; SHUKLA; LALRINENGA, 2018).

Davenport e Prusak (1998) destacam que, embora correlacionados, dado, informação e conhecimento não são sinônimos. Os dados são um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos que estão ligados aos estímulos que as pessoas recebem, se referem à simples observações sobre o estado do mundo, enquanto que, informação são os dados contextualizados, categorizados, calculados, corrigidos e resumidos, acrescidos de significado, relevância e propósito. Já o conhecimento é o resultado da análise das informações.

Para Le Coadi (2004, p. 4), a informação “é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte”. Segundo o autor, ela comporta um elemento de sentido, onde o significado é transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal.

Portanto, a informação pode ser concebida como parte do processo de comunicação na qual é visualizada como algo transportável entre um emissor e um receptor ou ainda, por uma visão semiótica, sendo usada na produção e troca de

significados, subsidiando a construção do conhecimento (CAPURRO; HJORLAND, 2007; MAI, 2013).

Quando a informação é assimilada adequadamente, produz conhecimento e modifica o estado mental de significados do indivíduo, traz benefícios a seu desenvolvimento e ao progresso da sociedade em que ele vive. (STAREC, 2012).

Silva e Gomes (2015) destacam que o conceito de informação não pode ser visto de maneira isolada, mas associativamente aos conceitos de documento, dado, mensagem, comunicação e conhecimento. Segundo os autores, cada uma dessas terminologias possui uma associação com informação, mas é apenas na relação entre eles que o conceito se estabelece com maior plenitude estratégica e semântica.

A transformação de “dados” para “informação” pode ser apoiada por várias tecnologias e sistema de informação, no sentido de organizar e dar contexto aos dados, no entanto, a conversão da informação em conhecimento requer um processo cognitivo individual, onde cada pessoa processa, resignifica e internaliza cada informação recebida (CHOO, 2006; BELLUZZO, 2017).

Buckland (1991) aponta três principais usos para a palavra informação:

- a) Informação como processo: Quando alguém é informado, aquilo que conhece é modificado. Nesse sentido, informação é o ato de informar, comunicar conhecimento e notícias.
- b) Informação como conhecimento: conhecimento comunicado baseado algum fato, evento ou assunto. Tem como característica importante, o fato de ser intangível, ou seja, não é possível tocá-la ou medi-la, pois conhecimento é um atributo individual, subjetivo e conceitual.
- c) Informação como coisa: atribuído para objetos, assim como para dados e documentos que são considerados como informação, por que são relacionados como sendo informativo, tendo a qualidade de conhecimento comunicado ou comunicação, informação, algo informativo.

Choo (2003) classifica a informação como Recurso e Processo, segundo o autor, como Recurso ela é vista como algo estático, concluído, que reside em um documento, um sistema ou qualquer outro artefato, já a informação como processo parte do entendimento que a informação não existe por si só, há necessidade de um agente para dar-lhe sentido, por meio de sentimento, pensamentos e ação.

Apresentado os principais conceitos, a próxima subseção tem por objetivo mostrar que algumas características conferem valor à informação, principalmente no tocante ao valor estratégico da informação.

2.1.1 Valor da Informação

A informação, assim como o capital social e intelectual, é um ativo que precisa ser administrado (MCGEE; PRUSAK, 1994), ela é fundamental no apoio às estratégias e processos de tomada de decisão bem como no controle das operações organizacionais. Sua utilização representa uma intervenção no processo de gestão, podendo inclusive, provocar mudança organizacional, à medida que afeta os diversos elementos que compõe o sistema de gestão (BEUREN, 2000).

A grande disponibilidade de dados, informações e conhecimentos nos ambientes interno e externo das organizações representa um relevante recurso que permite que elas se preparem para enfrentar os desafios de forma mais estruturada, podendo se tornar mais competitivas (FONSECA; BARBOSA; PEREIRA, 2019).

O Quadro 1 apresenta as características atribuídas pelos autores para uma informação valiosa:

QUADRO 1 - VALOR DA INFORMAÇÃO

(continua)

Ano	Autor	Características da informação valiosa
1998	Davenport e Prusak	exatidão - está associada à coleta de dados sem erros: para ser percebida como valiosa e utilizada com confiança, a informação deve ser exata
		oportunidade - se relaciona à utilidade: uma informação só é útil se for atualizada, oportuna, na perspectiva de que o usuário precisa
		acessibilidade – diz respeito ao acesso: o acesso precisa ser facilitado por documentos e sistemas estruturados;
		envolvimento - diz respeito a como a informação pode envolver o usuário potencial, depende da forma como é apresentada
		aplicabilidade – é medida pelo seu uso: a informação deve ter aplicação direta para equacionar problemas ou apoiar decisões, sem que sejam necessárias outras análises ou rearranjo de dados;
		escassez – quanto maior for sua raridade, maior o seu valor, como a informação gerada internamente na organização e que nenhuma outra organização possa obtê-la dada a restrição de acesso.

QUADRO 1 – VALOR DA INFORMAÇÃO

(conclusão)

2000	Moresi	o valor da informação resulta de quatro fatores: (i) do contexto da organização, (ii) da finalidade de utilização, (iii) do processo decisório e (iv) dos resultados das decisões. A informação valiosa é confiável, precisa e deve apoiar o processo decisório. É um recurso estratégico da organização, servindo como um instrumento de vantagem competitiva, diferencial de mercado e lucratividade.
2006	Stair Reynolds	Precisa - não contém erro
		Completa - contém todos os fatos relevantes
		Econômica - não demanda custo excessivo na sua disponibilização
		Flexível - pode ser usada para vários propósitos
		Confiável - os métodos de coleta e a origem são conhecidos
		Relevante - essencial para o processo de tomada de decisão
		Simples - de fácil entendimento, não sofisticadas nem muito detalhadas
		Pontual - disponibilizada dentro do prazo estipulado
		Verificável - possível de se conferir e assegurar que está correta
		Acessível - de fácil obtenção por parte dos usuários autorizados
2008	Beal	compreende o valor da informação como sendo àquele que possibilita a redução das incertezas na tomada de decisão, permitindo escolhas de menor risco, no momento certo. A autora argumenta que a qualidade das decisões dependerá da qualidade da informação e da capacidade dos tomadores de decisão em interpretá-las e usá-las na escolha das melhores alternativas

FONTE: Elaborado pela autora (2019)

A adaptação das organizações aos novos paradigmas de um mercado globalizante, que exige capacidade de inovação, flexibilidade, rapidez, qualidade, produtividade, dentre outros requisitos, torna cada vez mais estratégico o papel que a informação exerce (BEUREN, 2000). Beal (2008) afirma que ela é um elemento essencial para a criação, implementação e avaliação de qualquer estratégia. Andrade e Roseira (2017) corroboram dizendo que a informação assume um papel importante na orientação das estratégias das organizações, pois segundo os autores, vive-se uma fase cujas transformações se aceleram nas tecnologias de informação, na comunicação e na configuração da economia.

A busca pela vantagem competitiva está associada à capacidade das organizações em gerir as informações coletadas e tratadas de modo a se criar estratégias que possam ser transformadas em ações (SATUR; PAIVA; DUARTE, 2017; TEIXEIRA; VALENTIM, 2017).

Choo (2006) confere valor estratégico à informação ao apresentar a sua utilização em três arenas interconectadas da organização: criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões. Tarapanoff (2011) complementa dizendo que a informação auxilia na melhoria dos processos, produtos e serviços.

Diante do exposto, percebe-se o valor estratégico da informação. Convém observar outras características tais como, a relevância e qualidade das informações, que auxiliarão no seu uso efetivo, assim como a utilização de fontes de informação, conforme apresentado nas próximas subseções.

2.1.2 Tipos, Relevância e Qualidade das Informações

Dias e Belluzzo (2003) apresentam quatro tipos de informações necessárias às organizações: (i) científica, (ii) tecnológica, (iii) de negócios e (iv) estratégica, sendo que, a última - seja ela de origem interna ou externa – é importante para conhecer, avaliar, decidir ou transformar os seus processos produtivos.

Sob a perspectiva estratégica da informação, Satur, Paiva e Duarte (2017) afirmam que não existe informação perfeita, mas sim a informação imperfeita que pode ser: (i) incompleta – está ligada ao limite das pessoas de racionalizar, de ter capacidade de pesquisar e de entender a complexidade de tudo, se relaciona à dificuldade de acesso e ao tempo inadequado do seu recebimento; (ii) assimétrica - ocorre quando uma das partes tem mais informações sobre algo que ainda é desconhecido pela outra e (iii) ambígua – se aplica quando as partes envolvidas tem acesso à mesma informação, mas interpretam ou aplicam de forma diferente.

A imperfeição da informação pode ser natural pela dificuldade de apurar a completude da informação, ou provocada propositalmente por interesse de alguma parte envolvida (SATUR; PAIVA; DUARTE, 2017). Mesmo sendo imperfeita, a informação não perde sua importância e deve-se ter gestão estratégica de modo a reduzir qualquer que seja sua imperfeição. A busca deixa de ser pela informação completa e passa a ser pela informação satisfatória.

Uma característica importante a ser considerada diz respeito à relevância da informação. Para Barbosa (2002, p.8) “uma informação é considerada relevante quando é necessária e útil para o alcance dos objetivos e metas da organização”. Ela é clara o suficiente para dar significado sensível às coisas (PRESSER; GOLZÁLES,

2017) e tem utilidade imediata para a realização das atividades do indivíduo (VITORIANO; GASQUE, 2019).

Saracevic (2017) aponta que o julgamento da relevância da informação não é objetivo nem estático, varia de acordo com o ambiente, o contexto e as circunstâncias, sendo que, a irrelevância da informação pode induzir a evitação do seu uso (GUO; LU; KUANG; WANG, 2020). A informação pode ter sido relevante em algum outro momento ou vir a ser no futuro, tendo em vista a natureza dinâmica das necessidades de informação dos usuários (VITORIANO; GASQUE, 2019).

Quanto à qualidade da informação, não há na literatura um consenso ao seu conceito, tendo em vista o alto grau de subjetividade envolvido no termo (NEHMY; PAIM, 1998; VALENTE; FUJINO, 2016; DUTRA; BARBOSA, 2017). No entanto, com o avanço nos estudos sobre a temática, foram sugeridos diferentes atributos, dimensões, classes, categorias ou características para atribuir qualidade à informação.

Valente e Fujino (2016) apontam que tais atributos, geralmente denominados como dimensões da qualidade, são usados para definir, medir e gerenciar a qualidade dos dados e informações e variam de acordo com as abordagens e vertentes sob as quais os estudos foram realizados e de acordo com o contexto onde o conceito de qualidade é aplicado e avaliado. Para Dutra e Barbosa (2017), a medição da qualidade é uma forma de classificar e identificar as informações que podem atender melhor aos interesses e necessidades dos usuários.

Em seu estudo sobre revisão das literaturas que abordavam o tema qualidade da informação, Arouck (2011) caracterizou os atributos de acordo com os três níveis de problema da comunicação: (i) meio, (ii) conteúdo e (iii) uso. Os conceitos de cada um desses atributos são descritos no Quadro 2.

QUADRO 2 - CONCEITO DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

(continua)

Atributo	Conceito
Precisão	Refere-se a informação livre de erro ou engano; conformidade à verdade ou a um padrão ou a um modelo.
Tempestividade	Propriedade daquilo que ocorre no momento certo, oportunidade

QUADRO 2 – CONCEITO DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

(continuação)

Completude	Caracteriza o que não falta partes ou elementos dos que o constituem ou dos que deve ter.
Pertinência	Refere-se à aplicabilidade da informação em relação com o que está sendo considerado ou discutido
Atualidade	Identifica quão recente é o conteúdo da informação obtida
Confiabilidade	Compreende a capacidade de realizar uma entrega, conforme foi prometida, com segurança e precisão
Clareza	Refere-se à capacidade de representar fatos, coisas, dados de modo claro, distinto, inteligível
Utilidade	Propriedade da informação de possuir algum uso
Suficiência	Propriedade que se refere ao grau de satisfação da informação fornecida ao fim a que se propõe
Coerência	Indica a existência de nexos harmônicos das partes com o todo
Acessibilidade	Capacidade de possibilitar a aproximação ou aquisição de uma informação
Legibilidade	Refere-se à nitidez da representação caligráfica ou tipográfica do registro da informação, de modo a permitir a sua leitura com facilidade
Compreensibilidade	Capacidade de a informação ser compreendida, apreendida e entendida
Significância	Indica o valor da informação ou seu sentido para um fim tencionado
Importância	Refere-se à propriedade da informação ser indispensável para uma ação ou tomada de decisão
Validade	Indica a existência de embasamento bem fundado e correto
Tempo de resposta	Corresponde à propriedade de responder a um estímulo em um dado intervalo de tempo, período decorrido entre a demanda da informação e a consecução dela
Localizabilidade	Capacidade de localizar-se o ente representado pelo registro da informação quando necessário
Interpretabilidade	Refere-se ao grau de dificuldade que o usuário pode apresentar para compreender, usar corretamente e analisar a informação fornecida
Formato	Conjunto de atributos relativos à apresentação física e visual da informação
Credibilidade	Identifica a capacidade de ser digno de confiança
Conveniência	Propriedade da informação de ser adequada e oportuna aos fins almejados
Concisão	Propriedade da informação de apresentar um conteúdo de modo reduzido, atendo-se ao essencial

QUADRO 2 – CONCEITO DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

(conclusão)

Compatibilidade	Refere-se à adequação ou congruência da informação aos propósitos pretendidos
Mensurabilidade, quantidade e volume	Refere-se à capacidade da informação de ser quantificada a partir de alguma grandeza
Veracidade	Refere-se à qualidade do que está de acordo com a verdade
Valor informativo	Capacidade de fornecer dados e informação significativa para o fim almejado
Singularidade	Diz respeito à existência única de uma informação
Simplicidade	Apresentação singela, a partir de elementos básicos, sem complexidade.
Segurança	Refere-se à proteção da informação contra o acesso não autorizado, a intrusão, a modificação desautorizada de dados ou informações armazenadas, em processamento, em trânsito ou em consulta.
Relevância	Propriedade que identifica o valor, o interesse ou implicação da informação para o fim a que se propõe
Ordem	Disposição organizada e metódica da informação, permitindo a compreensão clara da relação entre o todo e suas partes
Logicidade	Identifica a apresentação de argumentos a partir de raciocínio correto e válido
Inequivocidade	Refere à capacidade de apresentar os fatos com clareza e compreensibilidade, sem oferecimento de condições para engano
Imparcialidade	Denota a capacidade de não oferecer ou prejudicar outrem
Correção	Indica conformidade com padrões, apresentando-se sem falha, erro ou defeito.
Aparência	Refere-se à apresentação física e visual da informação, que podem influenciar na apreciação estética da representação da informação, tais como concepção gráfica, material utilizado, letras, imagens, cores, sons e animação.
Abrangência	Indica a capacidade de compreender uma vasta gama de tópicos

FONTE: Adaptado de Arouck (2011, p. 75-87)

Dutra e Barbosa (2017) realizaram um estudo semelhante, analisando a qualidade das informações obtidas em fontes digitais, pois, segundo eles, com a explosão informacional, acarretada grande parte pelo advento da internet e da evolução das tecnologias, percebe-se a falta de confiabilidade das informações obtidas nas fontes digitais. Os autores apontaram que os principais critérios utilizados para qualificar a informação dizem respeito à Precisão-exatidão-acurácia-correção;

Atualidade-atualização; Confiabilidade-integridade da informação; Completude-suficiência; Oportunidade; Leiaute-Concepção gráfica-design-aparência; Relevância-importância; Origem-autoria-localizibilidade; Concisão-objetividade; Abrangência-cobertura-alcance. Esses atributos se comparam às características da informação valiosa apontadas no Quadro 1 (p.27).

Além das principais características das informações, é importante identificar e conhecer as fontes pelas quais as informações são buscadas e encontradas. Desta forma, o próximo tópico tratará sobre os tipos de fontes de informações.

2.1.3 Fontes de Informação

Fonte de informação é tudo o que gera ou veicula informação, podendo ser qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014).

Para Oliveira e Ferreira (2009), fonte de informação são documentos, pessoas ou instituições que fornecem informações pertinentes a determinada área, fatores essenciais para se produzir conhecimento. Araújo e Fachin (2015) argumentam que as fontes de informação são registros utilizados ao longo da vida do ser humano, possibilitando ampliar a visão do mundo em que vive e sobre as coisas que estão a sua volta, no campo científico elas permitem criar, recriar e ter acesso e conhecimento sobre um assunto ou área de interesse.

As fontes de informação abrangem manuscritos e publicações impressas, além de objetos como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas (CUNHA 2001; RODRIGUES; BLATTMANN, 2014; FERREIRA; JARDIM; ZIVIANI, 2018), são classificadas em fontes primárias, secundárias e terciárias (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014; ARAUJO; FACHIN, 2015; BAGGIO; COSTA; BLATTMANN, 2016).

As fontes primárias são àquelas pertinentes ao produto de informação elaborado pelo autor, nelas, a informação não pode ser mudada, alterada ou disfarçada por opiniões ou seleções, citam-se como exemplo, artigos, relatórios científicos, patentes, dissertações e teses, congressos, conferências e legislação.

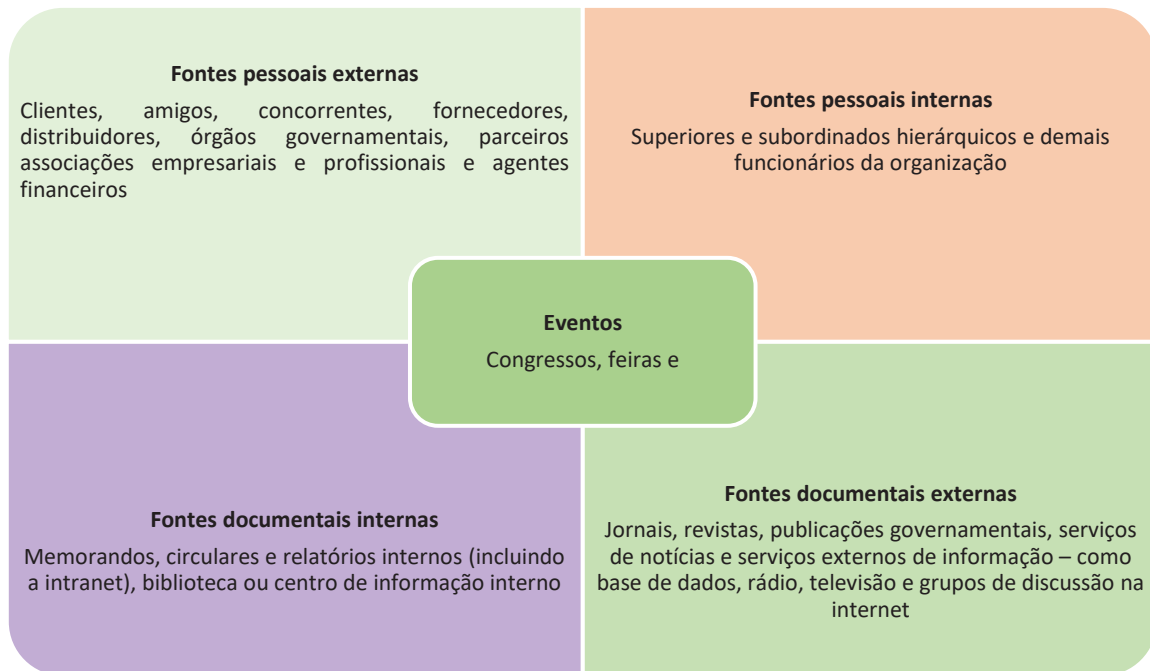
As fontes secundárias são obras nas quais as informações já foram elaboradas, contém informações sobre os documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam os usuários para eles, revelam a participação de um segundo autor, produtor como nos casos de bibliografias, os dicionários e as enciclopédias, as publicações, os periódicos de indexação e resumos, os artigos de revisão, catálogos, livros entre outros.

Por fim, as informações terciárias ajudam o usuário na pesquisa de fontes primárias e secundárias, atuando como sinalizadores de localização ou indicadores sobre documentos dessas fontes, por exemplo, bibliografia de bibliografia, catálogos de catálogos, diretórios, guias bibliográficos, revisão de literatura entre outros.

Rodrigues e Blattmann (2014) utilizam as seguintes categorias para classificar as fontes de informação: (i) fontes pessoais externas – composta por pessoas ou informações obtidas fora da organização; (ii) fontes pessoais internas – composta por pessoas ou informações obtidas dentro da organização; (iii) fontes impessoais externas – são documentos produzidos fora da empresa; (iv) fontes impessoais internas – documentos produzidos dentro da empresa. Os autores também mencionam as fontes pessoais eletrônicas – são compostas por informações em bases de pesquisas da web, tais como e-mail, fóruns, grupos de discussão online, Skype e as fontes impessoais eletrônicas – documentos eletrônicos em geral, intranet, base de dados, site da empresa.

Tais categorias são semelhantes àquelas apresentadas por Dutra e Barbosa (2017) que substituem o termo fontes impessoais por fontes documentais, conforme exposto na Figura 1.

FIGURA 1 - MODELO DE CLASSIFICAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO



FONTE: Dutra e Barbosa (2017, p.20)

No seu estudo sobre a evolução das fontes de informação, Araújo e Fachin (2015) apontam que o acesso as fontes de informações podem ter diferentes formas (impressas, eletrônicas, multimídia), perpassando do suporte físico ao digital.

As fontes impressas são àquelas que advém da produção em suporte de papel, já as fontes eletrônicas se referem aos meios de informação que utilizam a eletricidade, por exemplo, rádio, tv, disquete, CD-Rom, revistas científicas, e-books, repositórios, redes sociais, marcadores de conteúdo.

A fonte de informação multimídia se refere a formatos de informações que permitem interagir nas redes, nas quais o usuário pode ter acesso ao meio digital, conseguindo ler, visualizar e participar com este meio - esses processos de interação são denominados cibercultura, que abrangem os fenômenos associados às formas de comunicação mediada por computadores.

O acesso às fontes de informação multimídia pode ser feito por tablet, notebook, Smartphone, Smart tv e, a interação do sujeito pode ser propiciada pelas redes sociais como, Instagram, Twitter, Facebook, Blogs, Sites, Chats etc. (ARAÚJO; FACHIN, 2015).

Romagnoli e Bartalo (2015, p. 374) reconhecem a importância do meio digital para buscas das informações. Segundo os autores,

As informações digitais estão integradas à vida cotidiana e no atual estágio de informação, o fluxo e trâmite de documentos em suporte físico papel, está sendo substituído, em grande parte, pelo meio digital. A permanente evolução dos aparelhos eletrônicos influencia na mudança de comportamento dos indivíduos que interagem com estes dispositivos ou serviços. Estas mudanças e o advento das redes sociais alteram o dia-a-dia da população.

Baggio, Costa e Blattmann (2016) apontam que o entendimento de como as fontes de informação se dividem, auxilia na busca e recuperação da informação, pois de acordo com o tipo de informação pode ser utilizada uma fonte específica. Os autores argumentam que algumas fontes de informação atuam como instrumentos para localização das fontes e funcionam como mecanismos contenedores de informação que levam às fontes de informação, citam como exemplo, os repositórios, catálogos, bibliografias, portais e diretórios.

Ao abordarem as fontes de informações utilizadas pelas organizações, Ferreira, Jardim e Ziviani (2018) identificaram o uso em três principais fluxos informacionais: (i) fluxo de informação criado pela empresa para seu próprio uso, (ii) informações produzidas pela empresa com orientação para fora e (iii) informações coletadas externamente e orientadas para dentro. A classificação dos tipos de fontes disponíveis auxilia as organizações na escolha daquelas que melhor se adequem ao seu contexto mercadológico e suas demandas organizacionais.

Após explanação dos conceitos de informação, suas características e fontes, a importância do seu valor estratégico para maior competitividade das organizações, a próxima subseção abordará a interação pessoa-informação, ou seja, o comportamento das pessoas em relação à informação.

2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E ESTUDO DOS USUÁRIOS

A compreensão do comportamento do indivíduo quanto à necessidade, busca e uso da informação tem sido umas das preocupações recorrentes da Ciência da Informação desde os seus primórdios, o que culminou na proposição de uma série de modelos e abordagens (ARAÚJO; PAULA, 2017).

Gasque e Costa (2010) apontam que houve uma evolução global no enfoque dos estudos, partindo de uma perspectiva mais restrita para uma mais abrangente tanto no que se refere aos conceitos e metodologias como também ao grupo de usuários estudados. Os objetos dos estudos passaram de uma orientação centrada

em sistemas para uma orientação voltada ao usuário, deixando de focar em determinadas tarefas ou atividades de informação para atender a situação pessoal, social ou organizacional na qual a informação surge e onde será colocada em prática (PEREIRA, 2010).

Os estudos do comportamento informacional, também denominado estudo do usuário (ARAÚJO, 2010; RODRIGUES; CARDOSO, 2017) remontam à década de 1940 e foram impulsionados por dois eventos: a Royal Society Scientific Conference em 1948 no Reino Unido e a Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, Estado Unidos, em 1958 (GASQUE; COSTA, 2010; ARAÚJO, 2013, 2016; RODRIGUES; CARDOSO, 2017; LUND, 2019).

No primeiro evento, os estudos de Bernal e Urquhart abordaram o modo como um grupo de cientistas buscavam e obtinham as informações e, a distribuição e uso da informação tecnológica, inaugurando uma nova perspectiva de estudo: os estudos de usuários a partir do fluxo da informação. De acordo com Araújo (2013), a novidade desses estudos é que o foco não residia mais na interação do usuário com uma instituição específica (biblioteca) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários, isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, museus, centros de comunicação, arquivos e até mesmo com outros usuários.

Choo (2006) ao mapear os estudos mais importantes sobre necessidades e uso da informação detectou que parte deles se concentraram nas tarefas específicas e atividades constituintes do processo de busca informacional, executado por grupos específicos de indivíduos e outra parte desses estudos, orientados de forma integrativa, se concentraram no processo de busca e uso da informação de uma forma mais abrangente, cujo objetivo era entender a situação ou contexto que levava o usuário a reconhecer uma necessidade de informação, examinar as atividades necessárias para sua busca e armazenamento e analisar como a informação poderia ser utilizada para resolver um problema, criar significado ou tomar decisão.

Araújo (2009, 2013) aponta que os primeiros estudos dos usuários tinham por objetivo traçar o perfil de um grupo de usuários, mapeavam as características de determinada população para planejar as informações mais adequadas a serem oferecidas com fins de educação e socialização. Num segundo momento, esses estudos se concentraram nos sistemas de informação, funcionavam como um termômetro para medir a utilização dos sistemas e o grau de satisfação dos usuários em relação ao uso das fontes de informação.

Ao longo dos anos, constata-se que os estudos sobre os usuários foram desenvolvidos sob diferentes abordagens, partindo da Abordagem Tradicional, para uma Abordagem Alternativa/Cognitiva e posteriormente para a Abordagem Social.

A Abordagem Tradicional considera a informação como algo externo, objetivo, que existe fora do indivíduo e pode ser definida, medida e utilizada por diferentes usuários da mesma forma, bastando apenas ser descoberta nos sistemas de informações (CHOO, 2006; PEREIRA, 2010).

Nesta abordagem, o usuário é considerado apenas como um dos integrantes do sistema, um informante que de forma passiva, precisa se adaptar aos sistemas de informação. Quanto à informação, é baseada no processo de comunicação tradicional, no qual existe um emissor, uma mensagem e um receptor, desse modo, ela é produzida por uma fonte de informação e transmitida por um canal, tendo por objetivo reduzir a ambiguidade (PEREIRA, 2010).

A Abordagem Tradicional contribuiu em muito para a área da ciência da informação, no que diz respeito ao desenvolvimento de coleções, indexações e acesso a base de dados, no entanto, foi bastante criticada porque não conseguiu responder questões relativas ao 'como' as pessoas fazem uso do sistema, 'para qual finalidade' e 'como' a informação é utilizada pelo usuário (PEREIRA, 2010).

Dentre as críticas apresentadas, aponta-se os problemas metodológicos utilizados que tornavam os estudos inconclusivos. Wilson (1999) destaca que as pesquisas utilizavam apenas o método quantitativo, que na sua visão, era inadequado para analisar o comportamento do usuário de informação. Além disso, não considerarem aspectos significativos, tais como a grande quantidade de fontes de informações disponíveis, o contexto em que as informações eram usadas, a motivação e outros fatores que afetam os usuários (RODRIGUES; CARDOSO, 2017).

Ao fazerem uma revisão crítica dos estudos sobre os usuários de informação, Dervin e Nilan (1986) observaram que haviam estudos centrados nos sistemas e no paradigma tradicional (GUASQUE; COSTA, 2010; RODRIGUES; CARDOSO, 2017), no entanto, perceberam o aparecimento de um novo modo de abordagem que se contrapôs à abordagem tradicional o qual denominaram paradigma alternativo, cujo objetivo principal, era concentrar todas as atenções numa perspectiva voltada para o usuário da informação, ou seja, os usuários deixariam de ser meros coadjuvantes e passariam ser o objeto de estudo. As diferenças apontadas entre os dois paradigmas são mostradas no Quadro 3.

QUADRO 3 - COMPARAÇÃO ENTRE OS PARADIGMAS TRADICIONAIS E ALTERNATIVOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

CATEGORIA	PARADIGMA TRADICIONAL	PARADIGMA ALTERNATIVO
Natureza da informação	Objetiva	Objetiva, subjetiva
Comportamento do usuário	Mecanicista passivo	Construtivista, ativo
Predição do comportamento	Descreve o comportamento do usuário para aplicar em várias situações	Orientação situacional. Para cada situação um tipo de comportamento diferente é esperado
Visualização do contexto	Atômico, específico	Holístico, global
Avaliação do comportamento do usuário	Comportamento externalizado que pode ser mais facilmente medido e acompanhado	Comportamento cognitivo
Produto da observação	Individualidade sistemática, comportamento pode ser previsto	Individualidade caótica, o comportamento individual não pode ser previsto

FONTE: Dervin e Nilan (1986)

Dessa forma, Dervin e Nilan (1986) identificaram que as pesquisas sobre as necessidades e uso da informação, abrangem desde o foco centrado nos sistemas até o foco nos usuários, sendo que, os primeiros examinam as características da relação dos usuários com os próprios sistemas, ou seja, a quantidade de sistemas utilizados, as barreiras no uso, e o relatório de satisfação com os atributos do sistema e suas condições de acesso.

Neste mesmo sentido, Choo (2006) afirma que os estudos voltados para os sistemas veem a informação como uma entidade externa, objetiva, que tem uma realidade própria, baseada no conteúdo, independente dos usuários ou dos sistemas sociais. Segundo o autor, “a informação existe, e é tarefa do usuário localizá-la e extraí-la” (CHOO, 2006, p. 68). Já os estudos voltados para usuários veem a informação como uma construção subjetiva criada dentro da mente dos usuários.

Na Abordagem Alternativa, Perceptiva ou Cognitivista, o usuário passa ser o centro das atenções, portanto, os estudos devem levar em consideração os aspectos cognitivos e psicológicos do indivíduo, buscando conhecer as necessidades de cada um, denotando a influência do emergente paradigma do cognitivismo, em contraposição ao paradigma behaviorista até então predominante. (ARAÚJO, 2009; RODRIGUES; CARDOSO, 2017). O indivíduo não é visto somente como aquele que

recebe a informação, mas como o produtor dela por suas interações, percepções e processos mentais, ao passo que uma mesma informação pode ter significado distintos individualmente de pessoa para pessoa. (CAVALCANTE, 2008).

Choo (2006) afirma que a informação é vista como algo construído pelo indivíduo e que só tem sentido quando integrada a um contexto. Este indivíduo é visto como uma pessoa com repertório cultural de conhecimentos, crenças e valores, com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas próprias, inserida em um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Suas dimensões de necessidades, esquema de conhecimento e seu ambiente se constituem na base do contexto do comportamento de busca e uso da informação, onde aspectos da comunicação (como questionar, interpretar, criar, resolver, responder) são, de fato, valorizados (PEREIRA, 2010).

Diferentemente da Abordagem Tradicional que utilizava métodos quantitativos, os estudos centrados na Abordagem Alternativa, começaram a utilizar métodos qualitativos e indutivos (GUASQUE; COSTA, 2010).

Na década de 1990, surgiu a Abordagem Social (GUASQUE; COSTA, 2010; ARAÚJO, 2013; 2016), a qual pretendeu estudar os fenômenos que transcendiam a estrutura cognitiva, ou seja, as investigações do comportamento informacional passaram a considerar além dos fatores cognitivos, os fatores sociais, culturais, afetivos e situacionais que, interagindo entre si e com o usuário, formavam o contexto que poderia influenciar no comportamento deste usuário.

Berti e Bartalo (2017) afirmam que os contextos sociais são influenciados a partir das relações que os usuários estabelecem com o mundo, alterando os processos de busca e uso da informação. As autoras complementam dizendo que a informação não é somente determinada por um fator externo que se ajusta perfeitamente às necessidades, mas há um conjunto de fatores humanos pessoais, individuais, coletivos que determinam sua aderência, de maneira que suas características são microssociológicas.

As pesquisas produzidas pela abordagem social investigam o comportamento dos usuários nas diversas situações que compõe a vida cotidiana e apresentam uma visão holística da vida do usuário e o modo como se comporta em relação à informação nos diversos momentos, seja no trabalho, nas tarefas domésticas ou nos momentos de lazer.

Com relação ao contexto, Araújo e Paula (2017) apontam que na Abordagem Cognitiva, ele era assumido como um fator interveniente enquanto na Abordagem Social, é um fator constituinte, dessa forma, o contexto em que o sujeito viveu toda a sua vida, os grupos sociais os quais pertence, os papéis que assume diariamente, bem como sua historicidade são considerados aspectos que o formam, que constituem suas ações e opiniões, inclusive no que tange sua interação com a informação.

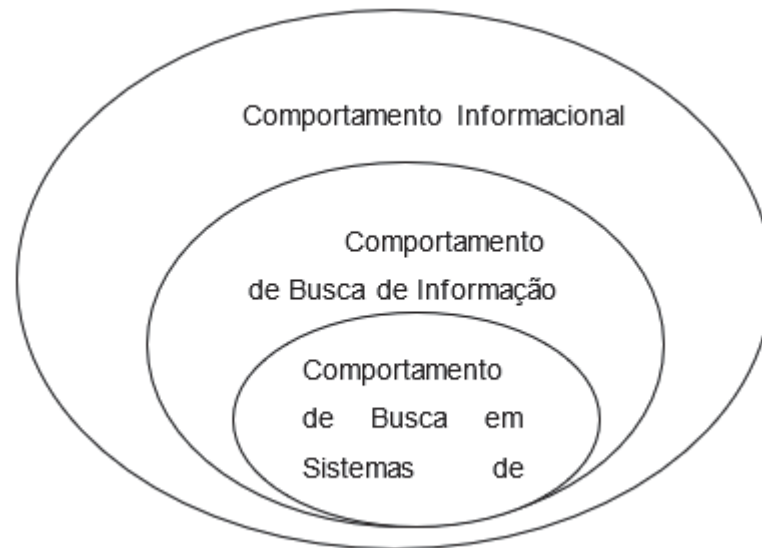
Araújo (2016) destaca que as três abordagens apontadas para estudar o usuário da informação não são excludentes, mas, sim complementares, na medida que cada uma foi construída para identificar e estudar determinados aspectos da realidade.

Observa-se que boa parte dos estudos usavam a nomenclatura estudos das necessidades ou estudos dos usuários, no entanto, as publicações de Wilson no final da década de 90 deram início aos debates sobre a adequação do termo. A nomenclatura “Comportamento Informacional” veio a ser introduzida e utilizada amplamente para substituir os termos ‘busca’, ‘uso’ e ‘necessidades de informação’ (TAGA; BLATTMANN, 2012).

O comportamento informacional se refere as muitas maneiras pelas quais as pessoas interagem com a informação, em particular, as formas pelas quais o indivíduo percebe, busca, entende e usa a informação nos vários contextos da vida. (FISHER; JULIEN, 2009; BATES, 2010; TARAPANOFF, 2011; DU, 2014; CASE, 2007, 2016).

Wilson (1999) define o comportamento informacional como um uma série de campos integrados no qual o campo de estudo sobre comportamento de busca de informação e o comportamento de busca em sistema de informação são subcampos do comportamento informacional (Figura 2).

FIGURA 2 - CAMPO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL



FONTE: Wilson (1999, p. 263)

Dessa forma, o autor propõe quatro definições relacionadas ao comportamento informacional:

1. Comportamento informacional (*Information Behaviour*): a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;
2. Comportamento de busca da informação (*Information Seeking Behaviour*): a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;
3. Comportamento de pesquisa de informação *Information Searching Behaviour*: o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistema de informação de todos os tipos;
4. Comportamento do uso da informação *Information Use Behaviour*: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

Para Bartalo, Di Chiara e Contani (2011, p.2), o Comportamento Informacional pode ser definido como:

o conjunto de atividades desencadeadas por uma necessidade de informação, ou seja, a busca, a comparação das várias informações acessadas, a avaliação, escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir uma necessidade” (BARTALO, DI CHIARA E CONTANI (2011, p.2).

Akaichi *et al* (2013) complementam dizendo que o comportamento informacional consiste numa forma de agir do indivíduo em uma determinada situação, impulsionado por necessidades incentivadas, voluntárias ou pela necessidade da edificação do conhecimento.

O Comportamento Informacional inclui dentro do seu campo de estudo três elementos básicos: a necessidade de informação, o processo de busca da informação e o uso da informação (WILSON, 1999), sendo esses elementos estudados a partir de perspectivas diferentes e principalmente de modelos. O próximo tópico abordará esses modelos.

2.2.1 Modelos de Comportamento Informacional

A maioria dos modelos de comportamento informacional são definições, frequentemente na forma de diagramas, que tentam descrever uma atividade de busca de informação, as causas e consequências desta atividade, ou ainda, os relacionamentos entre os estágios ou fases no comportamento de busca da informação (WILSON, 1999; JOHNSON, 2009). De uma maneira geral, os modelos de comportamento informacional não descrevem o mesmo conjunto de atividades, o que dificulta estabelecer uma inter-relação entre eles.

Wang (2011), explica que um modelo é a forma simples de representar um fenômeno de interesse que descreve variáveis importantes e propõe as suas relações, se for bem desenvolvido, pode evoluir para uma teoria por meio de uma investigação temática. A escolha e utilização de um modelo deve levar em consideração aspectos como o contexto, os indivíduos e o ambiente (NASCIMENTO, VITORIANO, 2017).

Ao longo dos anos, foram propostos modelos para o entendimento do Comportamento Informacional, dentre eles: (i) Modelo de Wilson (1981/1996), (ii) Teoria do *Sense-Making* de Dervin (1972), (iii) ISP - Modelo apresentado por Kuhlthall (1991), (iv) Modelo de Ellis (1992) e (v) Modelo Multifacetado de Choo (2003; 2006), que fez uma integração dos estudos anteriores, os quais são descritos a seguir.

2.2.1.1 Modelos de Comportamento Informacional de Wilson (1981/1996)

Thomas Wilson foi pioneiro na apresentação dos Modelos de Comportamento Informacional em 1981, seu objetivo era despertar a atenção para as inter-relações entre os conceitos empregados no campo dos estudos de usuários.

No primeiro modelo, o autor parte do entendimento de que a busca da informação surge a partir de uma necessidade humana e, é o desejo de satisfazer esta necessidade que desperta os indivíduos para a procura de informações (WILSON, 1999). O modelo ilustra a ideia de que cada usuário possui necessidade de informação, as quais são externalizadas como demandas que podem ou não ser atendidas por um sistema ou outras fontes de informação.

O modelo destaca que quando há demanda para a busca de informações, elas não ocorrem apenas nos sistemas ditos tradicionais, como bibliotecas ou centros de informação, mas também pode dar-se em outras fontes que não tem a finalidade principal de fornecer serviços de informação. Quanto ao uso da informação, está condicionado ao sucesso obtido na busca, ou seja, se a tentativa de encontrar a informação for bem-sucedida, o usuário poderá fazer uso da informação, caso haja um fracasso nesta busca, o processo para, sendo necessário refazer (WILSON, 1999).

Outros componentes importantes apresentados neste modelo dizem respeito à troca de informações e aos fracassos informacionais que podem ocorrer no contato com outras pessoas (TARAPANOF, 2011). O uso da informação pode servir para satisfação da necessidade do próprio indivíduo ou para transferência para terceiros.

A limitação deste tipo de modelo é que ele apenas fornece um mapa da área e chama à atenção para as lacunas na investigação, não aponta nenhuma sugestão de fatores causadores no comportamento informacional e nem sugere hipóteses a serem testadas (WILSON, 1999).

Wilson demonstra separadamente o Modelo de Comportamento de Busca de Informação, no qual apresenta um grupo de categorias fundamentais de fatores e causas que produzem uma necessidade de informação, introduzindo a ideia de contexto pessoal, ambiental e função social, os quais originam uma necessidade de informação e, conseqüentemente, o comportamento de busca da informação.

Este modelo foi inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos e baseou-se em duas proposições principais: primeiro, que a

necessidade de informação não é uma necessidade primária, mas uma necessidade secundária que surge de necessidades de um tipo mais básico; e segundo, que no esforço para descobrir informações para satisfazer uma necessidade, o usuário pode se deparar com barreiras de natureza pessoal, interpessoal e ambiental. O contexto dessas necessidades seria figurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho desenrolam (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

O Modelo de Busca de Informação é apontado como um macromodelo que engloba, implicitamente, um conjunto de hipóteses sobre comportamento informacional que são testáveis. Porém, apresenta algumas fragilidades pois, todas as hipóteses são apenas implícitas, não há qualquer indicação de processos pelos quais o contexto tem o seu efeito sobre a pessoa, nem dos fatores que resultam na percepção de barreiras, nem se as várias barreiras assumidas têm efeito similar ou diferentes sobre a motivação das pessoas para buscar informações (WILSON, 1999).

Dessa forma, em 1996, Wilson e Walsh propõem um novo modelo de comportamento informacional, utilizando a mesma estrutura do modelo proposto em 1981 no qual a pessoa em contexto permanece no foco da necessidade de informação, as barreiras são representadas pelas variáveis intermitentes e o comportamento de busca é identificado. Este modelo apresenta aproximadamente 20 níveis e aborda questões de contexto e pessoa/indivíduo no contexto (NASCIMENTO; VITORIANO, 2017).

Para este novo modelo, foram usados dados de pesquisas de outros campos, incluindo administração, psicologia, comunicação em saúde e pesquisa do consumidor e extraiu vários pontos significativos do comportamento informacional para identificar os fatores que compõe o seu modelo. Segundo Wilson (1999), são esses fatores que influenciam a ocorrência da necessidade de informação (assim como a sua percepção e o modo pelo qual tal necessidade será satisfeita), tais fatores podem ser de natureza pessoal, social/interpessoal ou ambiental.

Os fatores de natureza pessoal abrangem as variáveis psicológicas as quais incluem a perspectiva na vida e no sistema de valores, orientação política, conhecimento, variáveis emocionais, atitudes para inovação, estereótipos, preferências, preconceitos, autopercepção, interesses e conhecimento do assunto e, as variáveis demográficas que incluem sexo, idade, estado social e econômico, educação e experiência de trabalho.

Os fatores sociais abrangem as variáveis interpessoais (de caráter profissional) incluem as exigências, os regulamentos e as limitações; os padrões de comportamento estabelecidos (em uma categoria profissional em particular); o lugar que uma pessoa ocupa em uma organização ou em um sistema de organizações; a hierarquia típica de valores; e o nível de responsabilidade.

Por fim, os fatores ambientais incluem as variáveis ambientais que podem ser analisadas no âmbito de um país, organização ou no setor, ou seja, a legislação, situação econômica, nível de estabilização, cultura informacional, tecnologia da informação dentre outros e, as características das fontes informacionais, como localização e tipo de acessos, interface, linguagens. O uso da expressão “variáveis intervenientes” sugere que seu impacto pode ser tanto no suporte do uso quanto previamente ao uso (WILSON, 1999).

Um novo conceito abordado neste Modelo de Wilson (1996) diz respeito aos mecanismos de ativação, segundo o autor, nem toda a necessidade oferece um incentivo para empreender atividades que conduzam a buscar informações, portanto, é importante descobrir o que estimula e motiva a busca pela informação.

Dessa forma são utilizadas três teorias relevantes para explicar esses mecanismos de ativação: (i) stress/esforço -quando ocorre uma situação de stress, é exigido um esforço para busca e resolução do problema; um grau elevado de stress é a maior motivação para buscar informação (ii) risco/recompensa – a pessoa despenderá esforços e tempo na busca por informação se julgar necessário (avaliando o risco e recompensa) para não correr o risco de não atender satisfatoriamente sua necessidade de informação e (iii) aprendizagem social, com a personificação do conceito de auto eficácia – um dos motivos para buscar informação é obter informação para melhorar a auto eficácia da pessoa em lidar com problemas de qualquer tipo. (WILSON, 1999).

Wilson (1999) reconhece que existem vários tipos de comportamento de busca de informação, entre eles, busca passiva, busca contínua e busca ativa, sendo esta última o foco de atenção. Quanto ao processamento e uso da informação, o autor aponta que é uma parte necessária do feedback do processo para constatação se as necessidades de informação foram atendidas, caso não tenha sido atendida, o processo de busca pode ser iniciado novamente.

O segundo modelo de Wilson é mais complexo do que o seu primeiro modelo de 1981, ao introduzir fatores que o seu modelo anterior ignorou. Ele não somente

identifica as possíveis variáveis pessoais e os modos de busca de informação como também sugere teorias relevantes de motivações por trás do comportamento de busca (CASE, 2006, 2016).

2.2.1.2 Teoria do *Sense-Making*

Dervin desenvolveu a partir de 1972 a Teoria do *Sense-Making* que analisa a criação de significados pelas pessoas. Para a autora, a teoria representa mais do que simplesmente um modelo de busca de informação, mas um conjunto de suposições, uma abordagem metodológica e um conjunto de métodos de pesquisa projetados para entender como a informação é percebida (GASQUE; COSTA 2010). Este modelo é reconhecido por muitos pesquisadores como um marco em pesquisa de usuários de informação, pois se atenta à causa primária do comportamento informacional de todos os usuários, ou seja, o desconforto cognitivo perante um problema.

Consiste em um conjunto de premissas conceituais e métodos de avaliação que procuram compreender como as pessoas constroem sentido em suas realidades (pela utilização de esquemas mentais prévios em um contexto sociocultural) e como elas utilizam a informação neste processo, a fim de satisfazer suas necessidades (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODONNE, 2007; VENÂNCIO, NASSIF, 2008; ARAÚJO, 2016; PEREIRA, 2016).

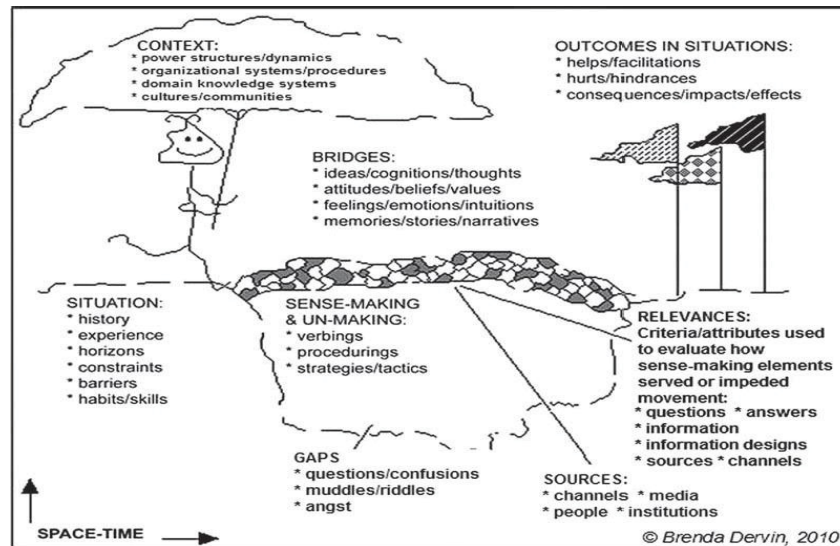
Dervin (2003) utiliza uma metáfora, Figura 3, para o representar a Teoria do *Sense-Making* a qual é derivada diretamente da descontinuidade ou ideia de lacuna, ou seja, o estado cognitivo do indivíduo é representado metaforicamente como um movimento contínuo, no tempo e no espaço no qual o próprio indivíduo cria sentido para suas ações e para o ambiente.

A pessoa move-se no espaço e no tempo, dando passos por meio das suas experiências. Um novo passo é dado a cada movimento, mesmo que o passo seja a repetição de uma ação passada, é um novo passo, porque ocorre num novo momento no espaço e no tempo.

O movimento é acompanhado pela pessoa, que continuamente cria significado para suas ações, enquanto a pessoa for capaz de criar esses significados o movimento continua em frente. Entretanto, a todo o momento, ele se depara com situações problemáticas (barreiras, confusões, dilemas e desordens) que o impedem de prosseguir devido a percepção de um vazio cognitivo. Dessa forma, o indivíduo

tenta compreender tal vazio e, baseado na interpretação resultante, determina estratégias para superá-los.

FIGURA 3 - METÁFORA *SENSE-MAKING*



FONTE: Dervin (2003, p.238)

O *Sense-Making* é constituído por quatro elementos: (i) uma situação, em tempo e espaço a qual define o contexto em que os problemas de informações surgem; (ii) uma lacuna (*gap*) a qual identifica a diferença entre a situação contextual e a situação desejada; (iii) um resultado que representa a consequência do processo *sense-making* e (iv) uma ponte, que faz a conexão entre a situação e o resultado.

A metáfora da ponte constrói o triângulo de percepção situação/lacuna/resultado, que descreve o indivíduo se movendo na própria experiência sendo que cada momento é potencial para criação de significado. A essência desse momento se baseia como o indivíduo define e lida com a situação, a lacuna e o uso que espera obter. A observação da perspectiva do indivíduo demonstra que o tempo poder ser construído de várias formas, linear, cíclico ou outros.

Dervin (2003) afirma que a criação de significado assume que há diversas maneiras de preencher as lacunas, seja imitando um modelo, repetindo o que já foi feito no passado, utilizando o que foi aprendido na infância, seguindo um líder ou uma autoridade, ou até mesmo os palpites e sentimentos próprios.

Choo (2006) aponta que os estudos realizados através do *Sense-Making* concluíram que o comportamento de busca e uso da informação do usuário pode ser

previsto quando se conhece o modo como este usuário percebe seus vazios cognitivos e como deseja informações para ajudá-lo a resolver a situação-problema. Tais estudos tem procurado desenvolver e aplicar categorias genéricas para descrição das situações-problemas, lacunas e ajudas desejadas. Dervin apresentou três grupos de categorias: (i) paradas de situação, (ii) perguntas para transpor o gap e (iii) uso da informação.

Para o primeiro grupo de categoria, Dervin (2003, p. 284) descreve as seguintes Paradas de Situação e Categorias de Ajuda:

- a) Parada de decisão: quando o indivíduo vê dois caminhos ou mais à sua frente
- b) Parada de barreira: quando o indivíduo vê um caminho à frente, mas algo ou alguém bloqueia o caminho;
- c) Parada de rotação: quando o indivíduo não vê nenhum caminho à sua frente;
- d) Parada de inundação: quando o indivíduo se vê em uma estrada que de repente desaparece;
- e) Parada problemática: quando o indivíduo se vê arrastado para uma estrada que não escolheu.

Na segunda categoria a autora afirma que diante das paradas de situação, os indivíduos fazem perguntas com o objetivo de transpor as barreiras, construindo uma ponte para superar os obstáculos. Por fim, o terceiro grupo de categoria visa entender qual ajuda ou uso da informação os indivíduos imaginam ter.

2.2.1.3 Modelo de Ellis

O Modelo de David Ellis (1989) foi baseado em aspectos cognitivos do comportamento de busca e informação. Tal modelo não envolvia um diagrama, mas uma série de categorias gerais e interdependentes de atividades de busca informacional, não se apresentava como um processo, visto que suas etapas não são sucessivas. Desse modo, o usuário pode repetir algumas dessas atividades ou entrar no processo de busca por informação partindo de qualquer uma das atividades que o compõem.

O modelo se baseia em aspectos do comportamento que podem suceder diferentes sequências com diferentes pessoas ou com a mesma pessoa em diferentes momentos. As inter-relações ou interações entre as categorias em qualquer padrão de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular.

Tabosa e Bentes Pinto (2016) apontam como vantagem neste modelo o fato de favorecer o conhecimento das atividades de busca e uso das informações postas em práticas por determinados grupos de usuários com características semelhante, pois segundo os autores, inevitavelmente, há diferenças na ordem como as atividades são realizadas, no grau de atenção que cada uma delas recebe.

O modelo original de Ellis era composto pelas seguintes características:

- a) Inicialização: configura-se como os meios empregados pelo usuário para começar a busca de informação ou a busca propriamente dita, neste caso, a necessidade de informação já foi sentida e já houve um mecanismo de ativação que motivou a busca. O usuário começa por uma visão panorâmica sobre o tema que procura e essa atividade pode indicar desdobramentos para aprofundar posteriormente.
- b) Ligação ou Encadeamento: se refere à busca de aprofundamento que o usuário realiza em fontes indicadas pelas primeiras que encontrou, fazendo ligações e relações entre elas, ou seja, a partir de uma fonte, o usuário pode localizar outras. O encadeamento pode ser “para frente” ou “para trás”. Neste último, o usuário busca, a partir de uma fonte inicial, localizar as referências citadas. Quando ocorre o contrário, o usuário segue outras fontes que recorreram a uma fonte original (quem referenciou o trabalho principal).
- c) Navegação: descreve uma busca semiestruturada, informal e não sistemática semelhante ao *browsing*, por exemplo, quando o usuário apenas caminha pela unidade de informação observando, sem muito rigor, as lombadas das obras, chegando a folheá-las rapidamente, realizando uma análise ainda superficial dos documentos, procurando por itens que tenham probabilidade de satisfazer suas necessidades.
- d) Diferenciação: nesta categoria o usuário é capaz de filtrar e selecionar as fontes de informação que, de fato, lhe interessam, por meio de critérios como qualidade da fonte, atualidade e autoria, por exemplo.
- e) Monitoramento: compreende o monitoramento das fontes de informações específicas. Esse monitoramento engloba, por exemplo, a verificação da publicação de artigos de interesse em um determinado tipo de periódico, ou mesmo o desenvolvimento de um campo, a saber.

- f) Extração: acontece quando o usuário utiliza efetivamente a informação recuperada e julgada relevante, sendo a atividade mais focada e direta, na qual o usuário tende a permanecer por mais tempo;
- g) Verificação: diz respeito à conferência realizada pelo usuário da veracidade das informações recuperadas;
- h) Finalização: Ocorre quando o usuário refaz todo o processo de busca ao final de um projeto, com propósito, por exemplo, de verificar a existência de um trabalho igual ou semelhante ao seu, ou mesmo de alguma publicação nova que possa alterar os resultados da sua pesquisa. (TABOSA; BENTES PINTO, 2016, p. 227-228).

Após a publicação deste modelo, ele foi posto à prova por diversos pesquisadores que o aplicaram a diferentes grupos de usuários, referendando sua pertinência, e em alguns casos, propondo alterações, no sentido de ampliá-lo. (TABOSA; BENTES PINTO, 2016).

Crespo (2005), Barros (2008) e Tabosa e Bentes Pinto (2016) fizeram uso do Modelo de Ellis, Cox e Hall (1993) em suas pesquisas e sugeriram outras categorias para ampliá-lo, conforme segue:

- a) Personalização: ocorre quando o usuário, na realidade, customiza ou interage com os recursos oferecidos por um buscado na *Web*, um banco de dados ou mesmo pelo próprio navegador de *Internet*, alterando o tamanho da fonte, a luminosidade do monitor, editando preferencias de navegação, adicionando uma página aos favoritos, destacando itens de interesse, entre outras possibilidades.
- b) Transcrição: revela a atividade do usuário em transcrever dados e informações.
- c) Compartilhamento: refere-se a um tipo de uso da informação, trata-se da divulgação da informação de maneira geral, seja para treinar empregados, lecionar, transmitir a outrem, veicular em meios de comunicação ou disseminá-la em redes sociais na *Internet*.

O Modelo de Ellis serve de apoio a programas de navegadores de internet. Por exemplo, o indivíduo pode começar a busca em algumas páginas (inicialização); seguir alguns links para recursos relacionados (encadeamento); percorrer as páginas e fontes (*browsing*); selecionar como favoritos algumas fontes para futuras visitas

(diferenciação); assinar serviços de alerta por correio eletrônico para receber informações (monitoramento); pesquisar em uma fonte específica sobre todas as informações necessitadas ou sobre um tópico em particular (MARTÍNEZ- SILVEIRA; ODONNE, 2007).

2.2.1.4 Modelo de Kuhlthau – ISP

Outro modelo apontado na literatura sobre Comportamento Informacional diz respeito ao *Information Search Process* (ISP) de Kuhlthau (1991), no qual foram acrescentado ao modelo de Ellis uma associação entre sentimentos, pensamentos e atitudes, utilizando uma perspectiva fenomenológica (WILSON, 1999; MARTÍNEZ- SILVEIRA; ODONNE, 2007). O foco deste modelo é o processo de busca da informação que identifica os caminhos da construção do conhecimento.

Para Kuhlthau (1991), as pessoas possuem uma capacidade limitada para assimilar nova informação, desta forma elas, propositadamente, constroem significados por seletividade assistida e os conectam ao que elas já possuem. A autora afirma que a busca de informação é um processo de construção no qual envolve toda a experiência da pessoa, sentimentos, pensamentos e ações e, a informação aparece para suprir um estado anômalo de conhecimento.

Embora o modo tradicional para descrever uma busca de informação seja por uma série de ações físicas, a investigação dos pensamentos cognitivos e sentimentos afetivos, mesmo sendo mais difíceis de observar, são essenciais para definir o ISP (KUHALTHAU, 1991).

Normalmente, a busca da informação é permeada pela incerteza. Para Kuhlthau (1993, p. 347), “a incerteza é um estado cognitivo que comumente provoca sintomas emocionais de ansiedade e falta de confiança”. Dessa forma, o comportamento de busca da informação parte da incerteza e suas etapas estão vinculadas às percepções dos indivíduos.

Os estudos de Kuhlthau (1991) revelaram padrões comuns nas experiências dos usuários no processo de busca de informação que podem ser descritos em uma série de fases ou estágios, sendo que cada um desses estágios representa a tarefa considerada a mais apropriada para se mover para o estágio subsequente. O processo de busca da informação proposto por Kuhlthau (1991) prevê seis estágios:

- a) Inicialização: é quando uma pessoa percebe uma falta de conhecimento ou entendimento, o sentimento de incerteza e apreensão é comum. Neste momento a tarefa é somente reconhecer a necessidade de informação. Os pensamentos centram-se em contemplar o problema, compreendendo a tarefa e relacionando o problema a experiências anteriores e ao conhecimento prévio.
- b) Seleção: consiste na tarefa de identificar e selecionar o tópico geral para ser investigado ou a abordagem a ser procurada. Sentimentos de incerteza frequentemente dão lugar para uma perspectiva mais otimista depois da seleção e há um estado de preparo para o início da busca. Os pensamentos centram-se em determinar os tópicos de perspectiva contrária aos critérios de interesse pessoal. O resultado de cada escolha possível é prognosticado e o tópico ou abordagem julgada de maior potencial para o sucesso é selecionada.
- c) Exploração: é caracterizada por sentimentos de confusão, incerteza e dúvida, os quais frequentemente aumentam no decorrer do tempo. A tarefa aqui é investigar informação sobre o tópico geral para entender a compreensão pessoal. Os pensamentos se tornam orientados e suficientemente informados sobre o tópico para formar um foco ou um ponto de vista pessoal. Neste estágio, uma incapacidade para expressar precisamente que a informação é necessária faz a comunicação entre o usuário e o sistema desastrosa.
- d) Formulação: é o ponto decisivo do ISP quando sentimentos de incerteza diminuem e aumenta a confiança. A tarefa é formar um foco da informação encontrada. Os pensamentos envolvem identificar e selecionar ideias das informações encontradas para formar uma perspectiva focada no tópico. Um foco no processo de busca é comparável à hipótese no processo de construção. O tópico se torna mais personalizado neste estágio se a construção estiver acontecendo. Enquanto o foco pode ser formado em um repentino momento de insight, é mais provável que o tópico surja gradativamente, na medida em que os constructos se tornam mais claros. É possível perceber durante este tempo uma mudança nos sentimentos, com indicação de aumento de confiança e senso de clareza.

- e) Coleção: é o estágio do processo no qual as interações entre usuários e as funções do sistema de informações estão mais afetivas e eficientes. Neste estágio, a tarefa é juntar a informação relacionada com o tópico focalizado. Os pensamentos ficam centrados na definição, desdobramento e suporte ao foco. O usuário tem um senso de direção mais claro, podendo especificar a necessidade por informação relevante, focalizando-a para intermediários e sistema de informação, desta forma, facilita uma busca que abrange todos os recursos disponíveis. Sentimentos de confiança continuam a aumentar e os de incerteza diminuem com o interesse no aprofundamento do projeto.
- f) Apresentação: são percebidos neste estágio sentimentos de 'alívio', dando uma sensação de satisfação se a busca for bem sucedida ou decepção caso ocorra o contrário. Aqui a tarefa é completar a busca e preparar para apresentar ou usar aquilo que foi encontrado. Os pensamentos se concentram em culminar a busca com uma síntese personalizada do tópico ou problema. Estratégias de organização e esboço são aplicadas para o preparo da apresentação, ou, se for o caso, para usar a informação.

2.2.1.5 Modelo Multifacetado de Choo

Choo (2006) argumenta que o estudo das necessidades e uso da informação possui caráter transdisciplinar, proporcionando a existência de uma diversidade de pesquisas, abordagens e modelos. Na visão do autor, um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana, ou seja, seus pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde elas se manifestam. Dessa forma, para construir o seu modelo de comportamento informacional, Choo (2003, 2006) se baseou na abordagem cognitiva de criação de significado, nas reações emocionais ligadas ao processo de busca da informação e nas dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada.

O modelo é composto por três estágios: (i) ambiente onde a informação é buscada, preocupa-se tanto com o ambiente interno de processamento da informação, que está dentro do indivíduo, quanto com o ambiente externo onde a informação é usada, que faz parte do meio profissional ou social do indivíduo, (ii)

grupos de comportamento em relação à informação: clarificação das necessidades de informação, busca da informação e uso da informação e (iii) as interações entre os ambientes de processamento e uso da informação e cada um dos componentes em relação à informação.

Choo (2006, p. 99) afirma que as necessidades de informação são muitas vezes entendidas como “as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação” e não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo.

O autor reforça que a necessidade de informação passa por quatro níveis:

- i. Visceral: a pessoa tem uma vaga sensação de insatisfação, um vazio de conhecimento que quase sempre é inexprimível em termos linguísticos;
- ii. Consciente: a pessoa consegue descrever mentalmente a área de indecisão por meio de afirmações vagas ou de uma narrativa que refletem ambiguidade;
- iii. Formalizado: a pessoa já é capaz de fazer uma descrição racional da necessidade de informação, expressa, por exemplo, por meio de uma pergunta ou tópico;
- iv. Adaptado: ao interagir com uma fonte ou um sistema de informação, o usuário pode reformular a questão numa forma que possa ser compreendida ou processada pelo sistema de informação.

Já a busca de informação é o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento. Durante o processo de busca, percebe-se alguns comportamentos típicos, como: identificação e seleção das fontes, articulação de um questionário, uma pergunta ou um tópico, extração da informação, avaliação da informação e, a modificação ou repetição da busca.

O uso da informação é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir (CHOO, 2006).

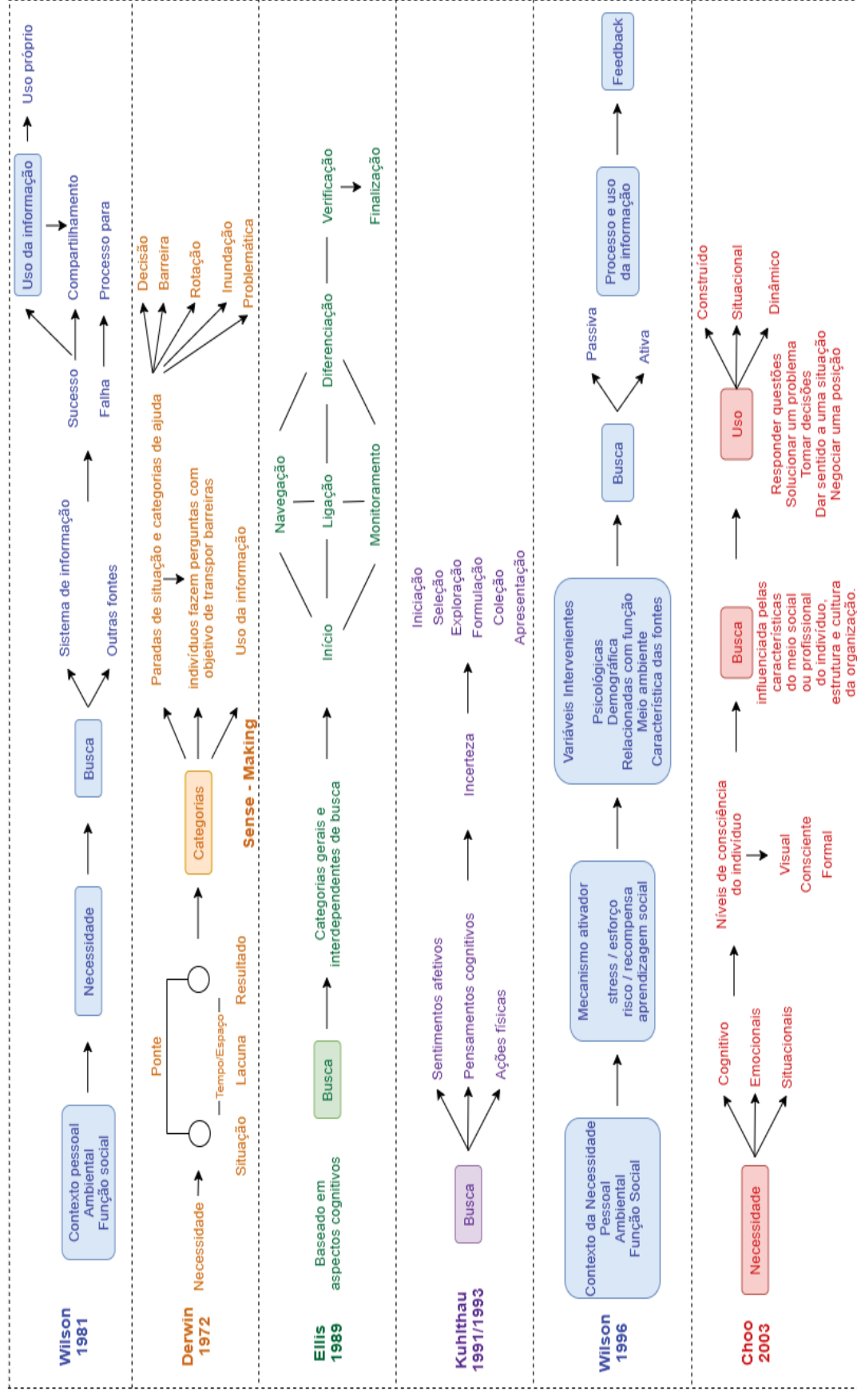
Dessa forma, Choo (2006) destacou três importantes propriedades da busca e uso da informação: (i) o uso da informação é construído: porque é o indivíduo que insufla significado e energia à informação fria, a maneira como a informação ganha

forma e propósito depende das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo e (ii) o uso da informação é situacional: o meio social ou profissional ao qual o indivíduo pertence, a estrutura dos problemas enfrentados pelo grupo, o ambiente onde os grupos vivem ou trabalham, e o modo de resolver problemas que se combinam para estabelecer um contexto para o uso da informação e, (iii) o uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares: a necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, que interagem sem ordem predeterminada, de modo que, de fora o processo muitas vezes parece caótico e aleatório, e este processo também é dinâmico na maneira como interage com os elementos cognitivos emocionais e situacionais do ambiente.

Esses elementos alteram a percepção do indivíduo sobre o papel da informação e sobre os comportamentos em relação a ela, assim como os critérios pelos quais o valor da informação é julgado e, ao mesmo tempo, o contexto onde a informação é usada está sendo continuamente remodelado pelos efeitos da ação e criação de significado, que são os resultados do uso da informação (CHOO, 2006).

Os Modelos de Comportamento Informacional apontados nesta pesquisa utilizam a Abordagem Cognitiva do usuário de informação e são os mais aplicados nos estudos sobre a temática. A Figura 4 apresenta uma síntese desses Modelos, na qual utilizou-se o esquema de cores para representar o autor de cada modelo.

FIGURA 4 - MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL



FONTE: Elaborado pela Autora (2020), com base em KUHTHAL (1991); WILSON (1999); DERVIN (2003); CHOO(2003)

O Modelo de Comportamento Informacional adotado para esta pesquisa pautou-se no Modelo apresentado por Wilson (1999), cuja orientação é voltada para o usuário. A escolha por esse modelo se deu pelo fato de ser o modelo mais aplicado, em termos de pesquisa, sobre o comportamento informacional encontrados na literatura especializada e citados por outros autores e, por incorporarem contribuições de outros estudos como os de Dervin, Ellis e Kuhltau em seu modelo.

2.2.2 Necessidade de Informação

Necessidade de informação é o desejo de um indivíduo ou de um grupo de localizar e obter informações para satisfazer uma necessidade consciente ou inconsciente, decorre de uma percepção que algo está faltando e culmina na localização de informação que contribui para a compreensão e significado (DAS; ACHARY, 2014; UCHE; NDIDI, 2018).

Essa necessidade normalmente se configura quando o indivíduo identifica que precisa de mais informação para dar continuidade a uma determinada tarefa, em nível pessoal ou profissional, atingir uma meta ou para resolver um problema (WILSON, 1999; SECO; SANTOS; BARTALO, 2016; CASE, 2016).

Wilson (1999) afirma que a necessidade informacional não é primária, como alimentação ou moradia, mas é uma necessidade secundária que visa satisfazer as necessidades primárias, motivando o indivíduo para o comportamento de buscas informacionais. O autor argumenta que a necessidade informacional é uma experiência pessoal que ocorre na mente do indivíduo e não pode ser percebida por outra pessoa.

Le Coadic (2004) aponta algumas características das necessidades de informação: (i) traduzem um estado de conhecimento no qual alguém se encontra, quando confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e lhe é necessária para dar continuidade num trabalho, (ii) nascem de um impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um dado contexto e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado, (iii) são derivadas e comandadas pela realização de uma necessidade fundamental, (iv) são evolutivas e extensivas pois, mudam com o tempo, sob o efeito da exposição às diferentes informações iniciais, são produzidas dinamicamente, gerando novas necessidades e, (v) não podem estar

separadas do contexto, da situação, do ambiente que são essenciais para estabelecer seu diagnóstico.

Chatman (2000) observou no seu estudo que as pessoas na sua vida cotidiana, vivenciam as informações em respostas às suas necessidades e preocupações diárias. Segundo a autora, as circunstâncias pelas quais as necessidades de informações são percebidas dependem do contexto no qual as pessoas estão inseridas e das relações sociais que lá estabelecem.

Martínez-Silveira e Odone (2007) apontam que as necessidades informacionais são influenciadas, principalmente, por fatores pessoais e apresentam características mais gerais quando analisadas por grupo de usuários, uma vez que a particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão.

Portanto, ao analisar o comportamento informacional do indivíduo, deve-se levar em consideração o contexto que o cerca e a cultura na qual estão inseridos (BERTI; BARTALO, 2017; MALAQUIAS et al, 2017).

Presser e Gonzáles (2017) apontam que são as normas sociais, ou seja, costumes, tradições, regras, valores e todos os outros critérios de conduta que são padronizados em um meio social e que afetam a troca de informações que delimitam e indicam quais tipos de informações são compartilhadas ou retidas. Os autores argumentam que essas normas definem parâmetros e agem como ponto de referência em torno do processo informacional.

Conhecer as necessidades dos usuários é fundamental para o planejamento, construção, gerenciamento e avaliação dos serviços e produtos informacionais (VALENTIN, 2010).

2.2.3 Busca da Informação

A informação é concebida como um recurso importante que contribui para o desenvolvimento de uma nação, a sua busca é tão antiga quanto à existência humana, pois é vital para a sobrevivência e desenvolvimento da sociedade humana (OBI, AKANBI, KEHINDE, 2018). Nesse mesmo sentido, Vitoriano e Gasque (2018) afirmam que a busca de informação é um aspecto essencial do comportamento integral do ser humano. Buscar informações constantemente, é imprescindível para viver, adaptar-se às transformações da sociedade, tomar decisões e resolver problemas, tanto na vida pessoal como no aspecto profissional.

Conhecer o comportamento de busca da informação dos usuários é essencial para planejar, desenvolver e prestar serviços que, de fato, atendam às necessidades dos usuários, consumidores e geradores das informações (COSTA; PIRES, 2014).

Choo (2006) identifica a busca da informação como sendo um processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento, ele faz parte de uma atividade social por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou para um grupo.

Para Wilson (1999) o comportamento de busca informacional se refere à busca intencional para obter informações como consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo. O autor menciona que no decorrer da busca, o indivíduo pode interagir com os sistemas de informações manuais, tais como jornal ou biblioteca, ou ainda, com sistemas baseados em computador, após o reconhecimento de alguma necessidade de informação, o usuário pode buscá-la nos sistemas formais ou informais, como por exemplo, outras pessoas. Ao perceber uma necessidade, uma lacuna ou dúvida o indivíduo tenta preenchê-la buscando intencionalmente informações, interagindo com os espaços ou ferramentas que possibilitam o acesso à informação (NASCIMENTO; VITORIANO, 2017).

Case (2007, 2016) aponta que o Comportamento Informacional engloba duas modalidades em relação à busca informacional: a busca intencional e a busca não intencional por informações, segundo este autor, a busca por informação é um esforço consciente para adquirir informações em resposta a uma necessidade ou gap no conhecimento. Essa busca também pode ser classificada como ativa ou passiva (SECO; SANTOS; BARTALO, 2016).

Na busca ativa, o sujeito se empenha para encontrar a informação, enquanto na busca passiva, ele obtém uma informação sem que esteja procurando exatamente por ela. Tais comportamentos de busca foram observados no estudo de Malaquias et al (2017) no qual identificaram, que os alunos de administração apresentam um comportamento ativo na busca por informações, ou seja, eles não receberam informações apenas de forma passiva pela televisão ou por meio das aulas, mas demonstraram interesse em se manterem atualizados, utilizando a internet como ferramenta para esta busca.

A recepção passiva da informação, como assistir anúncios de TV sem intenção de agir sobre a informação recebida também foi mencionada por Wilson (2000), no comportamento de busca da informação que inclui ainda a comunicação

pessoal e presencial. Considerando a busca intencional por informações, Seco, Santos e Bartalo (2016) apontam que:

A busca informacional pode ser identificada em hábitos quotidianos, como ligar a televisão, quando inicialmente, sintoniza-se o aparelho quase sempre no mesmo canal; ao ligar o computador ou mesmo ao acessar um determinado grupo no *Facebook*, *WhatsApp* ou *Instagram*. A princípio, o primeiro ato é verificar nesses grupos o que há de novo a fim de atualizar as informações e somente depois buscar outros canais, programas e grupos.

Tomando por base a proposição de Bates (2002) que utiliza duas variáveis integradas para demonstrar a busca e pesquisa de informações (i) ativa versus passiva e (ii) direcionada versus não direcionada, Savolainen (2016) apresenta uma estrutura conceitual com quatro modos típicos de busca da informação:

FIGURA 5 - MODOS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO

	Ativo	Passivo
Direcionada	a) Busca e pesquisa ativa	b) Monitoração passiva
Não direcionada	c) Navegação e visualização	d) Aquisição incidental de informação

FONTE: Savolainem (2016)

A busca e a pesquisa ativa da informação (célula a), bem como a monitoração passiva (célula b) são formas de encontrar informações para atender necessidades que são reconhecidas e que ainda não foram satisfeitas. Navegação e visualização (célula c) e aquisição incidental de informação (célula d) se referem à incorporação de informações na base de conhecimento existente em cada indivíduo.

No que diz respeito às fontes utilizadas para busca da informação, é possível observar uma variedade existente, sejam elas formais (bibliotecas, jornais) ou informais (redes sociais), sendo que, a escolha para utilização de cada uma delas normalmente varia de um grupo de estudo para outro.

Para Baggio, Costa e Blattmann (2016), as fontes de informação são parte integral dos serviços de informação prestados aos usuários, identificá-las é o primeiro passo para buscar e recuperar a informação pontual que, segundo os autores, se refere ao elemento pelo qual o usuário inicia sua busca nas diversas fontes existentes (BAGGIO; COSTA; BLATTMANN, 2016).

Em seu estudo, Rodrigues e Blattmann (2014) identificaram que há grupos de usuários que preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para estes usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade.

Baggio, Costa e Blattmann (2016) afirmam que conhecer fontes de informações confiáveis, independentes de serem especializadas ou não e aplicar critérios de seleção, garante qualidade da informação a ser recuperada, contribuindo dessa forma, para o repasse da informação.

A internet tem sido utilizada como fonte de informação, pois permite uma abrangência maior de conteúdo, facilidade e rapidez para obtenção das informações (MIZRACHI, 2017; MALAQUIAS et al, 2017; LIMA; LIMA, 2017; KWASITSU; CHIU, 2019).

Figueiredo e Paiva (2015) apontam que o uso da internet é uma característica do comportamento informacional, no entanto, não é totalmente confiável, visto que, qualquer indivíduo pode postar o conteúdo que quiser, sendo necessário, portanto, avaliar o site onde a informação foi publicada. O estudo de Pereira (2016) corrobora demonstrando que as fontes de informações eletrônicas aparecem nos primeiros lugares com relação à frequência de busca, mas com relação ao grau de confiabilidade, as mais confiáveis são as fontes pessoais internas às organizações nas quais os entrevistados atuam.

Quanto à relevância das fontes de informação no processo de busca da informação, as fontes pessoais se destacam entre as mais relevantes confirmando as percepções de estudos anteriores (PEREIRA, 2016). As relações com pessoas se configuram como um componente relevante do comportamento informacional (FISHER E JULIEN, 2009; MALAQUIAS et al, 2017) e as redes sociais são utilizadas como recurso interpessoal para que os indivíduos busquem informações.

Existem barreiras que são enfrentadas pelos usuários em suas buscas de informações, tais como: idioma, geográfica, de tempo, dentre outras. Essas barreiras fazem com que os usuários, muitas vezes, se sintam desestimulados perante a

informação, deixando de obter maior conhecimento sobre algo (FIGUEIREDO; PAIVA 2015).

2.2.4 Uso da Informação

O uso da informação é um passo subsequente a busca de informações, pois as pessoas geralmente precisam fazer algo com as informações que recebem para obter seus objetivos (LIANG; XUE; ZHANG, 2017).

Sovolainen (2016, p. 187) observa que o "uso da informação é um conceito genérico que é frequentemente referido, mas raramente explicado". Ao fazer um levantamento sobre os estudos que tratavam sobre o assunto, Case (2016) identifica que num primeiro momento, os estudos demonstravam que a exposição à informação pode resultar em pelo menos dois tipos de resultados: mudanças no conhecimento do receptor e aplicação das informações para alguma tarefa ou decisão, posteriormente, outras dimensões foram relatadas, como é o caso das cinco dimensões apresentadas por Kirk (2002) que incluem o desenvolvimento de novos conhecimentos, tomada de decisões, influencia no entendimento de outros, permissão do fluxo de informação para troca com outros e informação para torná-los acessível.

Para Vitoriano e Gasque (2018), o comportamento de uso da informação refere-se à incorporação de informações na base de conhecimento existente em cada indivíduo. Segundo as autoras, o uso da informação altera o estado de conhecimento do indivíduo ou sua capacidade de ação. Tal entendimento também é apontado por Machado e Barbosa (2018) ao informar que o uso da informação acontece quando a pessoa age, utilizando a informação encontrada, com o objetivo de resolver um problema, tomar uma decisão ou aumentar sua compreensão e seu conhecimento. Selecionar ou não a informação depende da sua relevância para o esclarecimento ou solução do problema.

Liang, Xue e Zhang (2017) apontam no seu estudo sobre comportamento de uso da informação de saúde on-line de pessoas com deficiência, que a qualidade da informação e a qualidade do sistema assim como os benefícios ou riscos percebidos determinam o uso da informação.

2.2.5 Compartilhamento de Informações

O compartilhamento de informação deve ser considerado no comportamento informacional, é um fenômeno complexo que envolve muitas dimensões e difere do contexto para contexto (WILSON, 2010; DU, 2014). O comportamento de compartilhamento de informações descreve informações explícitas e implícitas trocada entre pessoas, grupos, organizações e tecnologias.

Davenport e Prusak (1998) identificam o compartilhamento de informações como um ato voluntário, cuja finalidade é dispor informações a outras pessoas, sendo que isso implica “vontade” por parte do emissor, no sentimento de querer compartilhar. Os autores destacam os seguintes aspectos relevantes para que a transferência e o decorrente compartilhamento de informação obtenham êxito: (i) linguagem comum, (ii) contato direto que estabelece convívio e, conseqüentemente, elimina a ausência de confiança mútua, (iii) cultura, interesses e experiências em comum, (iv) status do possuidor do conhecimento, pois, “as pessoas julgam a informação e o conhecimento que obtém com base em quem os transmite” (DAVENPORT; PRUSSAK, 1998, p. 21).

Wilson (2010) aponta duas dimensões de compartilhamento de informação: (i) número de pessoas (ou organizações) compartilhando, que pode variar de um para um, de um para muitos e de muitos para muitos, (ii) configuração do compartilhamento que depende do contexto e da natureza da informação. O autor identificou que os principais conceitos relacionados ao compartilhamento de informações são risco, benefício, confiança e proximidade organizacional.

Se uma pessoa perceber baixo risco e alto benefício, prontamente ocorrerá o compartilhamento de informação, se o risco for alto e o benefício baixo, dificilmente ocorrerá este compartilhamento, nesses casos, outros fatores podem intervir, por exemplo, a amizade pessoal pode encorajar um indivíduo a assumir qualquer risco, mesmo que o benefício seja baixo ou inexistente (WILSON, 2010). No caso da confiança, o autor menciona que as pessoas que confiam umas nas outras estão mais dispostas a compartilhar informações do que aquelas que não confiam. Com relação a proximidade o autor explica que quanto menos pessoas precisarem para entrar em contato com outras pessoas, maior a probabilidade de que o compartilhamento efetivo de informações aconteça.

Souza, Silva, Duarte (2016) relatam que no ambiente organizacional, os fatores que influenciam o compartilhamento de informação estão ligados à cultura dos

seus colaboradores e dos seus dirigentes, como o medo, as crenças e o ambiente organizacional, a falta de confiança, a cultura e a insegurança. O sentimento de pertencimento do indivíduo a uma coletividade ou grupo é outro fator que influencia o compartilhamento da informação (SILVA; BINOTTO; VILPOUX, 2016).

Definido os conceitos, a correlação entre os temas Informação e Comportamento Informacional e apresentados os Modelos de Comportamento Informacional, o Quadro 4 apresenta uma síntese com os principais termos e conceitos utilizados nesta pesquisa.

QUADRO 4 - SÍNTESE DO REFERENCIAL TEÓRICO

(continua)

TERMO	CONCEITOS	AUTORES
Dados	. é um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos que estão ligados aos estímulos que as pessoas recebem, se referem à simples observações sobre o estado do mundo	(Davenport e Prusak, 1998)
Informação	. seu conceito deve estar associado a documento, dado, mensagem, comunicação e conhecimento.	(Silva e Gomes, 2015)
	. são os dados contextualizados, categorizados, calculados, corrigidos e resumidos, acrescidos de significado, relevância e propósito.	(Davenport e Prusak, 1998)
	. utilizada como processo, conhecimento e coisa	Buckland (1991)
	. parte de um processo de comunicação, sendo usada na produção e troca de significados gerando conhecimento	(Capurro, Hjørland, 2007), (Mai, 2013), (Andrade e Roseira, 2017)
	. Conhecimento registrado em forma escrita, oral ou audiovisual em um suporte	(Le Coadic, 2004)
Conhecimento	. é o resultado da análise das informações	(Davenport e Prusak, 1998)
Valor estratégico da informação	. A informação assume um papel estratégico nas organizações, servindo como vantagem competitiva	(Davenport e Prusak, 1998), (Moresi, 2000), (Dias e Belluzzo, 2003), (Choo, 2006), (Tarapanoff, 2006), (Stair, Reynolds, 2006), (Andrade e Roseira, 2017), (Satur, Paiva e Duarte, 2017), (Teixeira e Valentem, 2017), (Fonseca, Barbosa e Pereira, 2019)
Relevância da informação	. Informação necessária e útil para o alcance de objetivos e metas da organização	(Saracevic, 2017), (Presser e Gonzáles, 2017) (Vitoriano e Guasque, 2018)
Qualidade da informação	. devido ao grau de subjetividade não há um consenso quanto ao conceito, sendo apresentados alguns atributos, dimensões e categorias para atribuir qualidade à informação	(Arouck, 2011), (Valente e Fujino, 2016), (Dutra e Barbosa, 2017),

QUADRO 4 – SÍNTESE DO REFERENCIAL TEÓRICO

(conclusão)

Fonte de informação	é tudo o que gera ou veicula informação, podendo ser qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais. Podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas	(Rodrigues e Blattmann, 2014), (Araújo e Fachin, 2015), (Paiva, 2015) (Baggio, Costa e Blattmann, 2016), (Pereira, 2016), (Lima, Lima, 2017), (Ferreira, Jardim e Ziviani, 2018)
Comportamento Informacional	. a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa; Conjunto de atividades desencadeadas por uma necessidade de informação, ou seja, a busca, a comparação das várias informações acessadas, a avaliação, escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir uma necessidade	(Davenport e Prusak, 1998), (Wilson, 2000); (Tarapanoff, 2006); (Fischer e Julien, 2009); (Bates 2010); (Bartalo; Di Chiara; Contini 2011); (Guasque; Costa, 2003, 2010); (Case 2016); (Araújo, 2010, 2013, 2016); Rodrigues; Cardoso (2016), (Nascimento; Vitoriano, 2017), (Malaquias <i>et al</i> , 2017)
Modelos de Comportamento Informacional	. são definições, frequentemente na forma de diagramas, que tentam descrever uma atividade de busca de informação, as causas e consequências desta atividade, ou ainda, os relacionamentos entre os estágios ou fases no comportamento de busca da informação	(Wilson 1981,1996); (Ellis, 1989), (Kuhltau 1991); Choo (2003, 2006); (Dervin 2003); (Tabosa e Bentes Pinto, 2016), (Seco, Santos e Bartalo, 2016)
Necessidade de informação	. pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.	(Wilson, 1999),(Martínez-Silveira e Odonne 2007), Das; Achary, 2014; Uche; Ndidi, 2016), (Seco, Santos e Bartalo, 2016)
Busca da informação	. processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento, é consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo	(Wilson, 1999), (Choo, 2006), (Bates, 2010), (Seco, Santos e Bartalo, 2016), (Savolainen, 2016), (Nascimento e Vitoriano, 2017), (Obi, Akambi, 2018)
Uso da informação	. refere-se à incorporação de informações na base de conhecimento existente em cada indivíduo, alterando seu conhecimento ou capacidade de ação.	(Choo, 2006), (Liang, Xue e Zhang ,2017), (Vitoriano e Gasque, 2018), (Machado e Barbosa, 2018)
Compartilhamento da informação	. descreve informações explícitas e implícitas trocada entre pessoas, grupos, organizações e tecnologias; é um ato voluntário cuja finalidade é dispor informações a outras pessoas.	(Davenport e Prusak, 1998), (Wilson, 2010), (Du, 2014), (Souza, Silva, Duarte, 2016), (Silva, Binotto, Vilpoux, 2016)

FONTE: Elaborado pela autora (2019)

Conforme mencionado anteriormente, esta pesquisa será pautada pelo Modelo de Comportamento Informacional do Wilson (1981,1996).

3 FONAPRACE E PNAES

Os Gestores de Assuntos Estudantis de reúnem através do Fórum Nacional de Pró- Reitores de Assuntos Estudantis para criarem políticas e diretrizes para a Assistência Estudantil. Portanto, convém apresentá-lo, assim como o Programa Nacional de Assistência Estudantil do Governo Federal que direciona suas ações.

3.1 FONAPRACE

O FONAPRACE é um Órgão de Assessoria da ANDIFES que reúne os pró-reitores, sub-reitores, decanos ou responsáveis por assuntos comunitários e estudantes das instituições de ensino superior (IFES) públicas do Brasil e tem por finalidade contribuir para a integração da IFES, na busca de um constante aperfeiçoamento e desenvolvimento da Educação Superior, devendo:

- a) Formular políticas e diretrizes básicas que permitam a articulação e o fornecimento das ações comuns na área de assunto comunitários e estudantis, em nível regional e nacional;
- b) Assessorar permanentemente a Andifes;
- c) Participar ativamente na defesa da educação pública, gratuita, com qualidade acadêmica e científica, e comprometida com a sociedade que a mantém;
- d) Promover e apoiar estudos e pesquisas na área de sua competência, realizar congressos, conferências, seminários e eventos semelhantes;

3.1.1 Histórico

A história de criação do FONAPRACE está relacionada ao contexto socioeconômico e político do Brasil na década de 80, que foi marcado pelo início do processo de redemocratização da sociedade brasileira, com a abertura política pós-ditadura militar, caracterizado pelo movimento das Diretas Já e a aprovação da nova Constituição de 1988 (FONAPRACE, 2012).

Preocupados com as políticas de promoção e de apoio aos estudantes, os Pró-Reitores de Assuntos Comunitários Estudantis começaram reunir em encontros regionais e nacionais, nos quais foram gerados documentos que tratavam sobre a

temática assistência estudantil, visando a permanência dos estudantes nas universidades, dentro de condições mínimas necessárias ao ensino de boa qualidade. Esses documentos demonstravam a preocupação dos Pró-Reitores e apontavam a necessidade de definição de políticas de ação por parte do MEC.

A Figura 6 apresenta através da timeline, os principais fatos históricos do FONAPRACE.

FIGURA 6 - HISTÓRICO DO FONAPRACE



FONTE: Elaborado pela Autora (2020)

O I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Assistência à Comunidade Universitária teve por objetivo a maximização do intercâmbio de informações, o aprofundamento do debate em torno do tema central e a ampliação da idoneidade política estudantil. Ao final, conclui-se que havia a necessidade de ser criado um Programa na Secretaria de Ensino Superior (SESU)/MEC, com adequada dotação orçamentária, para atender a área de apoio e promoção de estudantes universitários.

Dessa forma, o MEC deveria criar um Órgão com atribuições análogas, com recursos orçamentários próprios para atender a área de apoio e assistência aos servidores técnicos administrativos das IFES, cuja principal função seria assegurar os direitos trabalhistas desse segmento, compatíveis com a dignidade e a relevância das

funções exercidas. Além disso, o MEC também deveria se manifestar sobre a alocação de recursos para os Restaurantes Universitários.

No II Encontro Nacional foi proposto a criação do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis e Comunitários o qual passaria a representar oficialmente e de forma permanente os Pró-Reitores da área, ficando encarregado de discutir, elaborar e propor ao MEC a política de Promoção e Apoio ao Estudante.

Destarte, foi instalado em Manaus, o Fórum Nacional de Assuntos Comunitários Estudantis, que posteriormente passou a ser chamado de Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários Estudantis (FONAPRACE, 2012).

O FONAPRACE tem-se mostrado um importante aliado na defesa da Universidade pública. A Figura 7 apresenta as principais conquistas para a Assistência Estudantil, como resultado de suas lutas incessantes.

FIGURA 7 - CONQUISTAS DO FONAPRACE



FONTE: Elaborado pela autora (2020)

O FONAPRACE realizou duas pesquisas nacionais: 1997 e 2004 que traçaram o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação. Os estudos diagnosticaram a situação dos estudantes, permitindo que o Fórum apresentasse a ANDIFES a proposta do Plano Nacional de Assistência Estudantil, que permitiu a criação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), inicialmente pela

Portaria Normativa Nº 39, de 2007 e posteriormente por meio do Decreto Nº 7.234, de 2010.

Segundo Araújo e Bezerra (2007), o documento no qual apresentava a pesquisa serviu para estabelecer diretrizes norteadoras para a elaboração e execução de ações e para demonstrar aos órgãos governamentais, a necessidade de destinação de recursos financeiros à Assistência Estudantil.

Em 2010, uma nova pesquisa foi realizada contando com a participação de 56 IFES na qual foi constatada que 43,74% dos alunos das universidades federais pertenciam às classes C, D e E, também foi apontado que o percentual de estudantes de raça/cor/etnia preta aumentou de 5,9% em 2004 para 8,7% daquele ano. Posteriormente mais duas pesquisas foram realizadas, em 2014 e 2018 e os resultados apontam um crescimento ainda maior nesses percentuais., sendo 66,2% em 2014 e 70,2% em 2018 referente as classes sociais e 9,4% e 11,1% no percentual de estudantes de raça/cor/etnia preta.

A pesquisa de 2018 também apontou que em 15 anos, as ações afirmativas elevaram o número de estudantes pretos e pardos de 160.527 para 613.826, com uma variação de 282% (FONAPRACE, 2018).

O engajamento do FONAPRACE continua, no intuito de converter o Decreto em Lei, garantindo desta forma, que a Assistência Estudantil seja, de fato, uma Política de Estado, independente do governo que esteja à frente do país.

3.1.2 Grupos de Trabalhos do FONAPRACE

Os Grupos de Trabalho (GT's) do FONAPRACE se constituem em espaços para reunião, pesquisa, análise, intercambio, entre as IFES, discussão e apresentação de propostas que contribuam à sistematização de processos e práticas dos programas de Assistência Estudantil (FONAPRACE, 2019). Tais grupos tem por finalidade contribuir à construção/ aperfeiçoamento da sistemática de implementação, acompanhamento e avaliação da política de assistência estudantil, visando à defesa da educação pública, gratuita e de qualidade acadêmica e científica.

Os GT's do FONAPRACE apresentam as seguintes funções:

- a) Reunir profissionais da Assistência Estudantil das IFES, interessados em trabalhar em determinada temática voltada para a área de práticas e processos da assistência estudantil;

- b) Constituir-se em espaço de conforto intelectual e de produção científica sobre propostas teórico-metodológicas deferentes e/ou inovadoras concernentes ao campo de estudo e investigação da assistência estudantil;
- c) Impactar na melhoria de processos, práticas e indicadores, buscando a consolidação dos programas de assistência estudantil, quanto aos conteúdos, objetos de investigação, teoria e método;
- d) Produzir material teórico-metodológico, identificando, processando e analisando a produção regional e nacional, detectando lacunas, tendências, perspectivas quanto aos objetivos, teorias e métodos da assistência estudantil; e
- e) Organizar a agenda de encontros virtuais e presenciais dos membros, visando a realização de avaliação dos trabalhos e análise da conjuntura.

Para que haja o funcionamento dos GT's, o Núcleo deve compor no mínimo 5 pesquisadores, profissionais da assistência estudantil com disponibilidade e interesse para efetiva participação nos trabalhos, representativos, preferencialmente, de cada Regional, com uma coordenação e uma vice coordenação. Deve-se ter um Plano de trabalho para um prazo de até dois anos, avaliado e detalhado ano e ano, por ocasião das reuniões do FONAPRACE Regional e Nacional. Os coordenadores e vice coordenadores, bem como os demais membros dos GT's, poderão ser escolhidos por um período de dois anos podendo ser reconduzidos por mais dois anos.

Atualmente, o Fórum conta com 3 GT's: (i) indicadores, (ii) Grupo de Heteroidentificação e (iii) Saúde Mental. Os trabalhos desenvolvidos pelos GT's serão avaliados ao final do primeiro ano, ocasião na qual deverá ser apresentado em reunião nacional do FONAPRACE o relatório com os resultados parciais, indicando se estes já estão influenciando na prática da IFES. Ao final do período experimental de dois anos, deverá ser apresentado, o relatório final com o resultado, indicando se está havendo influência na prática das IFES.

3.2 PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

O Programa Nacional de Assistência Estudantil, foi instituído pelo Decreto 7.234 de 19 de julho de 2010. Tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal, sendo o MEC o responsável por sua execução. O artigo 2º do referido decreto informa que o PNAES tem por objetivo: (i) democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal, (ii) minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais de permanência e conclusão da educação superior, (iii) reduzir taxas de retenção e evasão e, (iv) contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (BRASIL, 2010).

O artigo 3º menciona a articulação com as atividades de ensino, pesquisa e extensão e reafirma autonomia universitária no estabelecimento de critérios de seleção dos alunos a serem contemplados pelo programa. As ações de assistência estudantil devem ser desenvolvidas nas seguintes áreas: (i) moradia, (ii) alimentação, (iii) transporte, (iv) atenção à saúde, (v) inclusão digital, (vi) cultura, (vii) esporte, (viii) creche, (ix) apoio pedagógico, (x) acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação (BRASIL, 2010).

De acordo com Recktenvald, Mattei e Pereira (2018, p. 407), esses fatos marcaram o surgimento do PNAES como uma proposta de política pública, o que, em uma perspectiva positivista, representa a realidade da assistência estudantil brasileira num recorte de 2010, ano em que foi publicado o Decreto Nº 7.234. Os autores chamam a atenção da importância que a consolidação do PNAES em política pública seja solidificada em Lei, uma vez que, “um decreto é insipiente e condicionado às intenções do governo, que são transitórios”.

Considerando a perspectiva utilitarista, Recktenvald, Mattei e Pereira (2018) apontam que a instituição do PNAES trouxe, traz e ainda poderá trazer benefícios eminentes à nação, ao governo e, em termos práticos, também para outros grupos de interesse. Os benefícios à nação são aqueles que agregam forças com as demais ações social-desenvolvimentista e fazem do PNAES um instrumento sintonizado com o aumento do número de matrículas, cursos e instituições federais de ensino superior.

Os autores relacionam que o PNAES também traz benefícios para os **estudantes**: moradia, alimentação, transporte, atenção à saúde, inclusão digital,

cultura, esporte, creche, apoio pedagógico e acesso à participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento a altas habilidades e superdotação (conforme mencionados no artigo 3º do Decreto 7.234), Para os **pais dos estudantes**, ao dar-lhe uma segurança de saber que seus filhos, mesmo estando longes, são amparados nas suas necessidades básicas de permanência, pois, muitos desses pais têm o desejo de ajudar os seus filhos, no entanto, não tem as condições financeiras necessárias para custeá-los em outras cidades. Para os **professores**, o benefício está relacionado ao fato dos estudantes, por não terem que se preocupar com as questões de vulnerabilidade, se concentram mais nos seus estudos. Por fim, para os **gestores** das IFES, se beneficiam do PNAES através da disponibilidade de recursos da Matriz do PNAES para investimento na assistência estudantil, melhoria dos índices institucionais, como redução da evasão e retenção, possibilidade de obtenção de maiores recursos financeiros da Matriz ANDIFES, considerando que a distribuição do montante orçado para a educação superior é realizada a partir de um cálculo que leva em conta, dentre outros fatores, o número de alunos concluintes dos cursos (RECKETENVALD; MATTEI; PEREIRA, 2018).

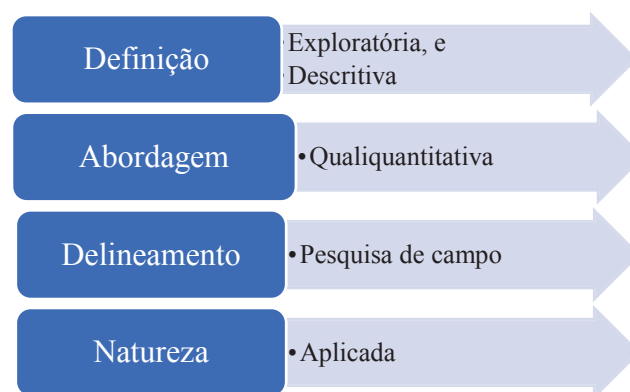
4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta seção descreve-se a metodologia utilizada na pesquisa, detalhando sua caracterização, o ambiente de pesquisa, a definição da população e amostra, assim como as técnicas para a coleta e análise dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A caracterização da pesquisa compreende a definição, abordagem, delineamento e natureza da pesquisa, conforme demonstrado na Figura 8:

FIGURA 8 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA



FONTE: Elaborado pela Autora (2019)

A pesquisa se caracteriza como exploratória descritiva. Segundo Gil (2008, p.28), a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno e envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, assumindo em geral, a forma de levantamento.

Os estudos exploratórios visam clarificar e aprimorar ideias e conceitos, proporcionando “familiaridade com o problema em questão” (GIL, 2008, p.27), bem como com o ambiente (MARCONI; LAKATOS, 2017), se adequa bem para quando a demanda é entender mais sobre um assunto ainda pouco conhecido (SORDI, 2017). Tal pesquisa permite aplicação de uma variedade de técnicas, dentre elas a “análise de conteúdo para extrair generalizações com o propósito de produzir categorias conceituais que possam vir a ser operacionalizada sem um estudo subsequente” (MARCONI; LAKATOS, 2017, p.71)

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, também denominada mista. No decorrer dos anos percebe-se uma tendência em combinar essas duas perspectivas nas pesquisas que se desenvolvem no Campo de estudos dos usuários da informação (OLIVEIRA, 2008), pois, conforme apontado por Wilson (2000), a abordagem qualitativa complementa as pesquisas quantitativas.

A pesquisa qualitativa se caracteriza por valorizar o processo de investigação em si e não somente os resultados, preocupa-se menos com a generalização e mais com o aprofundamento e abrangência da compreensão seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação (MINAYO, 2007).

Creswell e Clarck (2013) apontam que a principal característica da pesquisa com métodos mistos é a disponibilidade de dois conjuntos de dados, um quantitativo e outro qualitativo, quer mesclando-os, tendo sido construído a partir do outro ou incorporando um dentro do outro, sendo que, o potencial de um método pode compensar os pontos fracos do outro. A pesquisa quantitativo-qualitativo envolve tanto dados subjetivos quanto objetivos, mesmo que estes últimos sejam extrapolados a partir dos primeiros (interpretações geram quantificações) e envolve mais de um tipo de lógica entre dedutiva e indutiva (SORDI, 2017).

A pesquisa compreende uma parte teórica com base, principalmente, em livros e artigos e uma parte de campo. Quanto à natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada pelo fato de que o estudo objetiva gerar conhecimento para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos (GIL, 2008). Envolve verdades e interesses locais. (GERHARDT e SILVEIRA, 2009).

4.2 AMBIENTE E AMOSTRA DA PESQUISA

O ambiente de estudo consiste nas Pró-Reitorias e/ou Coordenações de Assuntos Estudantis das Universidades Federais e no Fórum Nacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis, uma vez que ele aglutina todos os gestores de Assuntos Estudantis das universidades federais brasileiras, facilitando o acesso a eles (Quadro 6). No total são 63 Universidades e 2 Centros Tecnológicos com representatividade no FONAPRACE, distribuídos geograficamente, conforme demonstrado no Quadro 5.

QUADRO 5 - TOTAL DE UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE POR REGIÃO GEOGRÁFICA

Região da Federação	Total de Universidades com representatividade no FONAPRACE
Centro-Oeste	8
Nordeste	17
Norte	10
Sudeste	20
Sul	11
Total de IFES	65

FONTE: Adaptado do FONAPRACE (2019).

Conforme observado no Quadro 5, a Região Sudeste é a que possui maior representatividade no Fórum, tendo em vista o maior número de Universidades Federais alocadas na região (20), seguidas da Região Nordeste (17) e da Região Sul (11). A relação de todas as Universidades que possuem representatividade no FONAPRACE está apresentada no Quadro 6.

QUADRO 6 - UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE

(continua)

Região	Universidades
Distrito Federal	. Universidade de Brasília (UNB)
Goiás	. Universidade Federal de Goiás (UFG) . Universidade Federal de Catalão . Universidade Federal de Jataí
Mato Grosso	. Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) . Universidade Federal de Rondonópolis
Mato Grosso do Sul	. Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD) . Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
Alagoas	. Universidade Federal de Alagoas (UFAL)
Bahia	. Universidade Federal da Bahia (UFBA) . Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) . Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB) . Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB)

QUADRO 6 – UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE

(continuação)

Ceará	. Universidade Federal da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) . Universidade Federal do Cariri (UFCA) . Universidade Federal do Ceará (UFC)
Maranhão	. Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
Paraíba	. Universidade Federal da Paraíba (UFPB) . Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)
Pernambuco	. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) . Universidade Federal do vale do São Francisco (UNIVASF) . Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)
Rio Grande do Norte	. Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) . Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)
Sergipe	. Universidade Federal de Sergipe (UFS)
Acre	. Universidade Federal do Acre (UFAC)
Amapá	. Universidade Federal do Amapá (UNIFAP)
Amazonas	. Universidade Federal do Amazonas (UFAM)
Pará	. Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) . Universidade Federal do Pará (UFPA) . Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA) . Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (UNIFESSPA)
Rondônia	. Universidade Federal de Rondônia (UNIR)
Roraima	. Universidade Federal de Roraima (UFRR)
Tocantins	. Universidade Federal do Tocantins (UFT)
Espírito Santo	. Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)
Minas Gerais	. Universidade de Alfenas (UNIFAL) . Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) . Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) . Universidade Federal de Lavras (UFLA) . Universidade Federal de Minas Gerais - (UFMG) . Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) . Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) . Universidade Federal de Uberlândia (UFU) . Universidade Federal de Uberaba (UFU) . Universidade Federal de Viçosa (UFV) . Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM) . Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM)
Rio de Janeiro	. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) . Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) . Universidade Federal Fluminense (UFF) . Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ)
São Paulo	. Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR) . Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) . Universidade Federal do ABC (UFABC)

QUADRO 6 – UNIVERSIDADES COM REPRESENTATIVIDADE NO FONAPRACE

(conclusão)

Paraná	. Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA) . Universidade Federal do Paraná (UFPR) . Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)
Rio Grande do Sul	. Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) . Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) . Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) . Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) . Federal Universidade de Rio Grande (FURG) . Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
Santa Catarina	. Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS) Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

FONTE: Adaptado do FONAPRACE (2019).

O método adotado foi a amostragem não probabilística, que tem como característica a não aplicação de fórmulas estatísticas para o seu cálculo, não podendo ser objeto de tratamento estatístico em relação ao universo, como por exemplo a impossibilidade de cálculo de erros de amostragem e desvio padrão (MARCONI; LAKARTOS, 2017, p.38).

Um dos critérios da seleção da amostra não probabilística é a seleção intencional ou por julgamento, que, na visão de Mattar (1996), é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou entrevistador do campo.

Na amostra por julgamento, o pesquisador usa o seu julgamento para selecionar os membros da população que são boas fontes de informação. A seleção é definida intencionalmente pelo investigador que “considera que esses elementos possuem características típicas ou representativas da população” (MENSURE EVALUATION, 2019). Para esta pesquisa, a amostra por julgamento selecionou o público baseando-se na acessibilidade.

O Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis reúne os Gestores através de Encontros Nacionais e Regionais. São realizados dois encontros Nacionais por semestre, sendo que, o primeiro deles é destinado a Diretoria do FONAPRACE e aos Coordenadores Regionais e o segundo Encontro é para todos os representantes, ambos ocorrem na sede da Andifes em Brasília. Já os Encontros Regionais são definidos a partir do primeiro Encontro Anual com todos os representantes e a sua localização varia entre as cidades representantes.

Dessa forma, visando atingir um número maior de participação, a pesquisadora participou pessoalmente do II Encontro Nacional do FONAPRACE de 2019, abordando todos os Gestores responsáveis pela Assistência Estudantil que estavam presentes no evento para responder o questionário e selecionou quatro pró-reitores para participarem da entrevista.

A seleção dos participantes da entrevista levou em consideração o tempo de exercício no cargo, dessa forma, selecionou-se um pró-reitor que possuía mais de 10 anos, outro com 2 anos, um com 1 ano e outro, recém chegado ao Fórum, com 3 meses de exercício no cargo, permitindo dessa forma, identificar o comportamento informacional por diferentes pontos de vistas. Visando preservar o anonimato dos Gestores entrevistados, foi atribuído um código para cada um deles (Entrevistado A, B, C e D).

4.3 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Para fundamentar os conceitos utilizados na pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico em livros, artigos científicos, teses e dissertações, permitindo a pesquisadora obter um maior número de materiais para embasar o seu referencial.

O levantamento preliminar dos artigos científicos foi realizado no (i) Portal de Periódico da Capes; no (ii) Portal EBSCOHost do qual foram selecionados as bases de dados *Information Science & Technology Abstracts - ISTA* e *Library, Information Science Technology Abstracts – LISTA* por abranger coleções de publicações periódicas com concentração nas áreas de conhecimento de Administração e Ciência da Informação; e (iii) na Base de Dados Web of Science por se tratar de uma base multidisciplinar referencial de publicações científicas que indexa somente os periódicos mais citados em suas respectivas áreas, considerando o período compreendido entre os anos 2013 e 2018.

Visando identificar os estudos que adotavam outras terminologias para tratar a temática do Comportamento Informacional, para esta pesquisa partiu-se da utilização de três construtos: necessidade da informação, busca da informação e uso da informação, uma vez que eles integram o Comportamento Informacional (WILSON, 1999). Dessa forma, adotaram-se os termos de buscas e os seus sinônimos, conforme demonstrado no Quadro 7.

QUADRO 7 - PALAVRAS-CHAVES E DESCRITORES DE BUSCA SIMPLES - 2018

Key-wors / Palavras chave	Descritores sinônimos
1 - Comportamento Informacional 1 -Information Behaviour	Comportamento da Informação Informational Behaviour
2 - Comportamento de busca da informação 2 - Information-seeking behavior	"Estratégias de Busca de informação" OR "Busca da Informação" OR "Acesso à informação" information-seeking strategies " OR "information search" OR "information searching" OR "information seek" OR "information seeking" OR "access to information
3 - Necessidades de Informação 3 - Information Needs	
4 - Uso da Informação 4 - Information use	Information usage

FONTE: Elaborado pela Autora (2018).

As palavras-chaves foram pesquisadas isoladamente em cada um dos portais e na base de dados, considerando:

- Portal Capes – Qualquer campo/ Assuntos
- EBSCO – Assuntos, títulos e resumo
- Web of Science – Assuntos, títulos e resumo
- Qualidade: periódicos revisados por pares

Os números de ocorrências dos termos pesquisados, somados os resultados das buscas nos idiomas inglês e português são apresentados no Quadro 8.

QUADRO 8 - FREQUÊNCIA DE PALAVRAS-CHAVES - BUSCA SEMPLIS 2018

Palavra-chave	Base de dados			Total
	Portal Capes	EBSCO *Host	Web of Science	
1 - Comportamento Informacional	12.425	33	700	13.158
2 - Busca da Informação	40.218	8177	6826	55.221
3 - Necessidade de Informação	7980	582	3173	11.735
4 - Uso da Informação	10587	214	643	11.444

FONTE: Elaborado pela Autora (2018).

Conforme observado no Quadro 8, o tema Comportamento Informacional tem sido cada vez mais difundido, aparecendo em 13.158 estudos, demonstrando desta forma sua relevância. Analisando cada componente integrante do Comportamento Informacional separadamente, verifica-se que o processo de busca da informação é o que tem maior número de estudos, seguido pela necessidade e o uso da informação. É possível inferir que haja estudos que não consideram o Comportamento Informacional na sua totalidade, ou seja, como o processo de identificação das necessidades informacionais, busca e uso das informações. Portanto, optou-se por fazer combinações dos conceitos para abranger os estudos que de fato consideram todos os campos de pesquisa integrados.

Dessa forma, a estratégia de busca foi refinada para uma busca combinada. A busca foi constituída pelos operadores booleanos (AND) e (OR) e a aplicação de recursos de exatidão na recuperação da informação, como o uso das aspas nas combinações dos termos de pesquisas. Considerando que muitos estudos tratam o Comportamento Informacional como Busca por informação, foram realizadas quatro combinações:

A) “comportamento informacional” OR “comportamento da informação” AND “comportamento de busca da informação” OR “busca da informação” OR “acesso à informação”

B) “comportamento informacional” OR “comportamento da Informação” OR “comportamento de busca da informação” OR “busca da informação” OR “acesso à informação” AND “necessidades da informação”

C) “comportamento informacional” OR “comportamento da informação” OR “comportamento de busca da informação” OR “busca da informação” OR “acesso à informação” AND “uso da informação”

D) “comportamento informacional” OR “comportamento da informação” OR “comportamento de busca da informação” OR “busca da informação” OR “acesso à informação” AND “uso da informação” AND “necessidade da informação”

A busca combinada com os seus respectivos termos em inglês, são demonstrados no Quadro 9.

QUADRO 9 - TERMOS E DESCRITIVOS BUSCA COMBINADA 2018

Combinação dos termos	Idioma	Descritores/Sinônimos
A	P	"comportamento informacional" OR "comportamento da informação" AND "comportamento de busca da informação" OR " busca da informação" OR " acesso à informação"
	I	"informational behavior" OR "informational behavior" AND "information-seeking behavior" OR "information-seeking strategies " OR "information search" OR "information searching" OR "information seek" OR "information seeking" OR "access to information"
B	P	"comportamento informacional" OR "comportamento da informação" OR "comportamento de busca da informação" OR " busca da informação" OR " acesso à informação" AND "necessidades de informação"
	I	"information behavior" OR "informational behaviour" OR "information-seeking behavior" OR "information-seeking strategies " OR "information search" OR "information searching" OR "information seek" OR "information seeking" OR "access to information" AND "information needs"
C	P	"comportamento informacional" OR "comportamento da informação" OR "comportamento de busca da informação" OR " busca da informação" OR " acesso à informação" AND "uso da informação"
	I	"information behavior" OR "informational behaviour" OR "information-seeking behavior" OR "information-seeking strategies " OR "information search" OR "information searching" OR "information seek" OR "information seeking" OR "access to information" AND "information use" OR "information usage"
D	P	"comportamento informacional" OR "comportamento da informação" OR "comportamento de busca da informação" OR " busca da informação" OR " acesso a informação" AND "necessidades de informação" AND " uso da informação"
	I	"information behavior" OR "informational behaviour" OR "information-seeking behavior" OR "information-seeking strategies " OR "information search" OR "information searching" OR "information seek" OR "information seeking" OR "access to information" AND "information needs" AND "information needs" AND "information use" OR "information usage"

FONTE: Elaborado pela Autora (2018).

Nesta etapa, foram aplicados os seguintes filtros para a pesquisa:

- Capes: Campo Assunto
- EBSCO: Assuntos, títulos e resumos
- Web of Science: Assuntos, títulos e resumos
- Período de cobertura: 2013-2018
- Qualidade: periódicos revisados por pares

Os resultados das buscas combinadas são apresentados no Quadro 10.

QUADRO 10 - RESULTADO PESQUISAS COMBINADAS - 2018

Palavra-chave	Base de dados			Total
	Portal Capes	EBSCO *Host	Web of Science	
Combinação (A)	576	4418	13363	18.357
Combinação (B)	231	1157	3592	4.980
Combinação (C)	243	1131	3607	4.981
Combinação (D)	118	1120	3602	4.840

FONTE: Elaborado pela Autora (2018).

Com as combinações, foi possível perceber que a quantidade de material disponível é menor. Nota-se que a combinação A apresenta o maior número de estudos (18.357). Infere-se, portanto, que muitos dos estudos sobre Comportamento Informacional abordam a Busca da Informação. Dessa forma, utilizaram-se os dois termos de busca para as demais combinações. Refinou-se a busca para os estudos que apresentassem o texto completo e abordassem as áreas da Ciência da Informação, restando desta forma 1051 artigos para a combinação B, 981 artigos para a combinação C e 940 artigos para a combinação D. Esses artigos foram separados e exportados para o EndNote que excluiu os repetidos. Ao término deste processo, verificou-se que 22 artigos se alinhavam ao objetivo da pesquisa os quais foram selecionados a partir da leitura do título, do resumo e das palavras-chaves. Estes artigos selecionados foram incluídos no referencial teórico.

A segunda análise quanto à relevância do tema de pesquisa tomou por base as teses e dissertações apresentadas na Biblioteca Digital Brasileira de Tese e

Dissertações, do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – BDTD/IBCTI, buscando identificar os estudos já realizados (Quadro 11).

QUADRO 11 - BUSCA BDTD-IBCTI

Palavra-chave	BDTD-IBCTI
1 - Comportamento Informacional	131
2 - Busca da Informação	223
3 - Necessidade de Informação	204
4 - Uso da Informação	507
Total de Teses e Dissertações	1.065

FONTE: Elaborado pela Autora (2018)

O levantamento elaborado com base na BDTD/IBICTI não delimitou um período específico das publicações, uma vez que se objetivou recuperar o maior número de pesquisas que abrangessem os termos pesquisados, dessa forma, foram obtidas 131 teses e dissertações que abordavam o tema Comportamento Informacional e um total de 1.065 se considerarmos os estudos que tratavam sobre a necessidade, busca e uso da informação.

O alinhamento teórico da pesquisa foi pautado nos objetivos geral e específicos, nos conceitos e autores e auxiliou na construção do instrumento para a coleta de dados, conforme apresentado no Quadro 12.

QUADRO 12 - CORRELAÇÃO DOS OBJETIVOS, CONCEITOS, AUTORES, COLETA E TÉCNICAS DE ANÁLISE DA PESQUISA

(continua)

Objetivos	Conceitos	Autores	Coleta	Análise
a) Identificar o contexto e as necessidades de informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	Informação; Variáveis intervenientes, mecanismos de ativação, criação de sentidos, identificação dos <i>gaps</i> ; construção do conhecimento	Wilson (1997, 1999, 2000); Ellis (1989); Kulthau (1991); Choo (2003, 2006); Martínez-Silveira; Odonne (2007), Berti; Bartalo (2017), Figueiredo; Paiva (2017)	Levantamento bibliográfico, análise documental, questionário e entrevista semiestruturada	Estatística e Análise de Conteúdo

QUADRO 12 – CORRELAÇÃO DOS OBJETIVOS, CONCEITO, AUTORES, COLETA E TÉCNICAS DE ANÁLISE DA PESQUISA

				(conclusão)
b) Mapear as práticas de busca da informação e as fontes de informação utilizadas pelos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	Fontes de informação Canal de Informações, Qualidade e Relevância das informações	Oliveira; Ferreira (2009); Rodrigues; Blattmann (2014); Araújo; Fachin (2015); Blattmann (2015); Ferreira; Jardim; Ziviani (2018); Arouck (2011); Pereira (2016); Baggio; Costa; Blattmann (2016); Dutra; Barbosa (2017), Savolainen (2016)	Levantamento bibliográfico, análise documental e entrevista semiestruturada	Estatística e Análise de Conteúdo
c) Identificar as práticas de uso da informação dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	Tipos de Informação, Qualidade das informações, Relevância	Arouck (2011); Pereira (2016); Vitoriano; Gasque (2018); Machado e Barbosa (2018)	Levantamento bibliográfico, Análise documental e Entrevista semiestruturada	Estatística e Análise de Conteúdo
d) Verificar como ocorre o compartilhamento das informações pelos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	Compartilhamento de informações	Davenport (1998) Fidel et al (2004); Wilson (2010); DU (2014)	Levantamento bibliográfico, análise documental e entrevista semiestruturada	Estatística e Análise de Conteúdo

FONTE: Elaborado pela Autora (2019)

A relação com os instrumentos de pesquisa e os resultados é apresentada no Quadro 13 (p.88).

4.4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados ocorreu por meio de pesquisa documental, questionário e entrevista semiestruturada, uma vez que, por se tratar de uma pesquisa quali-quantitativa, são as técnicas mais recomendadas para responder ao estudo proposto a fim de alcançar seus objetivos. A proposta para o roteiro do questionário e das entrevistas foi orientada a partir do alinhamento dos conceitos levantados na revisão da literatura, tanto para responder o problema de pesquisa identificado quanto para atingir os objetivos elencados a partir dos métodos escolhidos.

Com o intuito de obter uma descrição mais detalhada das experiências dos Gestores de Assuntos Estudantis, para a entrevista semiestruturada foi aplicado a técnica do incidente crítico a qual segundo Flanagan (1973, p. 99) “consiste num conjunto de procedimentos para coleta de observações diretas do comportamento humano [...], no sentido de se reportar uma amostra do comportamento do indivíduo ou de um grupo. Para Dela Coleta (1974), incidente se refere a qualquer atividade humana observável que seja completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para que um incidente seja considerado crítico, o comportamento do entrevistado deve ser descrito ao pesquisador considerando-se o contexto em que o incidente ocorreu (FLANAGAN, 1973).

No caso desta pesquisa, o incidente crítico está vinculado a uma necessidade de informação sentida pelos Gestores, tendo motivado os comportamentos de busca e uso da informação. O objetivo foi fazer com que o entrevistado lembrasse e descrevesse, com a maior minúcia possível uma situação real vivida por ele e que julgue extremamente relevante para exemplificar uma necessidade de informação e a forma como procedeu para uma possível solução.

A análise documental foi realizada nos documentos gerados pelo FONAPRACE e nos e-mails trocados pelos Gestores de Assuntos Estudantis no Grupo Ciranda, no período de 01 de setembro a 30 de novembro de 2019, após devidas autorizações.

A aplicação do questionário e as entrevistas foram realizadas no II Encontro Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis que ocorreu em Brasília nos dias 30 e 31 de outubro de 2019.

4.4.1 Elaboração dos instrumentos para coleta de dados

O referencial teórico e os objetivos específicos orientaram a elaboração do conteúdo dos instrumentos de pesquisa. Para o questionário (Apêndice A), foram consideradas as sugestões de Marconi e Lakatos (2007) e Vieira (2009) no que se refere ao número de questões, ou seja, de 15 a 30 questões. Dessa forma, para esta pesquisa foram elaboradas e agrupadas 17 questões, de acordo com os objetivos específicos, o resultado esperado em três partes (Quadro 13, p. 86):

1. identificação dos respondentes: 4 questões fechadas;
2. comportamento informacional: 10 questões fechadas e 1 questão aberta
3. Caracterização da informação: 2 questões fechadas

Para a entrevista, utilizou-se um roteiro previamente estabelecido, que segundo Michel (2016) permite a comparação das respostas às mesmas perguntas com a conclusão de que as diferenças devem refletir nos respondentes e não nas perguntas. Sordi (2016) aponta que neste formato de entrevista, as questões, embora flexíveis, devem cobrir um determinado conjunto de perguntas, a fim de obter compreensão a partir de informações textuais. Desse modo, foram elaboradas 15 questões (Apêndice B), que abordaram o contexto no qual estão inseridos e o comportamento informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis. As respostas das entrevistas foram transcritas de forma manual pela pesquisadora e incluídas no *Software NVivo* para análise.

Para a análise documental, foi utilizado o protocolo de coleta e análise documental (Apêndice C). As categorias de análise foram elaboradas a partir de um enfoque qualitativo, não havendo intenção de provar hipóteses. O procedimento adotado para a categorização é mais intuitivo, maleável e adaptável, no qual a importância será dada ao contexto.

Dessa forma, seguindo os conceitos de Davenport e Prusak (1998), Wilson (1999) e Choo (2006), foram apontadas quatro categorias de contexto: (i) necessidade, (ii) busca, (iii) uso e (iv) compartilhamento da informação (Figura 9). Tais categorias foram escolhidas considerando o fato delas comporem a totalidade do Comportamento Informacional.

Além das categorias para o comportamento informacional, foi analisado a questão dos atributos de qualidade da informação. Para tanto, utilizou-se as três categorias apontadas por Arouck (2011): (i) meio, (ii) conteúdo e (iii) uso. Dessa forma, 49% das características consideradas mais importante estão agrupadas na Categoria de Conteúdo (precisa, confiável, verificável, completa), 35% estão agrupadas na categoria meio (simples, segura, acessível, flexível, pontual, econômica) e 16% na categoria uso (relevância).

QUADRO 13 - OBJETIVOS, RESULTADOS ESPERADOS, QUESTÕES FORMULADAS E PARTES

OBJETIVOS	RESULTADOS ESPERADOS COM A COLETA	QUESTÕES FORMULADAS	PORTE/LOCAL
a) Identificar o contexto e as necessidades de informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	<ul style="list-style-type: none"> . verificar o contexto no qual os Gestores de Assuntos Estudantis estão inseridos . verificar como os Gestores de Assuntos Estudantis identificam suas necessidades de informação 	<p>Questões 2.1 (questionário), Questão 3 e 4 (roteiro)</p> <p>Questões 2.2 (questionário)</p>	Comportamento Informacional - Necessidade
b) Mapear as práticas de busca de informação e as fontes de informação utilizadas por Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	<ul style="list-style-type: none"> . verificar quais os canais e fontes de informação utilizadas . identificar quais os fatos contribuíram para o sucesso ou insucesso da busca . identificar as barreiras e motivações . identificar os sentimentos percebidos durante a busca 	<p>Questões 2.8 e 2.9 (questionário), Questões 10, 11 e 12 (roteiro)</p> <p>Questão 9 (roteiro)</p> <p>Questão 2.6 (questionário)</p> <p>Questão 2.7 (questionário) Questão 8 (roteiro)</p>	Comportamento Informacional - Busca
c) Identificar as práticas de uso da informação dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras;	<ul style="list-style-type: none"> . verificar a qualidade e relevância das informações utilizadas . verificar os tipos de informações utilizadas . verificar a possibilidade de uso da informação para tomada de decisões, criação de significado ou conhecimento . identificar o que consideram na informação valiosa 	<p>Questão 13 (roteiro)</p> <p>Questões 2.3 e 2.4 (questionário) Questão 6 (roteiro)</p> <p>Questão 7 (entrevista)</p> <p>Questões 3.1 e 3.2 (questionário)</p>	Características da Informação e Comportamento Informacional - Uso
d) Verificar como ocorre o compartilhamento das informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Federais Brasileiras.	<ul style="list-style-type: none"> . identificar os meios utilizados para o compartilhamento de informação . identificar os riscos e benefícios no compartilhamento da informação . apontar o grau de confiança para compartilhar informações 	<p>Questões 2.10 (questionário)</p> <p>Questão 2.11 (questionário)</p> <p>Questão 14 (roteiro)</p>	Comportamento Informacional - Compartilhamento

FONTE: Elaborado pela Autora (2019).

O Quadro 13 apresenta a relação entre: objetivos específicos, os resultados esperados com o questionário e com as entrevistas, perguntas formuladas e sua localização no instrumento de pesquisa.

4.4.2 Aplicação do Pré-teste dos Instrumentos de Coletas de Dados

A aplicação do pré-teste, dos instrumentos de pesquisas, foi realizada entre os dias 02 e 05 de setembro de 2019. A pesquisadora entregou o questionário pessoalmente aos respondentes, juntamente com a carta de apresentação (Apêndice D), sendo explicado a natureza e importância da pesquisa.

Para a aplicação do questionário, foram selecionados dois Coordenadores de Assuntos Estudantis (cujo IFES possui um Pró-Reitor, portanto, foi este o respondente da pesquisa final) e um Pró-Reitor aposentado, visto que, eles apresentavam características semelhantes à amostra da pesquisa. Já a entrevista foi realizada com um Pró-Reitor aposentado.

Neste pré-teste foi acrescentada uma questão para avaliação dos instrumentos de pesquisa, tendo por objetivo verificar a percepção dos respondentes quanto à clareza, complexidade, formato, redação e ordem lógica das questões elaboradas, assim como quanto a constrangimentos gerados. Para tanto, foi utilizado a escala de medição com proposição de concordância, sendo: (1) discordo fortemente; (2) discordo; (3) não concordo, nem discordo; (4) concordo; (5) concordo fortemente, na sequência, foram atribuídos pesos para as questões de acordo com a incidência de respostas e níveis de concordância para as afirmações. Os dados coletados foram tabulados, considerando uma linha para cada respondente e uma coluna para cada pergunta e analisados com o auxílio do *software* Excel.

Foi apontado que o questionário estava claro, compreensível e com uma quantidade de questões satisfatória, entretanto, dois dos respondentes sugeriram melhoria na elaboração da redação da segunda parte do questionário, de forma a deixar mais claro se a situação analisada seria uma já vivida ou uma situação no futuro. No que se refere à sequência lógica, a média foi 5, demonstrando que as perguntas seguem uma lógica. Todos os respondentes apontaram que as questões abordadas no instrumento de pesquisa, não constrangem os respondentes. Dessa forma, com os resultados apresentados, notou-se uma boa avaliação do instrumento de pesquisa para o questionário.

Para avaliação do Roteiro de Entrevista, utilizou-se os critérios de clareza, compreensão, sequência lógica, constrangimento e o tempo demandado para a entrevista. Ao final da entrevista foi perguntado ao respondente a sua percepção quanto aos critérios mencionados e todos foram avaliados positivamente, demonstrando assim uma boa avaliação desse instrumento de pesquisa.

A aplicação do pré-teste dos instrumentos de pesquisa permitiu realizar alguns ajustes e padronizar o formato das questões, utilizando-se escala de medição, cuja proposição foi medida em termos de Frequência e Importância. Segundo Michel (2015), o questionário com escalas de medidas, atende à pesquisa social, também entendida como qualiquantitativa, pois une os interesses quantitativos de informações e os aspectos qualitativos interpretativos, permitindo ao pesquisador “ler” e interpretar os dados que coletaram e saber o que os respondentes estão realmente dizendo, ainda que de forma indireta (MICHEL, 2015).

4.4.3 Sistematização e Análise dos Resultados

Markoni, Lakatos (2007) apontam que a etapa de interpretação e análise dos dados é considerada a base da pesquisa e permite ao pesquisador obter as respostas dos questionamentos do seu projeto. Portanto, para conseguir atingir os objetivos desta pesquisa, foram analisados os dados obtidos no questionário, na entrevista e na análise documental dos e-mails do Grupo Ciranda e documentos gerados pelo FONAPRACE, visando identificar a coerência e complementariedade das respostas, possibilitando assim, o cruzamento de várias fontes de evidências.

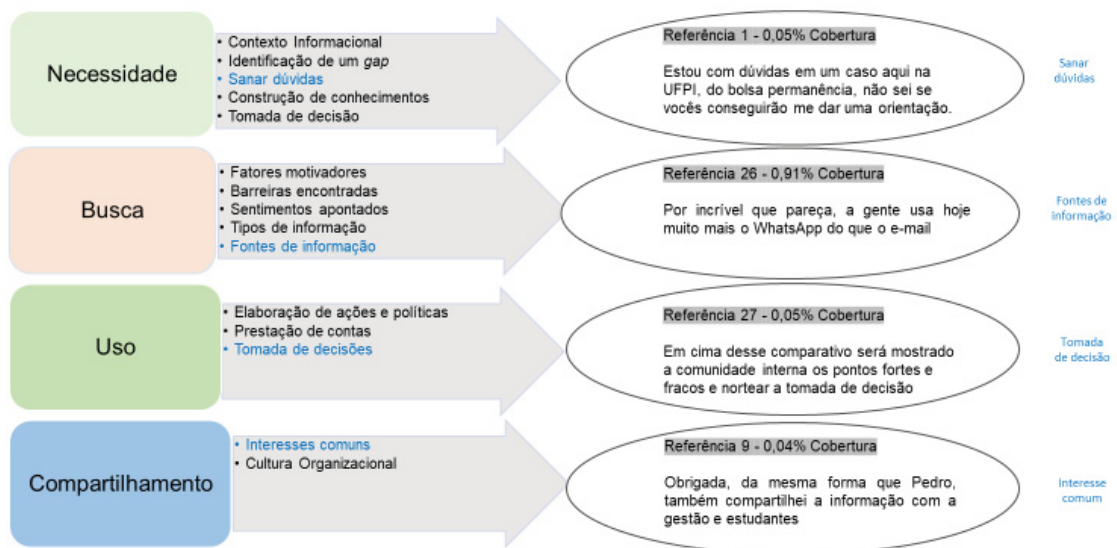
Os dados com as respostas do questionário foram tabulados, tratados e armazenados pelo *Software* Microsoft Excel, visando facilitar a sua análise com os resultados obtidos na análise de conteúdo da questão aberta e da entrevista. Os dados foram dispostos de modo que: (i) cada coluna corresponde a uma pergunta; (ii) cada linha equivale a um respondente; e (iii) na intersecção entre colunas e linhas foram inclusos o valor da escala de medição atribuído a cada questão.

Os dados da análise documental, da questão aberta do questionário e das entrevistas foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, na perspectiva de Bardin (2016), apoiada no uso do *Software* NVivo. Segundo Bardin (2016), a técnica de análise de conteúdo considera a comunicação expressa por meio do registro escrito ou falado. Designa-se como Análise de Conteúdo:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos a descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/ recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2016, p.11).

A análise de conteúdo foi composta pelas etapas de (i) pré-análise; (ii) exploração do material; (iii) o tratamento dos resultados, inferência e a interpretação (BARDIN, 2016). O sistema de categorias foi elaborado previamente, com bases nos objetivos propostos do estudo e na literatura sobre a temática Comportamento Informacional. Dessa forma, foram definidas quatro Categorias de Contexto: (i) necessidade (ii) busca, (iii) uso e (iv) compartilhamento da informação, sendo que para cada uma delas, foram definidas as categorias de análise e unidades de registro.

FIGURA 9 - CATEGORIAS CONTEXTO X CATEGORIAS DE ANÁLISES



FONTE: Elaborado pela Autora com auxílio do *Software NVivo* (2020)

Para a categoria de análise foi considerado o uso de 'Termos', na unidade de registro foram consideradas as 'Palavras' e na unidade de contexto, as 'Frases', conforme apresentado na Figura 9 que traz ainda, um exemplo de unidades de contexto para cada uma das categorias de análises.

5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados encontrados com a pesquisa, visando atender o objetivo geral proposto: analisar o comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Brasileiras.

Os resultados foram obtidos (i) dos questionários aplicados pessoalmente pela pesquisadora no Encontro Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis ocorrido na sede da ANDIFES em Brasília, nos dias 30 e 31 de outubro de 2019, cujo a taxa de retorno foi de 47% dos 56 gestores presentes no evento, (ii) pelos dados coletados nas entrevistas realizadas no mesmo evento e (iii) pela análise documental dos e-mails trocados pelo Grupo Ciranda, no período de 01 de setembro de 2019 a 30 de novembro de 2019.

Os dados dos questionários foram tabulados e tratados no *software* Microsoft Excel, sendo divididos em três partes e analisados quantitativamente, de forma a identificar as frequências de respostas para cada questão e o comportamento dos respondentes.

Os dados das entrevistas e das análises documentais foram realizados com o auxílio do *software* NVivo, considerando quatro categorias de análises: (i) necessidade, (ii) busca, (iii) uso e (iv) compartilhamento de informação. Dessa forma, as informações obtidas nas entrevistas e na análise documental permitiram um maior aprofundamento na análise e compreensão dos dados coletados com o questionário.

A apresentação dos resultados foi dividida de acordo com as categorias de análise e a interpretação deles fundamentou-se tanto nas análises quantitativas, considerando os pontos de maior evidência em cada questão do questionário, sendo elas disposta de forma qualitativa, quanto nas respostas das entrevistas e achados nos documentos.

5.1 PERFIL DOS RESPONDENTES DO QUESTIONÁRIO

O FONAPRACE é representado por 63 Universidades Federais e dois (2) Centros Tecnológicos. O Gráfico 1 apresenta a frequência de participação dos respondentes, de acordo com a região geográfica do país na qual estão localizadas as IFES onde os Pró-Reitores exercem suas atividades.

GRÁFICO 1 - PERFIL DOS RESPONDENTES - REGIÃO GEOGRÁFICA



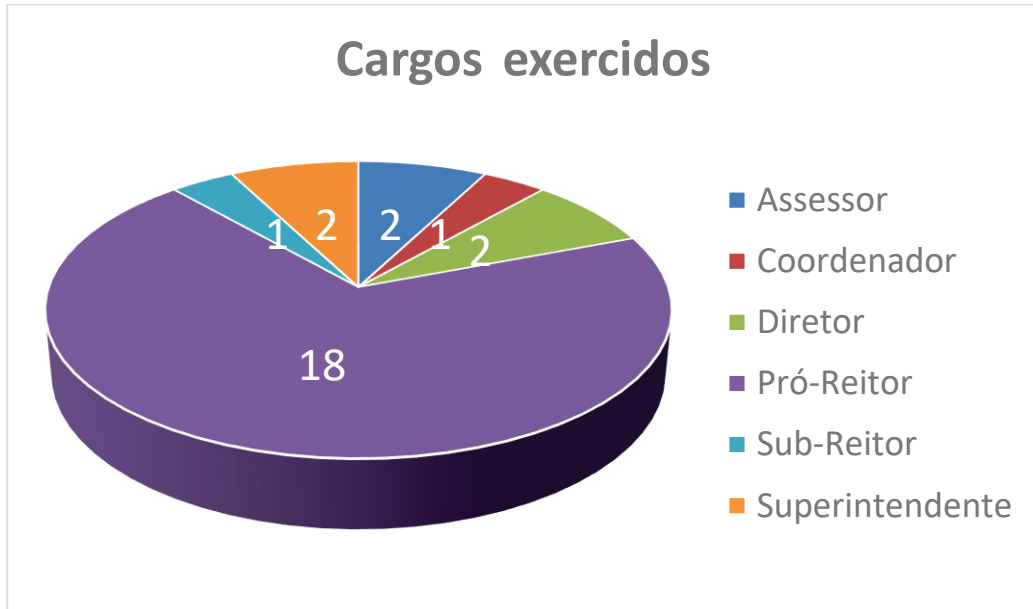
FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Dos 26 respondentes, 7 pertencem a região Sudeste, 6 pertencem a região Centro Oeste, 5 são da região Sul, 4 da região Norte e 4 da região Nordeste. Ao comparar com a população total, obteve-se 63% dos representantes das IFES da região Centro Oeste, 45% da região Sul, 40% do Norte, 35% do Sudeste e 25% da região Nordeste.

O perfil dos participantes da pesquisa é apresentado nos Gráficos 2, 3 e 4, de acordo com o cargo exercido, gênero e tempo de exercício no cargo. Foi levantado que, embora 65 IFES públicas possuam representatividade no FONAPRACE, nem todas possuem uma Pró-Reitoria instituída, sendo essas compostas por Coordenação, Setor, Departamento ou Diretoria. Desse modo, constatou-se que a assistência estudantil é um tema abordado em todas as Universidades, variando o tamanho da unidade responsável por executá-la e os cargos desempenhados pelos

seus representantes. O perfil dos respondentes por cargo exercido é apresentado no Gráfico 2.

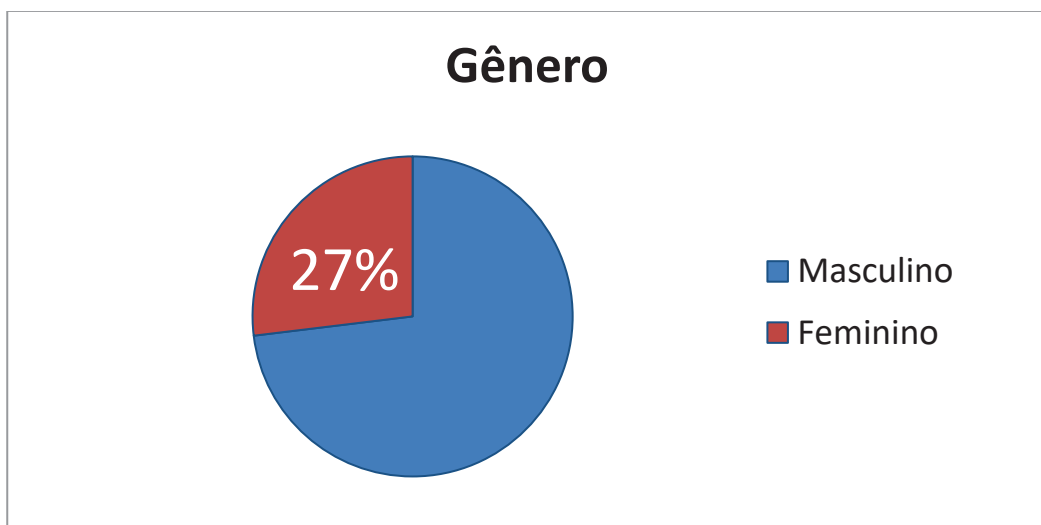
GRÁFICO 2 - PERFIL DOS RESPONDENTES - CARGOS EXERCIDOS



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Participaram da pesquisa 18 Pró-Reitores, 1 Sub-Reitor, 2 Diretores, 1 Coordenador, 2 Assessores e 2 Superintendentes, sendo que 73% eram do sexo masculino e 27 % feminino, conforme aponta o Gráfico 3.

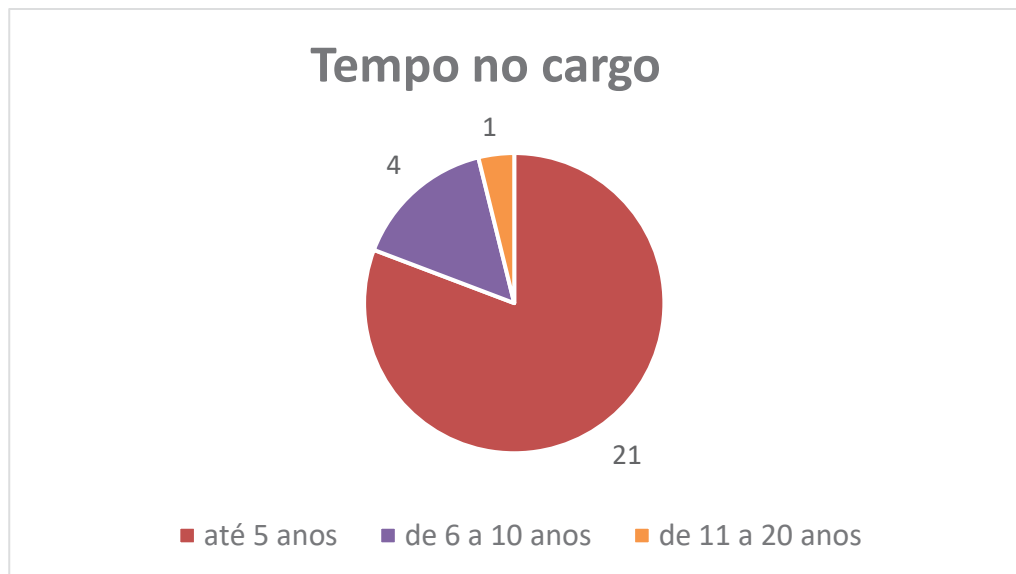
GRÁFICO 3 - PERFIL DOS RESPONDENTES - GÊNERO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Quanto ao tempo de trabalho, 21 dos respondentes estão a cinco (5) anos ou menos no cargo exercido, quatro (4) deles variam de seis (6) a 10 anos e apenas um (1) possui mais de 11 anos de exercício. Esses números indicam que uma parcela bem significativa, 81% dos respondentes, estão a menos de cinco (5) anos participando do FONAPRACE.

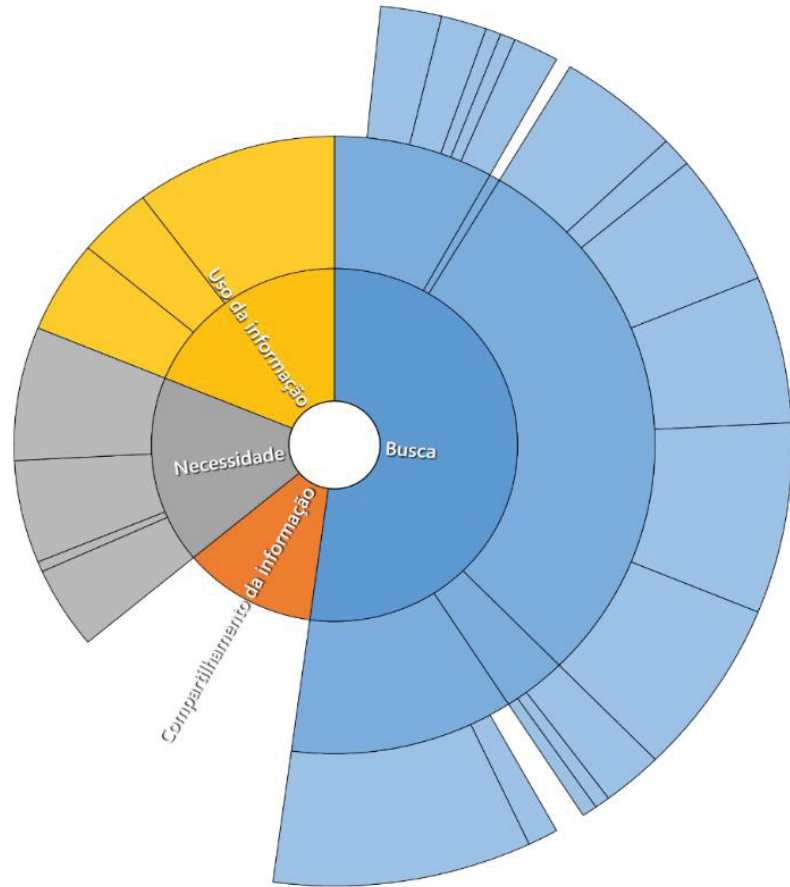
GRÁFICO 4 - PERFIL DOS RESPONDENTES - TEMPO NO CARGO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

A segunda parte da apresentação dos resultados se refere aos principais achados da pesquisa no que se refere ao Comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis integrantes do FONAPRACE. A Figura 10, apresenta a proporção de cada umas das Categorias de Contexto identificadas com a análise de conteúdo. Nota-se que a Categoria Busca da Informação é a que teve maior representatividade, pois, teve maior número de subcategorias, visto que envolve a maior parte no processo de análise do comportamento informacional, considera os tipos de informações buscadas, as fontes utilizadas, barreiras encontradas e os sentimentos apontados durante a busca por informações.

FIGURA 10 - PROPORÇÃO DAS CATEGORIAS ENCONTRADAS



FONTE: Elaborado pela Autora a partir das análises do Nvivo (2020)

O Comportamento Informacional foi agrupado em quatro categorias: (i) necessidade de informação, (ii), busca da informação, (iii) uso da informação e (iv) compartilhamento da informação, as quais são apresentadas a seguir.

5.2 NECESSIDADE DA INFORMAÇÃO

Nesta parte dos instrumentos de coleta de dados, buscou-se responder o objetivo “a”, identificar o contexto e as necessidades de informações dos Gestores de Assuntos Estudantis das universidades federais brasileiras.

Os Gestores de Assuntos Estudantis, além de assumirem os compromissos com o FONAPRACE precisam lidar, diariamente, com suas atividades nas Instituições de Ensino onde exercem o seu cargo, dessa forma, enfrentam situações que geram necessidades de diversos tipos de informações.

As necessidades informacionais são influenciadas pelo contexto onde os Gestores estão envolvidos, pois, como apontado por Wilson (1999), elas não existem por si só, mas, são determinadas pelo ambiente no qual os indivíduos desempenham suas atividades, o seu papel social no trabalho e suas necessidades pessoais, sejam elas de natureza psicológica, afetiva ou cognitiva. As situações socioeconômicas, problemas, comunidade, organizações, incluindo suas estruturas e cultura das organizações são outros fatores que afetam o comportamento de busca dos indivíduos (WILSON, 1999).

O ambiente organizacional dos Gestores de Assuntos Estudantis é constituído pelos fatores e fluxo de informação relacionados à definição de ações para criação de políticas e diretrizes para a Assistência Estudantil. Destacam-se entre elas: a elaboração de ações e metas a serem cumpridas pelo FONAPRACE, a gestão do recurso do PNAES, a identificação de indicadores que possam aferir os avanços obtidos com o acolhimentos dos estudantes com vulnerabilidade econômica e os próprios resultados numéricos alcançados, como o número de estudantes beneficiados pelos programas de assistência estudantil e o impacto dos auxílios para a formação desses estudantes.

Dessa forma, os dados coletados com a questão aberta do questionário (13 respondentes), com as entrevistas e com a análise documental apontaram que o contexto informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis é formado por demandas da própria IFES onde exercem suas atividades, principalmente no tocante às informações dos estudantes com fragilidade socioeconômica.

O Entrevistado C relata que necessita de informações para implementar algumas estratégias e ações relacionadas a permanência, evasão e retenção dos estudantes, segundo ele “um dos carros chefes das políticas estudantis é esse, a permanência qualitativa, aumenta a conclusão e diminui a retenção”. Ele ressalta que algumas dessas ações vão exigir mudanças nas resoluções internas da própria instituição, resolução do Conselho de Graduação e até do Conselho Universitário. Portanto, é imprescindível estar em conexão com o Gabinete da Reitoria e com as Pró-Reitorias de Planejamento e Graduação.

Além das demandas internas, há necessidades de informações externas às IFES que contribuem e interferem na formulação das políticas de Assistência Estudantil e, conseqüentemente, fazem parte deste contexto informacional.

O entrevistado B destaca a importância da análise de conjuntura, ao comentar:

A gente precisa ter a análise da conjuntura, ver qual é o tamanho das nossas pernas, pois, além de estarmos aqui debatendo, discutindo a assistência estudantil, todos nós temos responsabilidade nas nossas instituições, enquanto estamos aqui debatendo, as coisas estão acontecendo nas nossas pró-reitorias, você vai chegar lá e ter uma pilha de papéis para assinar, um conjunto de problemas que aconteceram, emergências que surgiram.

A análise de conteúdo permitiu identificar as palavras que apareceram com maior frequência nos relatos dos entrevistados e documentos pesquisados. A Figura 11 apresenta a contagem para as 50 palavras mais recorrentes sobre o Contexto informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das IFES que foram apontadas.

FIGURA 11 - PALAVRAS MAIS RECORRENTES SOBRE O CONTEXTO INFORMACIONAL DOS PRÓ-REITORIES



FONTE: Elaborado pela Autora a partir das análises do Nvivo (2020)

A conjuntura socioeconômica e política do país foi apontada no contexto informacional. Com a mudança para o atual governo, percebe-se uma preocupação na manutenção dos recursos disponibilizados para a assistência estudantil, isto somado aos cortes anunciados para a educação, o número de pessoas desempregadas refletindo diretamente na maior procura por assistência estudantil, traz incertezas quanto ao futuro da permanência destes estudantes com fragilidade socioeconômica nas universidades.

Esse fato foi abordado pelo Entrevistado D, ao apontar que com a aprovação da Lei Orçamentária e o contingenciamento de 40% do recurso destinado ao PNAES para 2020, muitas universidades “estão cortando os auxílios e não vão abrir novos editais”, ou seja, esta informação influenciou na tomada de decisões.

Conforme mencionado anteriormente, a pesquisadora trabalha em uma das Pró-Reitorias de Assuntos Estudantis, então, conseguiu perceber um adoecimento mental por parte dos estudantes, que pressionados por toda esta situação, ficam reféns dos seus medos e anseios. Portanto, a necessidade e utilização das informações que envolvem todo este contexto, são imprescindíveis aos Gestores de Assistência Estudantil para auxiliá-los no processo de tomada de decisões para elaboração de metas e políticas assistenciais e protetivas.

A saúde mental é um tema que está sendo bastante abordado pelos Gestores de Assuntos Estudantis, inclusive, foi criado um GT no FONAPRACE para tratar do assunto. Tal fato é apontado pelo Entrevistado D ao mencionar que sua Instituição fez parceria com a Secretaria de Saúde para atendimento e encaminhamento dos casos mais graves dos estudantes com essa demanda, uma vez que esses estudantes são usuários do Sistema Único de Saúde do município.

Da mesma forma, o Entrevistado B afirma que estão criando um grupo para tratar de saúde mental na sua Universidade, ele ressalta:

Estamos melhorando as ações de uma Divisão que temos na nossa Unidade, que faz atendimento médico, mas, não é um atendimento médico, nós não somos hospitais. O objetivo da política é você atender o estudante, fazer uma triagem, ver qual é a sua necessidade e fazer um encaminhamento para hospitais, psicólogos, essas coisas... então estamos melhorando essas ações, sobretudo, sobre a saúde mental dos estudantes.

Diante do exposto, é possível afirmar que o contexto onde estão inseridos os Gestores de Assuntos Estudantis e as suas atividades laborais estabelecem as necessidades informacionais, indo ao encontro do que foi apresentado por Chatman (2000) , Le Coadic (2004) e Choo (2006), quando mencionam que as necessidades variam de acordo com o contexto e o grupo de profissionais.

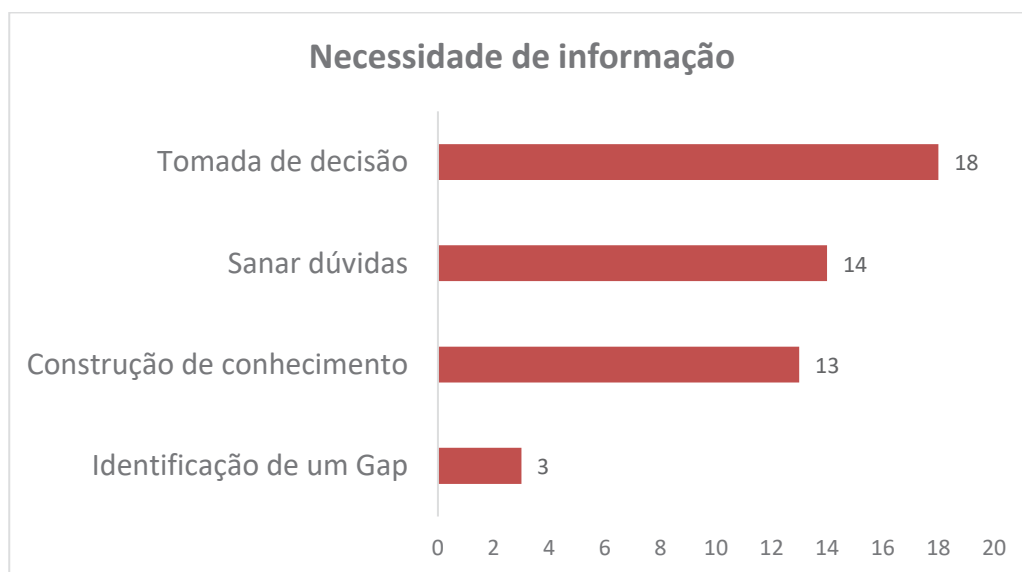
Wilson (1999) menciona os mecanismos ativadores da necessidade de informação que definem se há ou não uma lacuna informacional a ser preenchida. Uma das teorias que o autor utiliza para explicar esse mecanismo de ativação é a do stress/esforço, no qual é gerado uma situação de estresse, exigindo um esforço para

a busca de informação e resolução de problema. A colocação do Entrevistado B indicada acima ilustra o pensamento de Wilson.

Um outro exemplo, é o relato do Entrevistado D sobre uma dessas situações ocorrida pela descoberta da redução de 40% do recurso do PNAES prevista na PLOA, quando gerou muito estresse entre os pró-reitores, que buscavam por meio dos seus departamentos financeiros, informações que confirmassem tal fato e o reflexo que isto causaria.

Choo (2006) aponta que as necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa, falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão. Questionados quanto ao reconhecimento das suas necessidades informacionais, os Pró-Reitores afirmaram reconhecer a necessidade de determinada informação para sanar dúvidas, tomar decisões e gerar conhecimento, conforme demonstrado no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 - NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Os dados apontam que 18 pessoas reconhecem a necessidade de informação para tomada de decisão, 14 delas reconhecem necessidade para sanar dúvidas, 13 para construção de conhecimento e apenas três (3) pessoas apontaram reconhecer necessidade de informação como identificação de um gap.

As entrevistas e análise dos e-mails trocados pelo Grupo Ciranda permitiram elencar necessidades informacionais para sanar dúvidas principalmente, quanto aos

auxílios oferecidos, forma de distribuição destes auxílios, funcionamento dos Restaurantes Universitários, perfil e rendimento acadêmico dos estudantes que pleiteiam bolsas, além de dúvidas cotidianas pertinentes ao cargo.

Os textos extraídos dos e-mails, demonstram essas necessidades:

Prezados colegas estou com a seguinte dúvida sobre homologação da bolsa MEC, podem me ajudar: a finalização da bolsa pode ocorrer a qualquer tempo ou somente no período que abre para as homologações?

Boa tarde Prezados, Gostaríamos do apoio de vocês para organizar nossa tabela de preços no Restaurante Universitário da Universidade do Acre, para tanto, solicitamos os editais e/ou resoluções que normalizem a concessão de acesso ao RU com isenção do preço ou preço estratificado por renda.

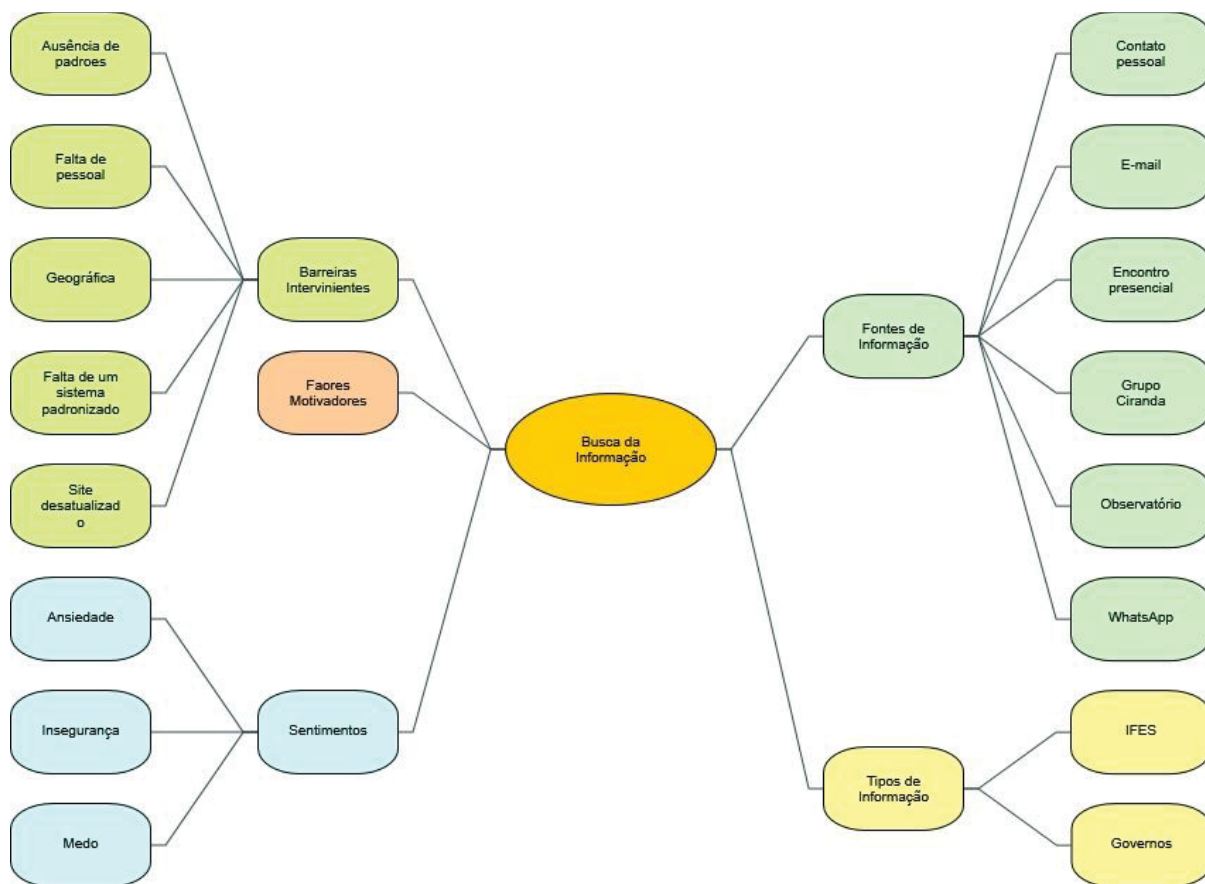
Identificado o contexto informacional e demonstrado as principais necessidades de informações, a próxima Categoria de Contexto a ser apresentada se refere à Busca de informações.

5.3 BUSCA DE INFORMAÇÃO

Esta etapa aborda questões relacionadas com as práticas de buscas informacionais dos Gestores de Assuntos Estudantis, permitindo identificar quais são os tipos de informações necessárias, os canais e fontes pesquisadas, as barreiras encontradas e os sentimentos percebidos durante o processo de busca da informação, atendendo desta forma o objetivo “b” da pesquisa.

Dessa forma, para a Categoria Busca de informação, foram definidas as categorias de análises apontadas na Figura 12.

FIGURA 12 - PROCESSOS DE BUSCA DA INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do Nvivo (2020)

A primeira Categoria de Análise da Busca de Informação procurou identificar os tipos de informações utilizadas, seja sobre a sua Instituição de Ensino ou sobre órgãos externos, como os Governos Municipal, Estadual e Federal.

5.3.1 Tipos de Informações

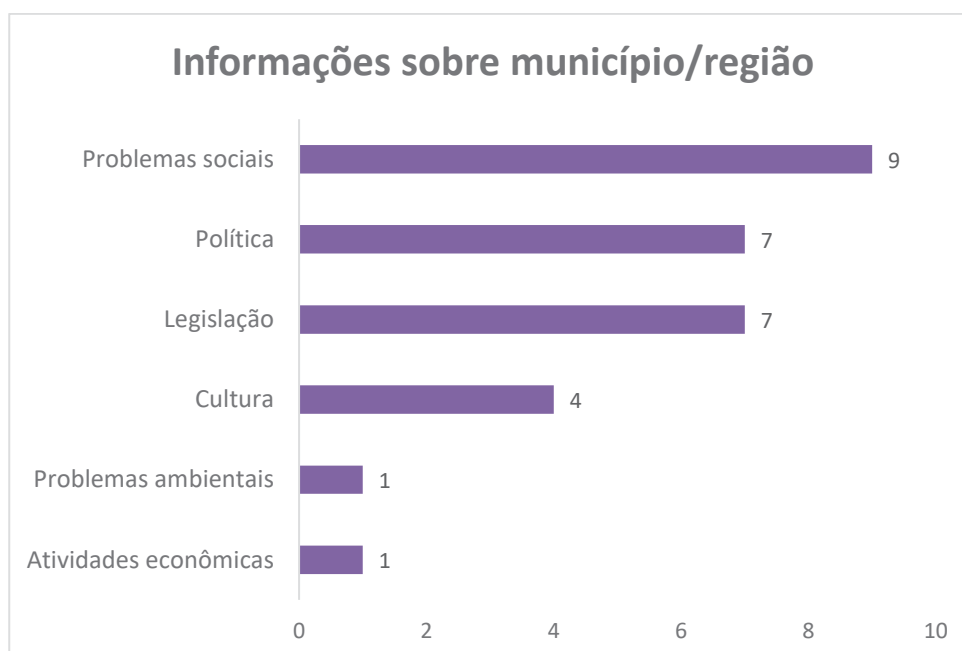
As informações utilizadas pelos Gestores de Assistência Estudantil, são em geral, aquelas que possibilitam definir soluções para uma boa gestão do recurso do PNAES, visando atender o maior número possível dos estudantes com vulnerabilidade socioeconômica nas suas Instituições, criando programas que permitam a permanência destes estudantes na universidade até a conclusão do seu curso. Destarte, essas informações permitem a elaboração de ações para a criação de políticas e diretrizes para a Assistência Estudantil.

Entretanto, tem toda a parte de Gestão da Pró-Reitoria, que envolve a contratação e coordenação da equipe técnica, administração dos recursos financeiros para custeio da sua unidade, contratação de serviços, aquisição de bens e materiais, dentre outras. A fala do entrevistado A ilustra a tipologia de informações:

Eu preciso de informação que são demandas internas, àquelas que cotidianamente precisamos, sobre os nossos estudantes, servidores, tem muitas questões que são internas, os dados estão na própria Universidade, seja em relação a restaurante universitário, seja em relação à assistência, bolsas e os diferentes auxílios que temos. Agora, tem outras informações que são externas, que aí o FONAPRACE cumpre esse papel de nos repassar.

Tendo em vista que as Instituições de Ensino Superior cumprem um papel importante na sociedade e estão ligadas a outros órgãos municipais, estaduais e federais e que os Pró-Reitores necessitam de informações externas às Universidades, foi questionado qual a frequência de uso das informações sobre o município/governo estadual no que diz respeito às atividades econômicas, problemas sociais, cultura, legislação e política. O Gráfico 6 traz essa representação.

GRÁFICO 6 - INFORMAÇÕES SOBRE MUNICÍPIO/REGIÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

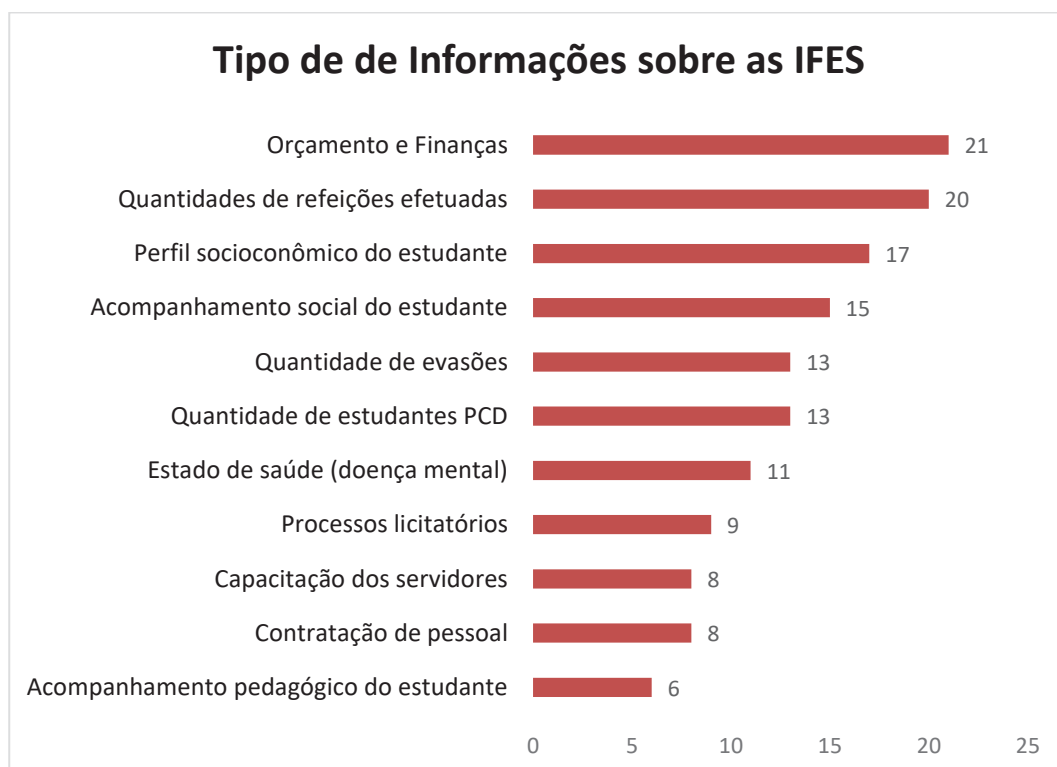
Foi apontado que as informações mais frequentemente buscadas nos órgãos externos estaduais se referem aos problemas sociais, política e legislação. Dos 26

respondentes, nove (9) buscam por informações (muito frequentemente) sobre os problemas sociais e sete (7) sobre a questão política e legislação. Essas informações podem influenciar na tomada de decisões e na criação de programas, por exemplo.

O Entrevistado D complementa dizendo que “as informações mais específicas do Governo do Estado e do Governo Municipal, nos atingem em algumas ações específicas, que a gente tem que lidar caso a caso (exemplo quando os estudantes precisam de liberações para as atividades desportivas ou eventos estudantis que necessitam de alvarás). As informações do Governo Federal não, nos atinge completamente”.

Quanto ao tipo de informações buscadas na Instituição de Ensino onde exercem suas atividades, foi apontado que informações sobre Orçamento e Finanças é a mais buscada frequentemente, seguida da utilização do Restaurante Universitário e Perfil Socioeconômico dos estudantes.

GRÁFICO 7 - INFORMAÇÕES SOBRE AS IFES



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Foi levantado com a análise de conteúdo que as informações sobre os Restaurantes Universitário permitem identificar o número de refeições diárias, dessas,

quantas são subsidiadas aos estudantes bolsistas. Essas informações também ajudam a levantar dados para decidir se compensa ter o restaurante gerenciado pela própria Universidade ou se convém terceirizá-lo.

A próxima Categoria de análise da Busca levantou os canais e fontes de informações utilizadas pelos Gestores de Assuntos Estudantis.

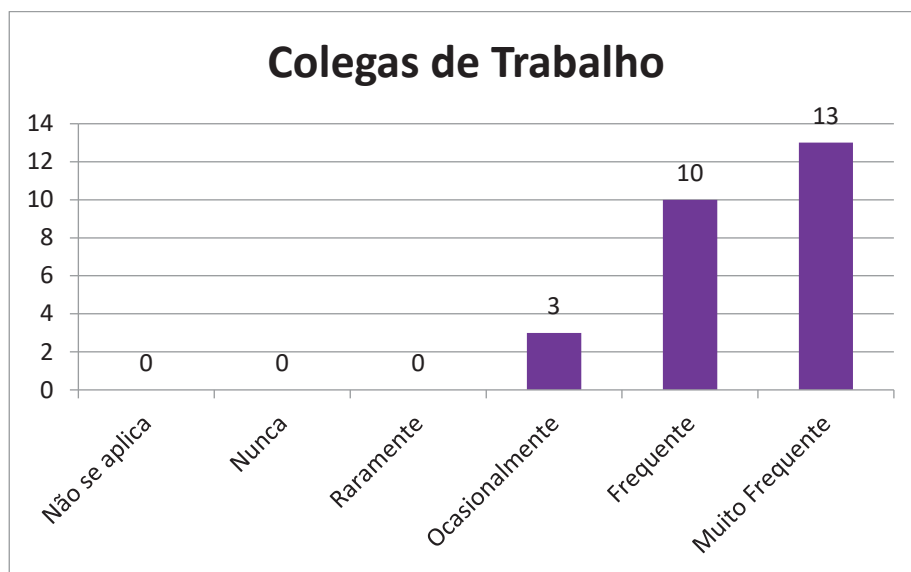
5.3.2 Canais e Fontes de Informações

O canal mais valorizado na busca de informações para atender as necessidades dos Gestores de Assuntos Estudantis são os contatos pessoais – internos ou externos. Quase 80% dos respondentes do questionário informaram que utilizam este tipo de canal nas suas buscas, com muita frequência.

A Internet foi apontada por 60% dos respondentes como o canal externo mais utilizado na obtenção de informações diárias, mais precisamente, sites de pesquisas como o Google, seguidos dos sites institucionais. Tal fato corrobora com os estudos de Malaquias et al (2017) e Kwasitsu e Chiu (2019) ao apontarem a Internet como um dos principais canais de informações.

Quanto às Fontes de informações, constatou-se a partir da análise de frequência de uso, conforme a classificação de fontes apontadas por Rodrigues e Blattmann (2014), Pereira (2016) e Dutra e Barbosa (2017), que há uma preferência pelas fontes pessoais internas e pelas fontes impessoais internas e externas. O Gráfico 8 demonstra que os colegas de trabalho são frequentemente consultados nas suas buscas por informações, apenas três (3) dos respondentes afirmaram que usam este tipo de fonte ocasionalmente, sendo apontado inclusive como a fonte mais relevante, corroborando com os estudos de Pereira (2016).

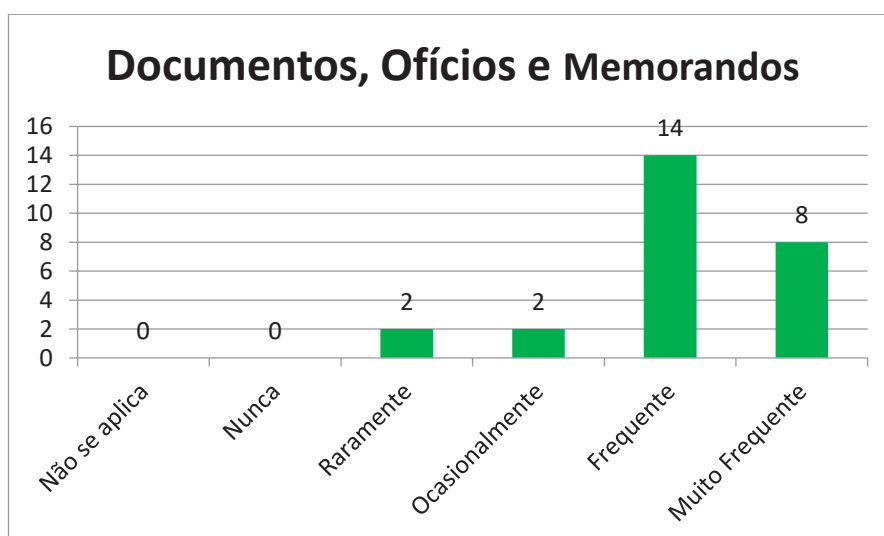
GRÁFICO 8 - FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DE COLEGAS DE TRABALHO COMO FONTES DE INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

A cada Encontro do FONAPRACE, são gerados documentos que norteiam ações a serem tomadas perante a Assistência Estudantil junto às Universidades e Governo Federal, dessa forma, constatou-se que esses documentos também são frequentemente consultados pelos Gestores como fontes de informação, assim como, os ofícios e memorandos emitidos pelo MEC e pelas Instituições de Ensino onde desempenham suas atividades, conforme demonstrado no Gráfico 9.

GRÁFICO 9 - FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS, OFÍCIOS E MEMORANDOS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Quanto as Fontes de informações externas, a Tabela 1 permite identificar que são mais frequentemente consultadas as informações advindas do Governo Federal e do MEC, praticamente 80% dos respondentes afirmaram utilizar essas fontes.

TABELA 1 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE FONTES EXTERNAS DE INFORMAÇÕES

Fonte de Informação	Nenhuma	Raramente	Ocasionalmente	Frequentemente	Muito frequente	não utilizo esta fonte
Prefeitura/ Governo Estadual	11,54%	30,77%	34,62%	19,23%	0,00%	3,85%
Governo Federal	0,00%	11,54%	11,54%	46,15%	30,77%	0,00%
MEC	0,00%	7,69%	15,38%	38,46%	38,46%	0,00%
Ministério Público	3,85%	34,62%	34,62%	19,23%	3,85%	3,85%
Tribunal de Contas	11,54%	19,23%	42,31%	15,38%	7,69%	3,85%
IBGE	11,54%	19,23%	30,77%	30,77%	3,85%	3,85%
Ministério da Saúde	7,69%	38,46%	42,31%	7,69%	0,00%	3,85%
Sindicatos	23,08%	34,62%	34,62%	3,85%	0,00%	3,85%
Fornecedores	26,92%	26,92%	38,46%	0,00%	0,00%	7,69%

FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Os dados dos questionários são complementados com os dados coletados na análise documental e as entrevistas que permitiram identificar como as principais fontes de informação dos Pró-Reitores/ Coordenadores de Assuntos Estudantis: (a) contato pessoal, (b) encontro presencial (c) Grupos de WhatsApp, (d) Grupo Ciranda, (e) Observatório e (f) Pesquisas Socioeconômicas dos Estudantes das IFES.

O uso de todas essas fontes é mencionado na fala do Entrevistado D ao ser questionado em quais fontes procede suas buscas de informações:

Eu vou para o MEC, ligações telefônicas, com algumas pessoas que a gente ainda consegue conversar lá. E muito junto também com o gabinete da reitoria, né, a chefe do gabinete é uma grande parceira e, a gente, liga junto pro MEC, as vezes o MEC não quer conversar com o pró-reitor, mas com o reitor eles aceitam, então a gente acaba fazendo uma busca ativa, é, pra ter as informações imediatamente. Busco a informação na fonte mesmo, conversando com as pessoas ou através de e-mails, àquelas pessoas que a gente tem WhatsApp, vai pelo WhatsApp, se é muito formal, e a gente não consegue uma conversa por telefone, vai por e-mail, as vezes vai pelo processo SEI.

Esta fala permitiu observar o comportamento ativo pela busca da informação, conforme apontado por Wilson (1999), Sovolainen (2016) e por Seco, Santos e Bartalo (2016).

O contato pessoal também é destacado pelo Entrevistado A ao afirmar que sempre está dialogando com diferentes pessoas, pois várias informações podem ser levantadas, por exemplo “alguém menciona... olha, temos um projeto legal na área de saúde mental..., opa, vamos visitar, vamos combinar. Tem um projeto importante na área de acompanhamento de estudantes cotistas, então, vamos olhar isso também?”.

Outro ponto abordado por esse Entrevistado, se refere à importância do contato pessoal com a equipe técnica de trabalho ao comentar:

Eu sou de concurso para docente, então, eu não sou um técnico administrativo isso significa que, como não existe concurso para pró-reitor, aquele que assume quando é docente, vai ter que entender e compreender a gestão. Então o informacional, depende muito também da equipe técnica. Os técnicos formam uma força importante. O Pró-Reitor quando docente vai embora ao final de uma gestão, o técnico não, ele (a) permanece lá, então ele (a) detém algumas informações que muitas vezes não está no plano de gestão, mas é ele (a) que produz essas informações.

Dessa forma, na visão do entrevistado A:

O informacional pode ficar, de alguma forma um pouco vulnerável porque vai depender muito do tipo de relação que você estabelece com os técnicos ou como os técnicos vem, olham, observam o novo gestor e vão jogar do lado favoravelmente ou contra. Isso pesa muito.

O Encontro presencial promovido pelo FONAPRACE também teve destaque como fontes e trocas de informação. O Entrevistado A aborda esta questão ao afirmar que “esse momento de encontro presencial é um momento de trocas, além de baixar ou aumentar um pouquinho a ansiedade, mas, conseguimos extrair muitas informações daqui”.

O entrevistado B reforça esse ponto de vista comentando que:

Por mais que as pessoas sugeriram, ah..., vamos fazer reuniões virtuais, não é a mesma coisa, não adianta a gente já pode ter essas ferramentas, elas são... a gente vai fazer uma reunião por Skype, pode até ser interessante, mas, isso não cria aquilo que é o que (a gente) constitui o fórum, que é essa relação presencial, essa oportunidade da gente poder ter um debate face a face e isso precisa ser valorizado.

O entrevistado C corrobora dizendo:

O FONAPRACE é muito rico em informações, eu acho que ... você tem uma serie de locais, pessoas e documentos que pode te subsidiar, mas o FONAPRACE tem uma coisa que é fantástica, uma coisa que você não encontra em documento nenhum que é a questão da experiência e da diversidade de situações. O encontro presencial aqui nos permite trocar e adquirir novas informações. É muito interessante essa questão, então, aquela coisa, você tem uma dúvida, você comenta..., olha aqui em faço assim, aqui eu não faço assim, aqui eu faço desse jeito... ai você junta todas aquelas informações, põe na panela , processa... e traz subsídios para tentar melhorar a sua gestão, aliás, **gestão sem informação não existe.**

Em 1999, a Coordenação do FONAPRACE criou um Grupo de E-mail para possibilitar a troca de informações entre os seus membros, sendo este considerado uma fonte formal de comunicação, o qual recebeu o nome de Ciranda. Entretanto, com as novas tecnologias disponíveis e pela maior facilidade e rapidez de comunicação, foi criado um Grupo de WhatsApp, que conforme observado pela análise de conteúdo, é a fonte mais utilizada pelos Pró-Reitores e Coordenadores de Assuntos Estudantis.

O Entrevistado A ressalta o uso desta fonte ao apontar:

Nós muitas vezes precisamos de algumas informações, que aí o FONAPRACE cumpre esse papel e cumpre muito através do WhatsApp, às vezes você precisa ter alguma informação, como foi por exemplo: alguém tem um termo de referência recente de restaurante universitário? Ai alguém responde: eu tenho sim, ah, então vamos no privado... isso tem ajudado muito porque ai nós vamos sendo atualizados em relação aquilo que os colegas estão fazendo e que trilharam por caminho nada fácil, então, , você já pega lá na frente e esses atalhos são importantes por que a gestão é muito rápida.

O Entrevistado D também destaca a importância desta fonte em sua fala:

A gente, no nosso grupo de WhatsApp do FONAPRACE, enfim..., tem todas aquelas chatices de grupos de WhatsApp: bom dia, boa tarde, boa noite, coração e tal, mas, tudo bem, todo mundo já se acostumou com isso. Mas ali, é um espaço fundamental de busca de informações. As vezes informações bem técnicas, ah, vocês estão retirando estudantes indígenas da bolsa MEC, aqueles que não atingiram um rendimento estabelecido, sim ou não? E as universidades vão dizendo, sim, não, sim, não, eu não retiro, então como é que a gente vai fazer? E muitas vezes, essas conversas, elas geram pauta no FONAPRACE e a gente tira algumas decisões dali. O que nós vamos fazer? A gente usa muito essas informações. São dúvidas que vão surgindo, ou interpretações de documentos que a gente vai postando ali no whats app. Por incrível que pareça, a gente usa muito mais o WhatsApp do que o e-mail. O e-mail é muito mais formal..., pra você ter os documentos guardados, mas essa informação rápida, ela é do grupo de WhatsApp.

O entrevistado A salienta que usa o WhatsApp frequentemente e acessa muito as informações que recebe por e-mail, principalmente do Grupo Ciranda, o qual afirma ser muito importante e funcionar bem. O entrevistado destaca ainda o papel desempenhado pela equipe de assessoria de comunicação da sua instituição que, estão sempre atentos a tudo o que acontece, qualquer movimento atípico que percebem, já o comunica, seja pessoalmente ou por telefone. Como exemplo, ele cita: “aqui é o ..., estou percebendo um movimento diferente, passei no RU e tem uma fila enorme, está acontecendo alguma coisa? Então, as pessoas estão atentas o tempo todo, isso nos deixa menos vulneráveis... isso é bom!”.

Entretanto, percebe-se uma preocupação quanto ao uso exclusivo desta fonte, uma vez que a dinâmica de comunicação é muito intensa e muitas informações podem ser perdidas. Conforme mencionado pelo Entrevistado B:

A política de comunicação pra mim é fundamental, já passou de hora da gente ficar restrito somente nesses grupos de WhatsApp, pois é uma coisa muito fragmentada..., entra gente, sai gente, é uma confusão, a Ciranda também não atende tanto, mas acho que ela é melhor que o grupo de WhatsApp.

O entrevistado C reforça este aspecto ao apontar que no WhatsApp “é uma coisa que se perde, por exemplo, se eu lançar um documento ali, daqui a pouco o pessoal vai entrando em outros assuntos, e se alguém precisar daquele documento, pode não achar facilmente nas conversas, ou então, esse documento já havia sido mandado pelo Grupo Ciranda e a pessoa não se atentou”.

Dessa forma, visando centralizar todas as informações, a pesquisadora constatou, através da pesquisa documental, a existência do Observatório Nacional de Acompanhamento de Políticas de Assistência Estudantil que prevê a construção de um site com três objetivos: (i) a constituição de um espaço virtual de comunicação e troca de informações entre as IFES sobre os instrumentos e estratégias nas ações da assistência estudantil brasileira em nível nacional, (ii) a constituição de um repositório de documentos legais, documentos produzidos pelas IFES, relatórios e resultados de pesquisas, textos acadêmicos e (iii) a constituição de um Banco de Dados contendo informações sobre o perfil socioeconômico dos estudantes das IFES e sobre a estrutura e ações das IFES no campo da assistência estudantil.

Cabe ressaltar a importância do Observatório, pois permitirá a criação de memória organizacional do FONAPRACE e fornecerá a recuperação da informação,

o que até então, não é assegurado com o uso do WhatsApp. Para àqueles gestores que assumirem o cargo, isso certamente fará muita diferença, pois terão à sua disposição uma plataforma com informações armazenadas, permitindo o acesso, compartilhamento e o uso delas.

O Entrevistado A explica que a ideia do site é “ter um espaço nele pra fazer uma espécie de um repositório de tudo que existe de produção dos documentos do FONAPRACE e da Andifes relativo à Assistência Estudantil, sendo que existe muita produção acadêmica sobre essa temática”. Sob esse aspecto, ele continua sua fala ressaltando que:

Quanto mais produção acadêmica tivermos, produção de artigos..., isso vai nos ajudar também. Por exemplo... produzir..., nós somos muito criticados pelo que não fazemos, mas, nós precisamos também mostrar o que fazemos, eu acho que isso é importante, para evitarmos que sejamos tão espancados.

No entanto, conforme observado na fala do Entrevistado B, o site está precisando de alguns ajustes: “se você entrar hoje no site, ele tem informações mais ou menos atualizadas, mas ele é muito incompleto, ou seja, ele não está tão desatualizado, porém é muito incompleto”.

Isso se deve aos problemas ocorridos principalmente, com a hospedagem do site, que ficava anteriormente sob a responsabilidade de uma IFES de um dos Coordenadores do Fórum, dessa forma, com a sua saída, houve dificuldades da equipe responsável pela manutenção do site para acessá-lo e alimentá-lo. Convém ressaltar neste caso, a importância da segurança da informação.

O Entrevistado B reconhece a importância da organização deste site ao comentar:

A gente tem que organizar isso porque são formas de preservar a memória, dar continuidade, publicidade..., e mais do que isso, para que as pessoas possam mesmo usar o site do FONAPRACE como fonte de pesquisa, como fonte de informação.

Dessa forma, foi informado no último Encontro Nacional do FONAPRACE que o site do Observatório passaria a ser de responsabilidade da Andifes, que conseguiu expandir sua capacidade para fazer a hospedagem.

Após aprovação em plenária, foi assumido um compromisso pela equipe responsável pelo Observatório que, após debates sobre determinadas temáticas, o

Observatório terá um prazo entre os Encontros para preparar aquele assunto, com base nas pesquisas já realizadas e servir como um catalizador da discussão. Dessa forma, os dados serão apresentados, discutidos e ao final, será produzido um documento orientador, norteador sobre aquele assunto que vai ficar armazenado no site do FONAPRACE.

Portanto, o Observatório Nacional de Políticas de Assuntos Estudantis será, de fato, uma Fonte de Informação, contribuindo para a Memória Organizacional do FONAPRACE, conforme mencionado pelo Entrevistado B:

Para o Pró-Reitor que chegar no mês que vem, por exemplo..., O Coordenador do FONAPRACE vai dizer: olha, é importante que você leia estes documentos porque eles têm alguns nortes que já foram discutidos dentro do Fórum.

Por fim, outra Fonte de Informação que tem sido muito consultada pelos Gestores de Assuntos Estudantis são as Pesquisas Socioeconômicas e Cultural dos Graduandos das IFES brasileiras, realizadas por equipe especializada, sob a responsabilidade do FONAPRACE e da ANDIFES. Ao todo, já foram realizadas cinco pesquisas (1996, 2003, 2010, 2014 e 2018) que demonstraram o perfil dos estudantes de graduação das Universidades Públicas Brasileiras.

Os dados das pesquisas serviram para subsidiar a criação do Programa Nacional de Assistência Estudantil, oferecendo argumentos convincentes para legitimar a luta travada pelo FONAPRACE/ANDIFES em favor da criação de uma política nacional de Assistência Estudantil junto à sociedade brasileira e às esferas governamentais.

Dessa forma, os resultados das pesquisas contribuíram para desmistificar a percepção, inculcada no imaginário do senso comum, de que os estudantes das IFES, seriam na sua maioria, oriundos de famílias dos estratos econômicos mais ricos (FONAPRACE, 2018).

O Entrevistado B destaca a notoriedade da Quinta Pesquisa e a sua utilização como fonte de informação ao comentar:

A quinta pesquisa inovou porque ela fez uma série de análises seriadas que permitiram você fazer comparações, então... a gente fala aqui da presença dos alunos auto declarados pretos e pardos ou não, o aumento dos alunos negros na universidade, mas como era isso lá na década de 90, 96 por exemplo? A quinta pesquisa ela fez esses dados, tem os gráficos lá mostrando a questão da renda, a questão da evolução da presença feminina, todos esses itens tem dados e a gente precisa ter essa informação seriada, digo, comparada no tempo, por que a gente vê que avançou, inclusive se tiver um retrocesso a gente vai poder avaliar porque que teve o retrocesso, porque retrocedeu, por que diminuiu, por que aumentou.

Portanto, os dados das Pesquisas Socioeconômicas e Culturais dos Graduados das IFES brasileiras ajudam os Pró-Reitores/ Coordenadores a tomar decisões, traçar metas, a partir de informações que lhes permitem ter noção do público com o qual estão trabalhando, de fato.

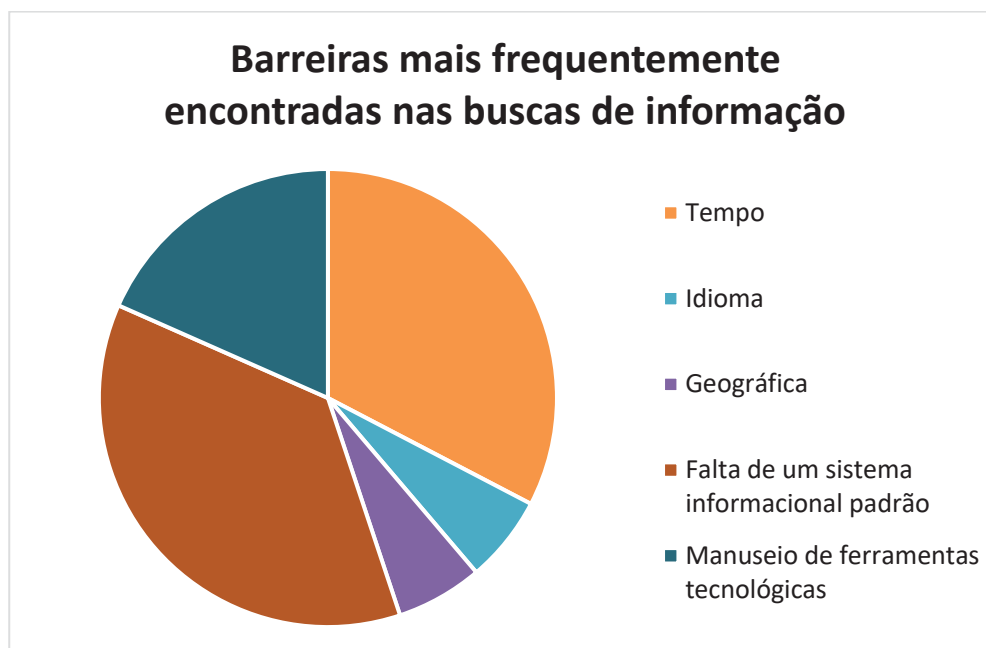
5.3.3 Barreiras Encontradas na Busca de Informação

Durante o processo de busca da informação, foram apontadas algumas barreiras identificadas pelos Gestores de Assuntos Estudantis, as quais Wilson (1999) denominou de variáveis intervenientes, que são influenciadas por fatores de natureza pessoal, social, ambiental e, surgem do contexto informacional onde os Pró-Reitores estão inseridos (MARTINÉZ; ODONNE, 2007).

A principal delas é a falta de um sistema padronizado e integrado para a Gestão das Bolsas oferecidas com o Programa de Assistência Estudantil, conforme observado no Gráfico 10 e na análise documental. Embora sigam os critérios exigidos pelo Decreto 7.234 de 2010, cada uma das IFES possui autonomia para estabelecer os seus programas, inclusive os valores das bolsas variam de uma universidade para outra.

Dessa forma, ao procurar dados sobre os estudantes e sobre a assistência estudantil, a fim de extrair informações que possam lhes ajudar na gestão, verifica-se que eles são apresentados das formas mais diversificadas possíveis, não existindo um padrão entre as IFES para este fim, inclusive para responder os relatórios de prestação de contas para o MEC. Isso caracteriza, conforme descrito por Wilson (1999), uma variável interveniente que é influenciada por fatores ambientais (tecnologia da informação).

GRÁFICO 10 - BARREIRAS MAIS FREQUENTEMENTE ENCONTRADAS NAS BUSCAS DE INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

A barreira Tempo, foi a segunda mais frequentemente indicada. Foi levantado que por conta das rotinas diárias intensas, muitas informações deixam de ser buscadas pela falta de tempo. Por exemplo, os resultados encontrados com as produções científicas que poderiam trazer maiores subsídios para tomada de decisões e criação de novas políticas de Assistência Estudantil.

A análise documental e as entrevistas permitiram identificar ainda que o site desatualizado do FONAPRACE e a falta de pessoal para alimentá-lo também são barreiras que dificultam a busca pelas informações. Soma-se a isto, a questão financeira, pois, a falta de recursos impossibilita a participação do Gestor nos Encontros presenciais proporcionados pelo FONAPRACE.

Então, conforme aponta Wilson (1999), o grau de conhecimento destas barreiras determina que elas dificultam, impedem ou postergam a busca da informação pelos Pró-Reitores.

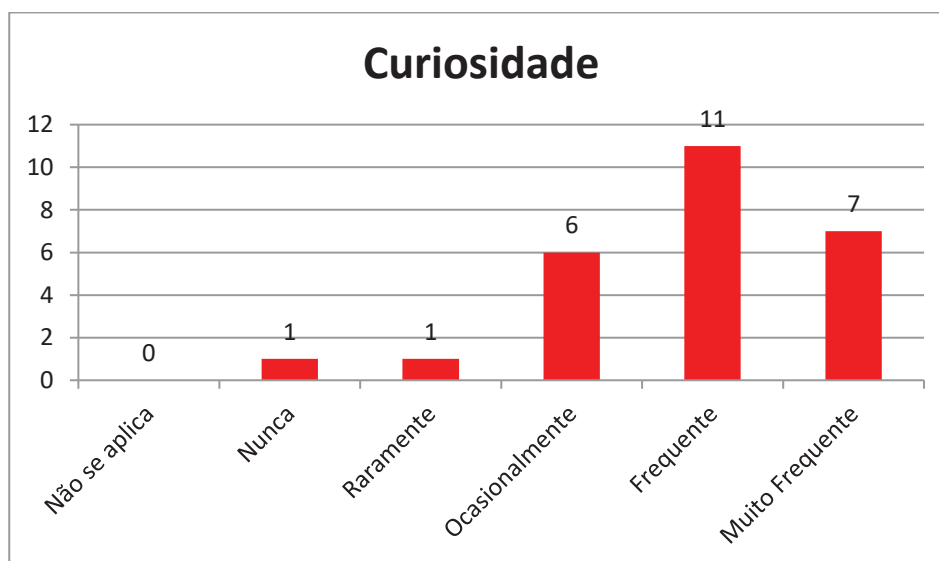
5.3.4 Sentimentos Apontados Durante o Processo de Busca de Informação

Kuhlthau (1991) afirma que a busca de informação é um processo de construção o qual envolve toda a experiência da pessoa, sentimentos, pensamentos e ações, portanto, ao analisar o processo de busca, não se deve considerar apenas as ações físicas, mas, deve-se investigar os seus pensamentos cognitivos e sentimentos afetivos.

Dessa forma, a última Categoria de Análise sobre a Busca da Informação procurou identificar os sentimentos percebidos pelos Gestores durante o processo de busca das informações.

O sentimento Curiosidade, conforme demonstrado no Gráfico 11, foi o mais apontado, 18 pessoas das 26 que responderam o questionário informaram que identificam esse sentimento durante sua busca, frequentemente.

GRÁFICO 11 - SENTIMENTO CURIOSIDADE



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Sentimentos de incertezas (46,15%), também tiveram destaques, seguidos pelos sentimentos de estresse e aflição (ambos com 42,31%), conforme apresentado na Tabela 2.

TABELA 2 - FREQUÊNCIA DOS SENTIMENTOS PERCEBIDOS DURANTE A BUSCA DE INFORMAÇÕES

Sentimentos Percebidos	Nenhuma	Raramente	Ocasionalmente	Frequentemente	Muito frequente	não foi percebido	% frequente e muito frequente
Angústia	7,69%	23,08%	30,77%	23,08%	15,38%	0,00%	38,46%
Curiosidade	3,85%	3,85%	23,08%	42,31%	26,92%	0,00%	69,23%
Medo	23,08%	53,85%	7,69%	11,54%	3,85%	0,00%	15,38%
Estresse	3,85%	19,23%	34,62%	26,92%	15,38%	0,00%	42,31%
Aflição	11,54%	34,62%	11,54%	26,92%	15,38%	0,00%	42,31%
Incerteza	3,85%	23,08%	26,92%	26,92%	19,23%	0,00%	46,15%
Apreensão	7,69%	30,77%	23,08%	23,08%	15,38%	0,00%	38,46%
Ansiedade	3,85%	34,62%	23,08%	26,92%	11,54%	0,00%	38,46%

FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Embora não tenha ocupado as primeiras posições para os respondentes do questionário, observou-se com a análise documental e pelas falas nas entrevistas que os sentimentos de ansiedade e medo são percebidos na busca por informações, principalmente, por conta da atual situação do país, com as ameaças de contingenciamento e cortes do recurso destinado ao PNAES pelo Governo Federal.

O entrevistado A comenta “temos um campo extremamente nebuloso que acaba gerando incertezas e ansiedades”, seja para buscar informações ou tomar decisões. Este comentário corrobora com o “princípio da incerteza” destacada por Kuhlthau (1993), que é um estado cognitivo que normalmente causa sentimento de ansiedade, ou seja, essas incertezas favorecem o início do processo de busca por informações por parte dos Gestores de Assuntos Estudantis.

À medida que as coisas vão se tornando mais claras, esses sentimentos tendem a serem substituídos por sentimentos de confiança, associado aos sentimentos de alívio, satisfação e de um senso de direção.

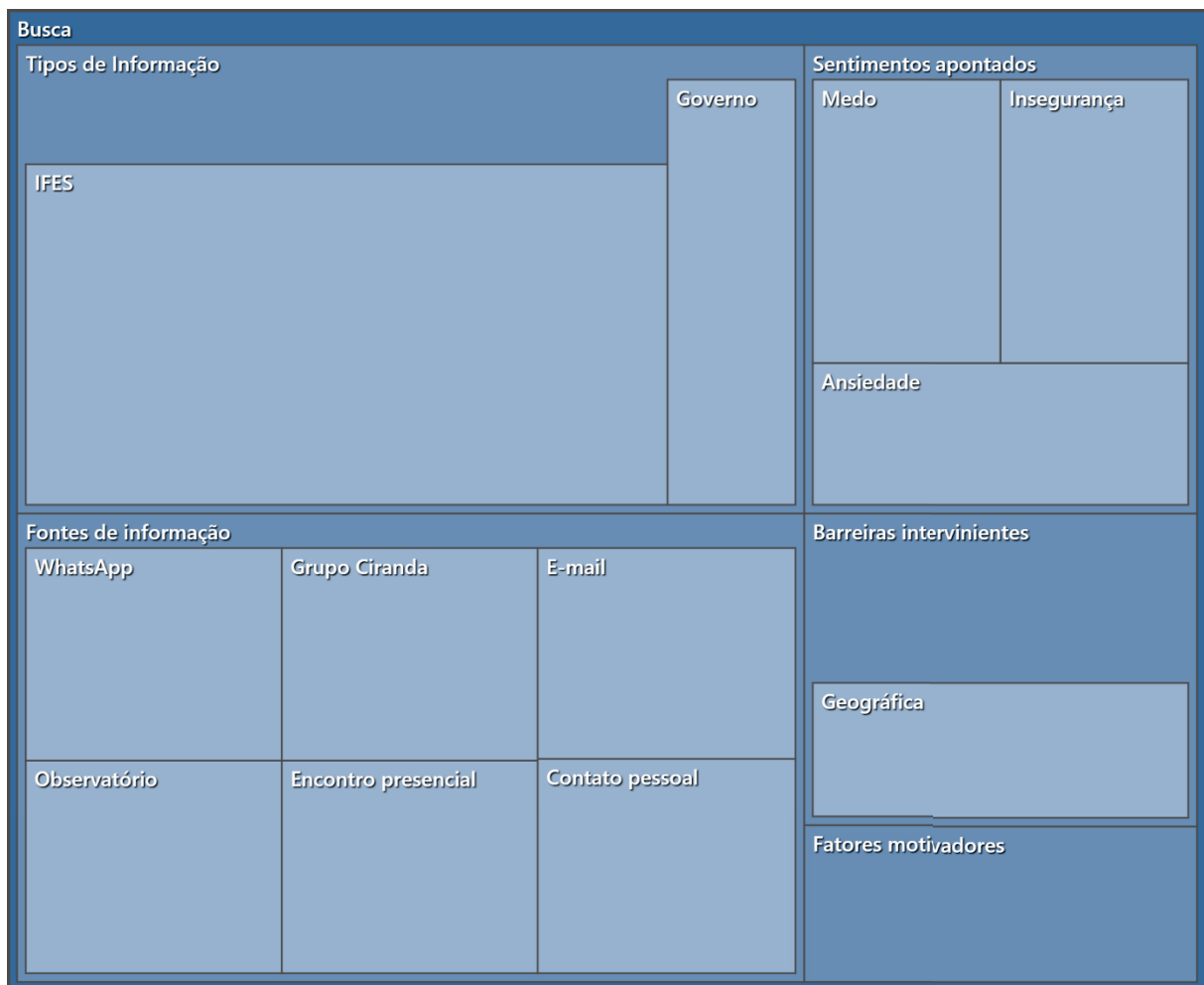
O fato de conhecerem fontes confiáveis, garante, portanto, qualidade na informação a ser recuperada e contribui para o repasse das informações (BAGGIO; COSTA; BLATTMANN, 2016)

Por fim, os fatores motivadores da busca por informação são identificados pela convicção de que quanto mais informações tiverem, maior assertividade terá nas tomadas de decisões e na resolução de problemas. A instabilidade causada pela

redução dos recursos também foi destacada como um fator motivacional de busca por informação, visto que, os Gestores precisam estar atentos a todos os acontecimentos, uma vez que isso atingirá diretamente na sua gestão.

A Figura 13 apresenta as Categorias de Análise sobre a Busca da informação que foram mais recorrentes nas análises documentais e entrevistas. O tamanho de cada quadrante é estabelecido de acordo com a representatividade de cada uma das subcategorias apresentadas.

FIGURA 13 - CATEGORIA DE ANÁLISE DE BUSCA DA INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela Autora a partir da análise do Nvivo (2020)

As informações mais buscadas se referem àquelas relacionadas as suas instituições, provavelmente por surgirem dúvidas pontuais na gestão. Houve um equilíbrio quanto às fontes de informação utilizadas e os sentimentos identificados durante a busca por informação.

5.4 USO DA INFORMAÇÃO

Finalizada a etapa do levantamento dos processos de busca da informação, a próxima etapa tem por objetivo apresentar o uso da informação, com o intuito de responder o objetivo específico “c” desta pesquisa.

Choo (2006) aponta que o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, visando responder uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.

Dessa forma, foram elencados os principais propósitos de uso para as informações, conforme demonstrado na Tabela 3.

TABELA 3 - FREQUÊNCIA DO USO DAS INFORMAÇÕES

Uso das informações	Nenhuma	Raramente	Ocasionalmente	Frequentemente	Muito frequente	não foi percebido	% frequente e muito frequente
Elaboração de metas/ações para AE	0,00%	3,85%	3,85%	30,77%	61,54%	0,00%	92,31%
Políticas Afirmativas e Acessibilidade	7,69%	3,85%	11,54%	46,15%	30,77%	0,00%	76,92%
Relatórios para prestação de contas	3,85%	3,85%	7,69%	23,08%	61,54%	0,00%	84,62%
Tomada de decisão	3,85%	0,00%	0,00%	26,92%	69,23%	0,00%	96,15%
Aquisição de bens e materiais	3,85%	7,69%	46,15%	34,62%	3,85%	3,85%	38,46%
Composição equipe de trabalho	0,00%	0,00%	42,31%	38,46%	19,23%	0,00%	57,69%
Propor debates sobre doenças mentais	0,00%	11,54%	34,62%	34,62%	15,38%	3,85%	50,00%
Propor cursos e oficinas	3,85%	15,38%	23,08%	50,00%	7,69%	0,00%	57,69%
Fazer parcerias com outras instituições	3,85%	19,23%	38,46%	19,23%	19,23%	0,00%	38,46%

FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Constatou-se que praticamente todos os respondentes do questionário (96,15%) apontaram que usam frequentemente e muito frequentemente as informações para Tomada de Decisão, Elaboração de metas/ações para a Assistência Estudantil e Formulação de Relatórios para prestação de contas foram apontados em segundo lugar, ambos com 61,54%.

Além desses propósitos de uso, verificou-se através da análise documental que os Gestores também usam as informações para criação de conhecimento, conforme demonstrado na Figura 14.

FIGURA 14 - CATEGORIA DE ANÁLISE USO DA INFORMAÇÃO



FONTE: Elaborado pela autora a partir da análise do Nvivo (2020)

Identificou-se que os Gestores usam as informações para satisfazer as suas próprias necessidades, assim como transferem essa informação para outras pessoas, seja na instituição de ensino onde trabalham ou no próprio FONAPRACE (TARAPANOFF, 2011). Percebe-se o fluxo de mão-dupla descrito por Wilson (1999).

Constatou-se uma preferência da utilização da informação em meio digital devido a facilidade, rapidez, agilidade, economicidade e sustentabilidade (ARAÚJO; FACHIN, 2015).

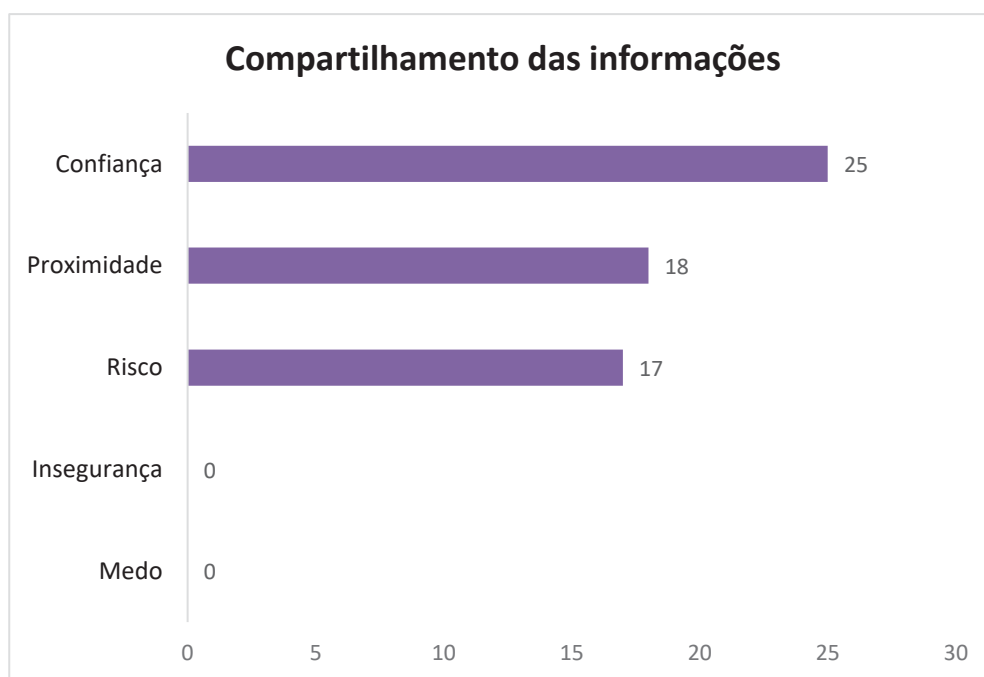
5.5 COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO

Embora o Compartilhamento da informação não seja visto separado nos Modelos de Comportamento Informacional, sendo normalmente abordado como o uso da informação, para esta pesquisa optou-se em destacá-lo.

Evidenciou-se que há disposição de compartilhar informações (DAVENPORT; PRUSAK, 1998), pois os Gestores de Assuntos Estudantis possuem o sentimento de coletividade (SILVA; BINOTTO, VILPOUX, 2016) e compartilham dos mesmos anseios e insegurança (SOUZA; SILVA; DUARTE, 2016) causados pela instabilidade do novo governo no que se refere aos cortes de recursos disponíveis para a educação superior, que atingem inevitavelmente a Assistência Estudantil.

Wilson (2010) aponta que o compartilhamento da informação se relaciona com os riscos assumidos, com a confiança depositada e proximidade organizacional. Desta forma, foi questionado aos Gestores de Assuntos Estudantis, quais itens eles consideram ao compartilharem as informações. O Gráfico 12 apresenta os itens que foram considerados mais frequentemente.

GRÁFICO 12 - ITENS CONSIDERADOS NO COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES

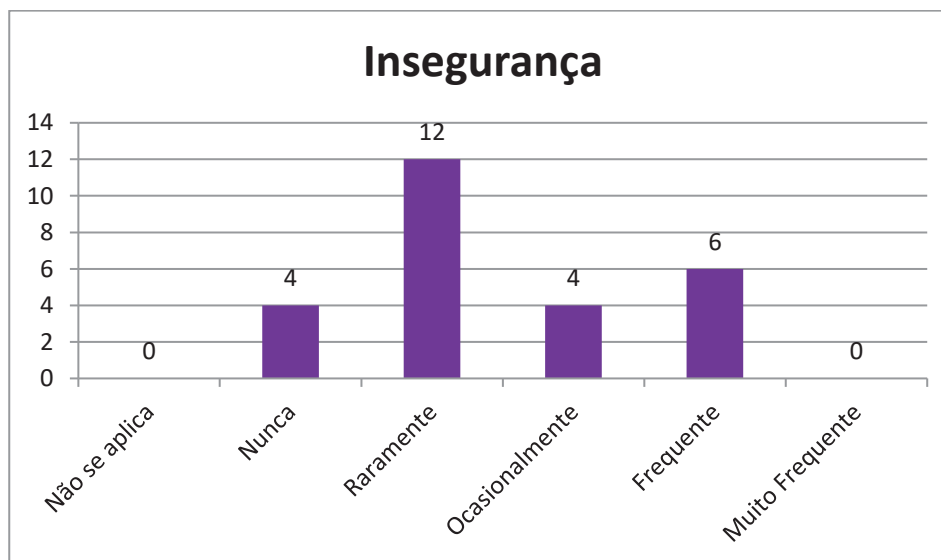


FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Notou-se que Confiança foi o item mais frequentemente apontado, 25 dos 26 respondentes afirmaram que o levam em consideração ao compartilhar informações, pois, confiam uns nos outros. A Proximidade Organizacional foi o segundo item mais destacado (18), seguido pelo Risco (17).

Quanto ao item Insegurança, percebe-se que quatro (4) dos respondentes nunca o consideraram para o compartilhamento, 12 raramente e quatro (4) ocasionalmente, conforme demonstrado no Gráfico 13.

GRÁFICO 13 - INSEGURANÇA AO COMPARTILHAR INFORMAÇÕES

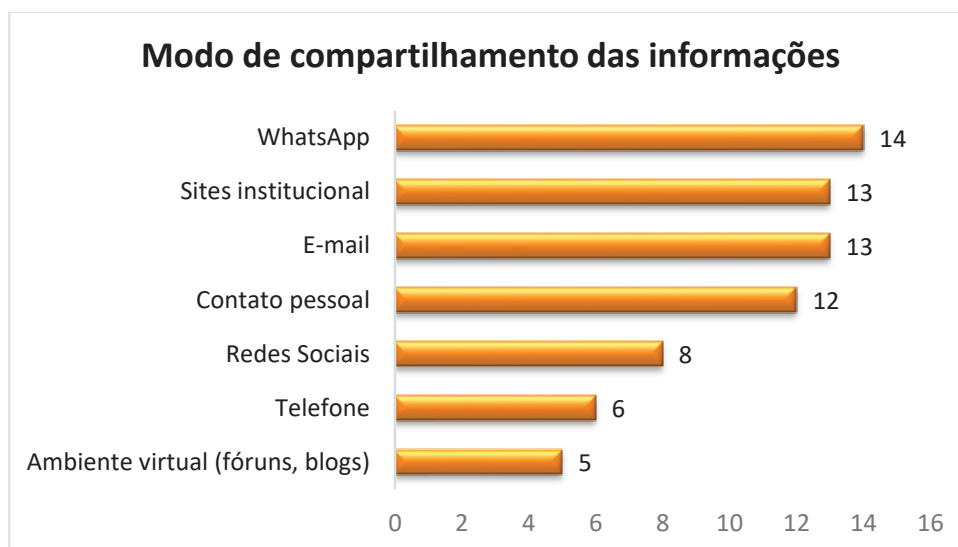


FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Como são todos concursados, não há concorrência entre os Gestores, ao contrário, eles se unem, no intuito de somarem forças para pleitear mais recursos perante o Governo Federal, estão todos engajados na luta por uma Universidade pública com qualidade e pela transformação do Decreto para Lei da Assistência Estudantil.

Quanto ao modo de como compartilham a informação, foi levantado que os canais apontados no Gráfico 14 foram os mais frequentemente utilizados.

GRÁFICO 14 - MODO DE COMPARTILHAMENTO DAS INFORMAÇÕES



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

O entrevistado C reforça esse dado ao comentar: “utilizo muito o WhatsApp para receber e compartilhar informações, seja aqui do FONAPRACE ou sobre a minha Universidade”. O entrevistado D também salienta que o WhatsApp permite um compartilhamento muito rápido de informações.

O Entrevistado A ressalta a disponibilização de um curso em EaD para compartilhamento das informações sobre a temática Heteroidentificação, um assunto com bastante destaque entre as Universidades:

O curso nasceu do FONAPRACE, será transmitido por uma plataforma online, com tudo. É uma aula por semana, serão 6 semanas, com atividades tal... as aulas já foram todas gravadas, com colegas mesmo (lá nós temos o curso presencial também), então, nós estamos neste momento na terceira edição do curso presencial, cada vez com uma participação maior e mais diversa também, então, a ideia é trazer para FONAPRACE essas experiências. É uma maneira de compartilhar as informações e ver também as diversidades, talvez a forma como estamos fazendo no Sudeste, não se aplica a realidade do Norte, então, acho que também modular com o tempo para que o curso fique melhor.

A divulgação de Cursos, Seminários, Rodas de Conversas, assim como o conteúdo de palestras apresentados também são compartilhados entre os Pró-Reitores, conforme observado no texto extraído da análise documental:

Prezados(as) colegas do FONAPRACE, segue em anexo uma cópia da minha exposição da aula magna ministrada ontem no Campus de Nova Iguaçu da UFRRJ, contendo alguns dos principais resultados da pesquisa de perfil socioeconômico e cultural dos(as) graduandos(as) das IFES e com o cotejamento dos dados de nossa instituição. Atenciosamente.

Podemos usar alguns slides da sua apresentação em nossas palestras?

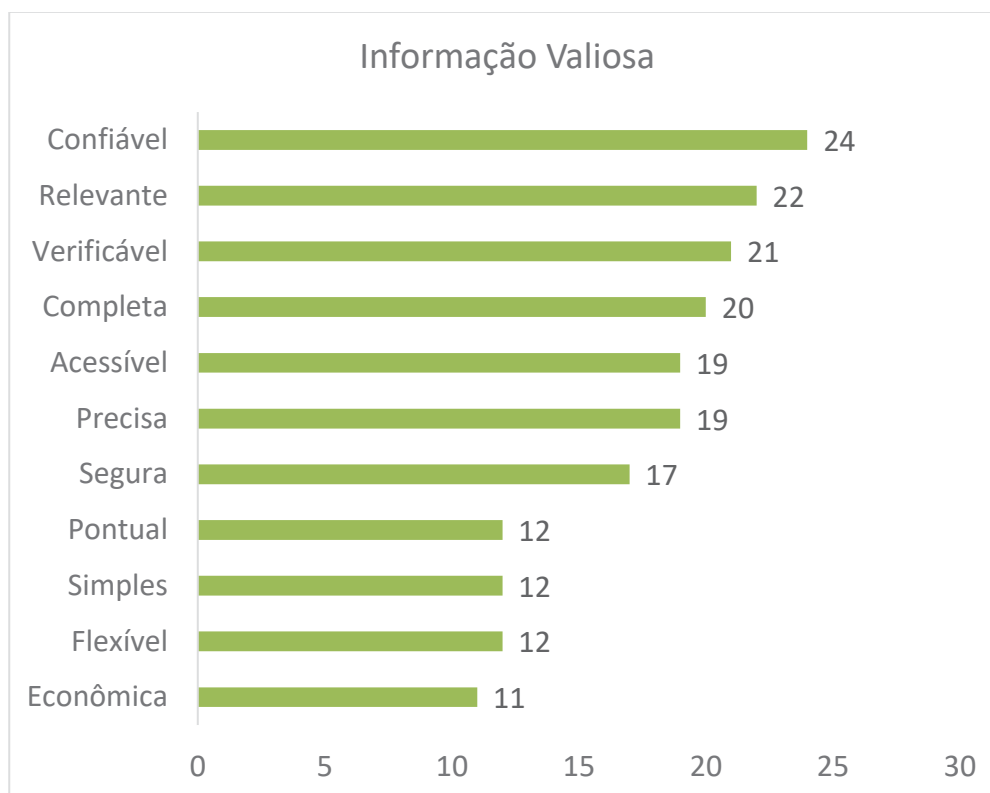
Fique à vontade, aqui eu sempre procuro postar as minhas apresentações no site para que todos possam ter acesso às informações divulgadas.

Portanto, ao analisar o Compartilhamento Informacional, foi possível identificar a troca de informações e o fluxo de mão dupla apontado por Wilson (1999), entre os Gestores, pois eles fornecem e recebem informações que podem ajudar na sua atuação como gestor na instituição de ensino onde atuam.

Por fim, a terceira parte da apresentação dos resultados buscou identificar a importância das características da informação valiosa para a elaboração das políticas e diretrizes para a Assistência Estudantil, ou seja, informação que possibilite redução de incertezas na tomada de decisões (BEAL, 2008) e permitam criar estratégias que podem ser transformadas em ações (SATUR; PAIVA; DUARTE, 2017).

O Gráfico 15 apresenta o grau de importância atribuída pelos Gestores de Assuntos Estudantis a cada uma das características da informação apontada por Stair e Reynolds (2006) como sendo valiosa, levando em conta as informações utilizadas para a elaboração das políticas e diretrizes para a Assistência Estudantil.

GRÁFICO 15 - GRAU DE IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO VALIOSA



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

Verificou-se que o grau de muito importante foi atribuído mais frequentemente para a característica Confiável (24), seguido da característica Relevante (22), da característica Verificável (21) e da característica Completa (20).

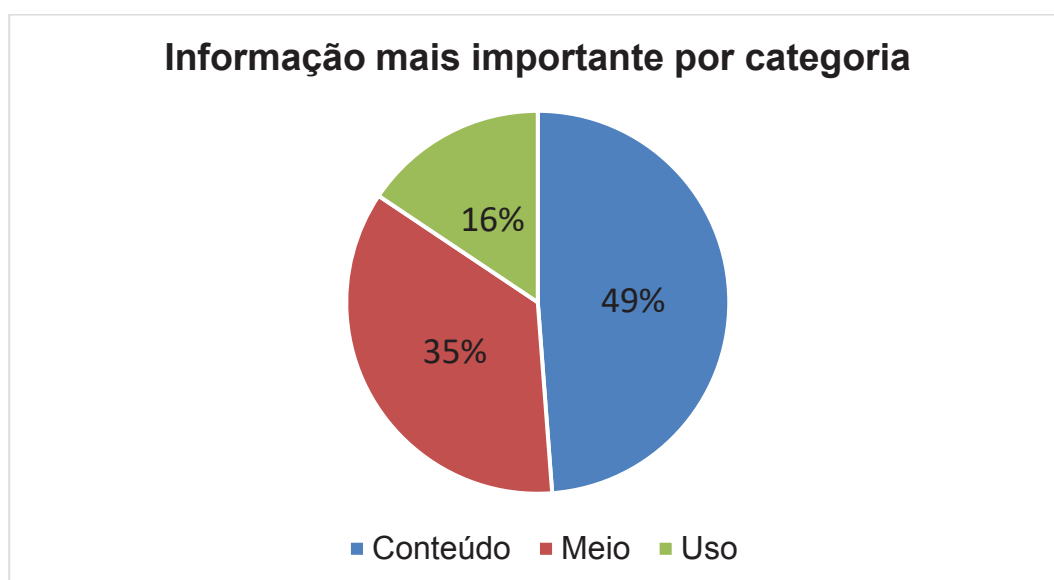
Pode-se depreender que as características Confiável, Relevante e Completa apresentam similaridades nos seus conceitos, pois tratam de aspectos da informação relacionados ao conteúdo em si e à utilização da informação no processo de tomada de decisão (OLIVEIRA, 2008). Enquanto a informação Verificável remete ao aspecto mais avaliativo da informação, como a possibilidade de conferência.

Dessa forma, constata-se a preocupação em selecionar informações que sejam completas, das quais se conheçam as fontes de origens e que são relevantes, possibilitando o seu uso imediato (RODRIGUES; BLATTMANN, 2017; VITORIANO; GASQUE, 2018).

Questionados sobre quais características acima apresentadas são consideradas as mais e menos importantes para o desempenho das suas atividades e formulação das políticas e diretrizes para Assistência Estudantil, constatou-se um equilíbrio entre as características. Praticamente todas as 11 características

informadas foram consideradas como mais importante, destacando as características Relevante, Confiável e Precisa, que foram consideradas por todos os respondentes como mais importante, mantendo coerência com o grau de importância a elas atribuído anteriormente. Para demonstrá-las graficamente, optou-se por agrupá-las nas três categorias apontadas por Arouck (2011) de acordo com os três níveis de problemas de comunicação: (i) meio, (ii), conteúdo) e (iii) uso. Dessa forma, 49% das características consideradas mais importante estão agrupadas na Categoria de Conteúdo (precisa, confiável, verificável, completa), 35% estão agrupadas na categoria meio (simples, segura, acessível, flexível, pontual, econômica) e 16% na categoria uso (relevância).

GRÁFICO 16 - CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO VALIOSA CONSIDERADA MAIS IMPORTANTE POR CATEGORIA



FONTE: Elaborado pela Autora com o auxílio do *software* Excel (2020)

As características Econômica e Flexível foram consideradas menos importante, 58% e 54% dos respondentes, respectivamente, consideraram como tal. Stair e Reynolds (2006) definem a característica Econômica como sendo aquela que não demandou custo na sua disponibilização e como flexível a característica que poderá ser usada para diferentes propósitos.

Entende-se que a razão dessas características serem considerada menos importante por um pouco mais da metade dos respondentes, se dá pelo fato dos Gestores precisarem de informações específicas voltadas à Assistência Estudantil e,

tendo a intermediação do FONAPRACE, não demandam recursos financeiros para buscá-las.

Para finalizar esta seção, são apresentados dois quadros que trazem uma síntese dos resultados obtidos com a pesquisa, relacionando-os à literatura utilizada.

QUADRO 14 - SÍNTESE RELACIONADA AOS CONCEITOS

(continua)

TERMO	CONCEITOS	PRINCIPAIS EVIDÊNCIAS NAS PRÓ-REITORIAS DE ASSUNTOS ESTUDANTIS
Dados	<p>. é um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos que estão ligados aos estímulos que as pessoas recebem, se referem à simples observações sobre o estado do mundo</p>	<p>Nas Pró-Reitorias de Assuntos Estudantis são encontrados dados cadastrais dos estudantes (pessoais, familiares, acadêmicos), dos servidores, dados patrimoniais e financeiros</p>
Informação	<p>. seu conceito deve estar associado a documento, dado, mensagem, comunicação e conhecimento</p>	<p>Informação sobre o perfil socioeconômico do estudante</p> <p>Informação sobre o número de atendimento das unidades de assistência social, psicológicas, pedagógicas</p> <p>informações relacionadas às definições de ações para criação de políticas e diretrizes para assistência estudantil</p> <p>informações relacionadas com o Orçamento e Finanças</p> <p>informações patrimoniais</p> <p>informações relacionadas aos servidores e equipes de trabalho</p>
Conhecimento	<p>. é o resultado da análise das informações</p>	<p>O conhecimento é na sua maior parte tácito, principalmente, quando se trata da equipe técnica responsável pelos atendimentos aos estudantes; entretanto, observa-se esforços para torná-lo explícito e permitir o armazenamento deste conhecimento por meio de manuais e sistemas de informação.</p>
Valor estratégico da informação	<p>. A informação assume um papel estratégico nas organizações, servindo como vantagem competitiva</p>	<p>Consideram-se informações estratégicas àquelas que permitem uma melhor distribuição dos recursos destinados à assistência estudantil, visando atingir o maior número possível de estudantes para o recebimento dos auxílios, diminuindo a taxa de evasões.</p>
Relevância da informação	<p>. Informação necessária e útil para o alcance de objetivos e metas da organização</p>	<p>Os gestores consideram informações relevantes, principalmente, àquelas relacionadas à assistência estudantil, por isso precisam estar atentos, seja por mudanças geradas pelo Governo Federal (MEC) ou na própria instituição.</p>

QUADRO 14 – SÍNTESE RELACIONADA AOS CONCEITOS

(conclusão)

Qualidade da informação	. devido ao grau de subjetividade não há um consenso quanto ao conceito, sendo apresentados alguns atributos, dimensões e categorias para atribuir qualidade à informação	Nota-se preocupação em obter informações de qualidades, dessa forma, atributos como relevância, confiabilidade, precisão e veracidade são considerados importantes.
-------------------------	---	---

FONTE: Elaborado pela Autora (2020)

O Quadro 14 resgata conceitos abordados no referencial, demonstrando os principais dados existentes na maioria das Práticas de Assuntos Estudantis, as informações geradas a partir desses dados e, como são identificados e armazenados os conhecimentos para serem transferidos.

QUADRO 15 - SÍNTESE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

(continua)

Modelo do Wilson (1981/1996)	
Necessidade de informação	Geradas por demandas internas e externas e influenciadas pelo contexto: destaca-se a conjuntura socioeconômica do país
Mecanismo ativador	define se há ou não uma lacuna informacional a ser preenchida
Busca da informação	Tipos de informação: àquelas que possibilitem definir soluções para uma boa gestão do PNAES e da Pró-Reitoria, visando realizar um trabalho com eficiência e eficácia
	Canais de Informação
<p>Tomada de decisão</p> <p>Sanar dúvidas</p> <p>Construção de conhecimento</p> <p>Identificação de um gap</p> <p>teoria do stress/esforço</p> <p>Problemas sociais / política</p> <p>Orçamento e Finanças</p> <p>Perfil socioeconômico dos estudantes</p> <p>Estado de saúde dos estudantes</p> <p>Quantidades de refeições nos Restaurantes Universitários</p> <p>Contatos pessoais internos e externos</p> <p>Internet</p> <p>Contato pessoal</p> <p>Encontros presenciais do FONAPRACE</p> <p>Grupos de WhatsApp</p> <p>Grupo Ciranda</p> <p>Observatório Nacional</p> <p>Pesquisas Socioeconômica e Cultural dos Estudantes de Graduação das IFES</p>	
Comportamento Informacional dos Gestores	

QUADRO 15 - SÍNTESE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS GESTORES DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

(continua)

		Falta de um sistema padronizado e integrado para a Gestão dos Auxílios oferecidos com o PNAES
	Barreiras encontradas (variáveis intervenientes)	Tempo
		Site desatualizado e falta de pessoal para alimentá-lo
		Cortes financeiros que dificultam a participação dos gestores nos Encontros presenciais do FONAPRACE
	Sentimentos apontados	Curiosidade
		Ansiedade
		Incerteza
	Fatores motivadores	são identificados pela convicção de que quanto mais informações tiverem, maior assertividade terá nas tomadas de decisões e resoluções de problemas
		Tomada de decisão
		Elaboração de metas/ações para a Assistência Estudantil
		Formulação de Relatórios para prestação de contas
		Criação de conhecimento
		Compartilhamento de informações realizados pelo Grupo Ciranda, WhatsApp, sites institucionais e redes sociais
		São levados em consideração a proximidade organizacional, confiança e riscos percebidos.
Uso da informação	Fluxo de mão dupla: os gestores utilizam as informações para satisfazer suas próprias necessidades ou transferência a terceiros; Preferência por meio digital	
Compartilhamento da informação	Há disposição para compartilhar as informações	

FONTE: Elaborado pela Autora (2020)

Por fim o Quadro 15 aponta uma síntese sobre o Comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Federais, tomando por base, o Modelo de Comportamento Informacional apresentado por Wilson (1981/1996).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa apresentou como objetivo geral analisar o Comportamento Informacional dos Gestores de Assuntos Estudantis das universidades públicas federais brasileiras, tomando por base o Modelo de Comportamento Informacional apresentado por Wilson (1996, 1999), o qual aponta que as necessidades de informação surgem a partir de outras necessidades e dentro de um contexto particular que as modulam e determinam diferentemente das outras situações. Dessa forma, foram definidos quatro objetivos específicos.

O objetivo “a” visou identificar o contexto e as necessidades de informações dos Gestores de Assuntos Estudantis. Foi identificado que o contexto informacional é formado por demanda das próprias IFES onde exercem sua atividade e por demandas externas às Universidades. Verificou-se que a conjuntura política e a situação socioeconômica do país influenciam esse contexto. As necessidades de informações são percebidas de modo a sanar dúvidas, identificar um gap, criar conhecimentos e principalmente, para a tomada de decisões.

Para o objetivo “b” buscou-se mapear as práticas de busca da informação e as fontes de informações utilizadas. Identificou-se que os Gestores buscam informações que possibilitem definir soluções para uma boa gestão do recurso destinado à Assistência Estudantil (PNAES) e a própria Gestão da sua Unidade, visando realizar um trabalho com eficiência e eficácia. Dentre os principais tipos de informação foram destacados: (i) Orçamento e Finanças, (ii) Perfil Socioeconômico dos estudantes, (iii) acompanhamento psicossocial destes estudantes, (iv) quantidades de refeições disponibilizadas nos restaurantes universitários. Isso associados às informações externas referentes aos problemas sociais e econômicos.

O canal de informação mais utilizado é o contato pessoal, seguido da Internet. Como principais fontes de informação foram apontadas: (i) contato pessoal, (ii) os encontros presenciais promovidos pelo FONAPRACE, seja a nível regional ou nacional, (iii) Grupo de WhatsApp, (iv) Grupo de E-mail denominado Ciranda e as (v) Pesquisas Socioeconômicas e Cultural dos Graduandos das IFES.

Verificou-se que há um Observatório Nacional de Acompanhamento Político de Assistência Estudantil que visa (i) facilitar a comunicação e troca de informações entre as IFES sobre os instrumentos e estratégias nas ações de assistência estudantil, (ii) manter uma memória organizacional através de um repositório dos documentos

gerados pelo fórum, resultados das pesquisas e produções sobre a temática e (iii) disponibilização de um Banco de Dados contendo informações sobre o perfil socioeconômico dos estudantes das IFES e sobre a estrutura e ações das IFES no campo da assistência estudantil. Entretanto, por problemas de hospedagem do site enfrentado até o final de 2019, as informações estavam incompletas e desatualizadas, dificultando o acesso a esta fonte de informação.

Durante o processo de busca da informação dos Gestores foram apontadas barreiras que dificultam, impedem ou postergam o acesso às informações, a principal se refere a falta de um sistema de informação padronizado e integrado. Foi observado que não há padrões para disponibilização das informações sobre os estudantes, nem sobre os auxílios ofertados, visto que, cada universidade tem autonomia para administrar e gerir o recurso destinado à Assistência Estudantil. Portanto, quando precisam repassar as informações para o MEC, por exemplo, sentem dificuldade em interpretar o que de fato, precisam informar nos seus relatórios.

O objetivo “c” visou identificar as práticas de uso da informação dos Gestores de Assuntos Estudantis. Notou-se que os Gestores usam as informações para elaborar política e ações de assistência estudantil, para prestação de contas aos Órgãos Controladores como CGU, Ministério Público e, principalmente, para tomada de decisões. Identificou-se também o uso da informação para a Criação de Conhecimento.

No objetivo “d”, verificou-se como ocorre o compartilhamento de informações entre os Gestores. O compartilhamento de informações é realizado em um grupo de e-mail denominado Ciranda, no qual são disponibilizadas informações formais e, principalmente, por mensagens de WhatsApp, que permite tirar dúvidas e promover discussões rápidas sobre determinados assuntos. Sites institucionais e redes sociais também foram apontados como canais de compartilhamento. Ao compartilharem informações, os Gestores levam em consideração a proximidade organizacional, confiança e os riscos percebidos.

Verificou-se também a avaliação dos Gestores quanto às características da informação valiosa, encontrou-se um equilíbrio entre as 11 características descritas por Stair e Reynolds (2006), sendo que as características Relevante e Precisa foram apontadas como as mais importantes, enquanto as características Econômica e Flexível foram apontadas como menos importante.

Portanto, comprovou-se que as atividades desempenhadas pelos Gestores de Assistência Estudantil moldam o comportamento informacional, uma vez que as informações buscadas têm finalidade de satisfazer as necessidades para o exercício do seu cargo.

Os resultados encontrados nesta pesquisa permitem concluir que é possível melhorar o acesso dos Gestores de Assuntos Estudantis à informação que necessitam, disponibilizando o recurso e as fontes mais relevantes e confiáveis, bem como permitir a utilização de portais que reúnam todas as informações, referenciais bibliográficos e links que permitam encontrar essas informações, no caso, o Observatório Nacional de Acompanhamento Político de Assistência Estudantil, desde que, este esteja completo e atualizado.

Convém fazer uma reflexão sobre o uso do WhatsApp como uma das principais fontes de informações. Embora permita a resolução de questões operacionais de forma dinâmica e rápida, ele pode induzir os gestores ao erro, uma vez que, as informações ficam vulneráveis, podendo se perder. Além disso, a possibilidade de conseguir recuperar determinada informação é menor, visto que, muitas vezes, essas informações podem ser “ignoradas” num primeiro momento e até mesmo “apagadas”. Portanto, o ambiente do WhatsApp não possibilita a criação de uma memória organizacional.

Por isso, é necessário que os gestores utilizem ferramentas mais perenes, que permitam o acesso, armazenamento, recuperação, compartilhamento e uso das informações.

Outro ponto a ser considerado diz respeito a importância de se pensar num sistema padronizado para todas as universidades no que se refere à gestão dos auxílios oferecidos com os recursos do PNAES, pois facilitaria a atualização cadastral dos estudantes e a análise dos dados, permitindo um melhor gerenciamento e utilização, assim como, a visualização do panorama geral do Brasil.

A escolha da pesquisa mista permitiu a triangulação dos dados quantitativos obtidos por meio dos questionários e da análise documental e os dados qualitativos obtidos por meio das entrevistas. Após consolidação dos dados, foi possível concluir que o objetivo geral, assim como os específicos foram atendidos.

Destaca-se mais uma vez a importância ao papel desempenhado por esses Gestores frente à realidade da atual conjuntura do país. Em meio a um desmonte da educação, tem-se a preocupação de ocorrer um retrocesso em tudo aquilo que já foi

conquistado em anos de luta pelo FONAPRACE. Portanto, eles precisam estar munidos com o número maior de informações possíveis, mas, informações de qualidade, obtidas em fontes seguras, que lhes permitam tomar decisões assertivas.

No decorrer da pesquisa, observou-se limitações quanto ao número de entrevistados na pesquisa. Embora a pesquisadora tenha participado pessoalmente do Encontro Nacional do FONAPRACE, não houve tempo hábil para entrevistar um número maior de pessoas, tendo em vista, que os Gestores usam àquele tempo para debates e trocas de informações entre si. Cogitou-se realizar outras entrevistas via Skype, mas a agenda intensa desses gestores, não permitiu.

Espera-se que os resultados da pesquisa possam servir como reflexão sobre a importância de políticas que privilegiem o processo informacional na gestão universitária. Almeja-se que a informação assuma o papel estratégico nas unidades de assistência estudantil, visando auxiliar o maior número possível de estudantes, diminuindo as taxas de evasão. Isso só poderá ser alcançado com informações de qualidade, como por exemplo, relevância, confiabilidade, precisão e veracidade.

A Lei de Cotas do Governo Federal foi um marco para a expansão do ensino superior no Brasil, muitos estudantes, que outrora não teriam oportunidades, tiveram acesso às Universidades Públicas, trazendo orgulho para as suas famílias. Entretanto, manter-se na universidade é um processo desafiador para eles, pois suas condições sociais e econômicas fazem com que, na maioria das vezes, abandonem os seus cursos para procurar um emprego e ajudar com a renda familiar.

Desse modo, a Assistência Estudantil tem sido fundamental, pois oferece, o mínimo de condições para que eles consigam, através dos auxílios, permanecer na Universidade. Inclusive, tem estudantes que destinam parte destes auxílios à sua família, tamanha a necessidade.

Tendo em vista a importância da Assistência Estudantil para os estudantes com vulnerabilidade socioeconômica ingressantes nas Universidades Públicas, é interessante investigar o Comportamento Informacional dos técnico-administrativos que fazem o atendimento a esses estudantes, uma vez que eles tem o contato face a face e tem acesso à outras informações que permitem observar todo o contexto familiar. É perceptível o engajamento desses profissionais com a causa e a carga emocional de envolvimento com os estudantes.

Por acompanharem a trajetória acadêmica e a situação social dos estudantes mais de perto, os técnico-administrativos também precisam de informações técnicas

das suas áreas, visando estarem sempre atualizados e oferecer o melhor atendimento. Eles tendem a ficar sensibilizados e solicitar os auxílios a um número maior de estudantes, daquilo que é possível oferecer com os recursos disponíveis, (mesmo que os estudantes atendam os critérios exigidos para o programa). Levanta-se então a questão de como estabelecer critérios dentro dos critérios. Por isso a importância de um trabalho conjunto com a gestão, para definirem políticas, diretrizes e métodos avaliativos para a Assistência Estudantil.

A investigação do comportamento informacional dos técnico-administrativo permitirá verificar se há diferença do comportamento informacional dos Gestores ao comparar o “financeiro x humanização”.

Também é interessante investigar o Comportamento Informacional dos estudantes atendidos pelos Programas de Assistência Estudantil, os “clientes”, identificar quais são suas demandas e como buscam as informações. Vale ressaltar que boa parte dos estudantes que ingressam na universidade, não tem o conhecimento imediato da existência dos auxílios. Portanto, as Pró-Reitorias de Assuntos Estudantis poderiam viabilizar uma plataforma única, que centralizasse as todas as informações.

Outras pesquisas poderiam ser realizadas em Pró-Reitorias de Graduação, de Pesquisa e Pós-graduação, de Planejamento, de Administração, no intuito de perceber se o contexto realmente molda o Comportamento Informacional.

Para finalizar, acredita-se que os dados e as sugestões apresentadas nesta pesquisa podem representar uma importante contribuição para os estudos do Comportamento Informacional dos profissionais que atuam com a Assistência Estudantil. A pesquisa também contribuirá para a Unidade de Trabalho da pesquisadora, ao rever, principalmente, as fontes de informações que estão sendo utilizadas, o modo como as informações são acessadas, armazenadas e disponibilizadas para o público interno e externo.

REFERÊNCIAS

- AKAICHI, T.; MANABE, V. M. M.; BARTALO, L.; ARAÚJO, C. A. A. Comportamento informacional no uso de sistemas de informação: o caso do Sicor. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 2, p. 31-46, jul./dez. 2013.
- ANDRADE, A. R.; ROSEIRA, C. A informação como elemento de integração entre propósito, processos e pessoas em instituições brasileiras e portuguesas **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 23, n. spe, p. 292-316. Porto Alegre, Dec. 2017
- ARAÚJO, C. A. A. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. Em **Questão**, v. 5, n.1p. 11-26, 2009.
- _____. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Sociais. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), 14, 20013. **Anais**, Florianópolis, 2013.
- _____. Estudo de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010.
- _____. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan/jun, 2016.
- ARAÚJO, E. O.; PAULA, C. P. A. Comportamento Informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. **Prisma**, v. 34, p. 46-63. 2017.
- ARAÚJO, N. C.; FACHIN, J. Evolução das fontes de informação. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 29, n. 1, 2015.
- ARAÚJO, F. S.; BEZERRA, J. C. B. Tendências da Política de Assistência ao Estudante no contexto da Reforma Universitária Brasileira. In: **Anais II Jornada Internacional de Políticas Públicas Questão Social e Desenvolvimento no século XXI**. São Luís, MA, 2007.
- AROUCK, O. **Atributos de qualidade da informação**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.
- BAGGIO, C. C.; COSTA, H.; BLATTMANN, U. Seleção de tipos de fonte de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 6, n. 2, p. 32-47, jul/dez, 2016.
- BARBOSA, R. R. Inteligência empresarial: uma avaliação de fntes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **Datagrama Zero**, v. 3, n. 6, dez 2002.

BARBOSA, R. R.; GONÇALVES, C. C. Comportamento e valores informacionais em uma empresa do setor de transporte aéreo brasileiro. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.22, n.3, p. 56-74, jul/set. 2017.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

BARROS, D. S. **Dimensões metacognitivas no comportamento de busca de informação**: Estudo do usuário no Arquivo Público do Estado do Maranhão. 2008. 157f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

BARTALO, L.; DI CHIARA, I. G.; CONTANI, M. L. Competência informacional e suas múltiplas relações. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 24, **Anais**, Maceió. 2011.

BATES, M. J. Toward an integrated modelo of information seeking and searching. *The New Review of Information Behaviour Research*, v. 3, p.1-15, 2002. Disponível em: https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/info_SeekSearch-i-030329.html.> Acesso em: 20 set. 2019.

BATES M. J. Information Behavior. *In*: BATES M. J.; MAACK, M. N (Org). *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3 ed., New York, NY: CRC Press, v.3, p.2347-2360, 2010.

BEAL, A. **Segurança da Informação**: princípios e melhores práticas para a proteção dos ativos de informações nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.

BELLUZZO, R. C. B. Bases teóricas de gestão da informação: das origens aos desafios da sociedade contemporânea. **Palavra clabe**, v.7, n.1, Ensenada, oct. 2017.

BERTI, I. C. W.; BARTALO, L. Significado cultural e Comportamento Informacional. **Rebecin**, v. 4, n. 2, p. 98-118, jul/dez. 2017.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. Ed. São Paulo: Atlas 2000.

BLUCKLAND. M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n.5, p. 351-360, 1991

BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.3, p. 25-32, set/dez. 2000.

BRASIL. Casa Civil. **Lei 12.711, agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais. Casa Civil, Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm>. Acesso em 20 fev. 2018.

BRASIL. Casa Civil. **Decreto 7.234 de 19 de julho de 2010**. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Casa Civil. Brasília, DF. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>.

Acesso em 20 fev. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Normativa Nº 39, de 12 de dezembro de 2007**. Institui o PNAES. Brasília, DF: Ministério da Educação. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf>. Acesso em 20 fev. 2018.

BRESSER-PEREIRA, L. C. O modelo estrutural de gerência pública. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, p. 391-410, mar/abril, 2008.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan/abr. 2007.

CASE, D. O. Information Behavior. ***Annual Review of Information Science and Technology***, v. 40, p. 293-327, 2006.

CASE, D. O.; **Looking for information**. 2 ed. Amsterdam, Boston: Elsevier, Academic Press, 2007.

CASE, D. O. **Looking for Information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior**. 4. ed. Edição do Kindle. United Kingdon: Esmerald, 2016.

CAVALCANTE, L. F. B. **Gestão do Comportamento informacional apoiada na cultura organizacional e em modelos mentais**. 2010. 240f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

CHATMAN, E. A. Framing social life in theory and research. **The New Review of Information Behaviour Research**, London, v. 1, p. 3-17, Dec. 2000.

CHAVES, J. C.; SILVEIRA, F. A. Ensino Superior e política de assistência estudantil: repensando a formação universitária. **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, v. 5, n. 40, p. 224-250, mar, 2018.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC Editora, 2006.

CORRÊA, F.; RIBEIRO, J. A. S. N; PINHEIRO, M. M. K. Aspectos da economia da informação: arquétipo conceitual econômico e social. **Inf. Inf.**, Londrina, v.2, n.1, p. 185-214, jan/abr. 2017.

COSTA, E. S.; PIRES, E. A. N. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os

discentes da Faculdade de Biblioteconomia no Estado do Pará. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.19, n 3, p. 149-188, jul/set. 2014.

CRESPO, I. M. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia: impacto do Periódico científico eletrônico**. 2005. 121f. Dissertação (Mestrado em Comunicação). Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

CUNHA, M. B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2001.

DAS, K. C.; ACHARY, J. Information needs, information seeking Behaviour and use of Electronic resources by Research scholars and Faculties in the University and Research libraries of Odisha. **Journal of Library & Information Science**, v. 4, n. 4, Dec, 2014.

DAVENPORT, T. H; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPOURT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na área da informação**. São Paulo: Futura, 1998

DELA COLETA, J. A. A técnica dos incidentes críticos: aplicações e resultados. **Arq. Bras. Psic. Apl.**, v. 26, n. 2, p. 35-58, abr/jun, 1974.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual review of information science and technology**. White Plains: Knowledge Industry Publications, v. 21, p. 3-33, 1986.

DERVIN, B.; FOREMAN-WERNET, L.; LAUTERBACH, L. **Sense-Making Methodology reader: Select writings of Branda Dervin**. Cresskill: Hampton Press, 2003.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B. **Gestão da Informação em Ciência e Tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru, SP: Edusc, 2003.

DIEMER, N.; STAUDACHER, P.; ATUHAIRE, A.; FUHRIMANN, S. Smallholder farmers' information behavior differs for organic versus conventional pest management strategies: A qualitative study in Uganda. **Journal of Cleaner Productions**, 257, 2020.

DRUCKER, P. The Economy's Power Shift. **Wall Street Journal**, New York, 24 Set. 1992.

DU, J. T.; The information Journey of Marketings Professionals: Incorporating Work Task-Driven Information Seeking, Information Judgments, Information Use and Information Sharing. **Journal of the Association for Information Science & Technology**, v. 65, n. 9 p. 1850-1869, Sep, 2014.

DUTRA, F. G.; BARBOSA, R. R. Modelos e critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação: uma revisão sistemática da literatura. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 19-33, maio/ago, 2017.

DUTRA, N. R; SANTOS, M. F. S. Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções. **Aval. Pol. Publ. Educ.** Rio de Janeiro, v. 25, n. 94, p. 148-181, mar, 2017.

ELLIS, D. A behavioral model for information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n.3, p. 171-212, 1989.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arq. Bras. Psic. Apl.** Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 99-141, abr/jun, 1973.

FERREIRA, R. C.; JARDIM, V. M. C.; ZIVIANI, F. Fontes de informação para geração da inteligência competitiva nas organizações: uma revisão ampliada da literatura. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 3, n. 2, p. 50-73, jul/dez, 2018.

FIGUEIREDO D. A.; PAIVA, E. B. Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da *Médiatèque Simone de Beauvoir* da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 20, n. 42, p. 30-43, jan/abr 2015.

FISHER, E. K.; JULIEN , H. Information Behaviour. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 43, n.1, p 1-73, 2009.

FONAPRACE. Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis: Histórias, memórias e múltiplos olhares. **Revista Comemorativa 25 anos**, 2012.

FONAPRACE. **V Pesquisa do Perfil Socioeconomico dos graduandos (as) das IFES – 2018**. Disponível em <http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2019/05/V-Pesquisa-do-Perfil-Socioecon%C3%B4mico-dos-Estudantes-de-Gradua%C3%A7%C3%A3o-das-Universidades-Federais-1.pdf>>. Acesso em 10 de set. 2019.

FONSECA, F. S. M.; BARBOSA, R. R.; PEREIRA, F. C. M. Uso de fontes de informação por gestores de Startups. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 24, n.1, p. 84-102, jan/mar, 2019.

GASGUE, K. C. G. D; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.30 n.1, p.21-32, jan/abr, 2010.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D.T (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, 120 p.

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. 2 ed. São Paulo: UNESP, 1991

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

GOMES, V. I. A. et al. Comportamento Informacional dos idosos através dos meios de comunicação. **Informação em Pauta**, v. 2, n. especial, out, 2017.

GUO, Y.; LU, Z.; KUANG, H.; WANG, C. Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload and the moderating role of time pressure. **International Journal of Information Management**, p. 1-12, jan, 2020

IMPERATORI, T. K. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.** São Paulo, n. 129, p. 285-303, maio/ago, 2017.

JOHNSON, J. D.; An impressionistic mapping of information behavior with special attention to context, rationality and ignorance. **Information Processing and Management**, p. 593-604, 2009.

KIRK, J. Theorising Informationan Use: Managers and Their Work. 2002. 345p. PhD Thesis (Doctor Phylosophy), Faculty of Humanities and Social Sciences, University Technology Sydney, Sidney, 2002.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n.5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, C. C. A Principle of Uncertainty for Information Seeking. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.

KWASITSU, L.; CHIU, A. M. Mobile information behavior of Warner Pacific University students. **Library and Information Science Research**, v. 41, p. 139-150, 2019

LAI, M. C; LIN, Y. T; LIN, L. H.; WANG, W. K; HUANG, H. C. Information behaviour and value creation potential of information capital: Mediating role of organizational learning. **Expert Systems with Aplications**, v. 36, ed. 1, p. 542-550, jan, 2009.

LE COADIC, Y.F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIANG, H.; XUE Y.; ZHANG, Z. Understanding Online Health Information Use: The Case of People with Physical Disabilities. **Journal of the Association for Information Systems**. v. 18, n. 6, p. 433-460, june, 2017.

LIMA, M. C., LIMA, A. C. As estratégias informacionais de um pesquisador: análise do comportamento e da competência informacional dos discentes de um programa de pós-graduação em administração de empresas. **Prisma.com**, n. 35, p. 185-207, 2017.

LUND, B. D. The citation impact of information behavior theories in scholarly literature. **Library & Information Science Research**, v. 41, n. 4, out, 2019.

MACHADO, G. C.; BARBOSA, R. R. O comportamento informacional de líderes religiosos em Belo Horizonte. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 3, n. 2, p. 10-30, jul/dez 2018.

MAI, J. E. *The quality and qualities of information*. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 64, n. 4, p. 675-688, 2013.

MALAQUIAS, F. F. O.; VIEIRA, A. L.; ESPÍNDOLA, D. M.; GOMES, G. C.; ROSA M. H.; SILVA R. D. Comportamento Informacional: um estudo com alunos do curso de administração. **Estudo & Debate**, Lajeado, v. 24, n. 2, p. 175-191, 2017.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas; amostragem e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados. 8 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidade e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n.1, p. 118-127, maio/ago, 2007

MATTAR, F. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência da sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENSURE EVALUATION. **Teoria da Amostragem**. Disponível em: <https://www.measureevaluation.org/resources/training/capacity-building-resources/data-quality-portuguese/Amostragem.pdf/view>>. Acesso em 20 set. 2019.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MINAYO, M. C. S. O Desafio da Pesquisa Social. In: _____(Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 26º ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MIZRACHI, D. Undergraduates' Academic Reading Format Preferences and Behaviors. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 3, p. 301–311, 2015.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, jan/abr, 2000.

NASCIMENTO, N. M.; VITORIANO, M. C. C. P. Comportamento informacional nas organizações: a busca e o uso de informações no processo de avaliação documental. **ÂGORA**, Florianópolis, v.27, n.54, p126-157, jan/jun 2017.

NEVES JÚNIOR, O. P.; MARINHO, S. V. O uso do Organizational Knowledge Assessment (OKA) para análise da Gestão do Conhecimento em uma Organização Pública. **Revista de Administração da UFSM**, v. 11, n. 2. p. 290-307, 2018.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. A desconstrução do conceito de “qualidade da informação”. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 36-45, jan/abr, 1998

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **A criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da organização. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OBI, S. A.; AKANBI, L. M.; KEHINDE, A. A. Information needs and seeking behaviour students of the Nigerian army school of education, Sobi barracks, Iloren, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, jun, 2018.

OLIVEIRA, E. F. T.; FERREIRA, K. E. Fontes de informação on line em arquivologia: uma avaliação métrica. **Biblos: Revista do Instituto de Ciência Humanas e da Informação**. Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 69-76, 2009.

OLIVEIRA, F. D. **Busca e uso da informação para o desenvolvimento regional sustentável nos níveis estratégicos, tático e operacional no Banco do Brasil**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

OLADUNJOYE, M. T.; OMIUNU, O. G.; YOMI-OWOJORI, T. O. Informational behaviour of students towards the use of library information resources in Universities in Oyo State, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, p. 1, jun, 2018.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e uso da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 176-194, set/dez, 2010.

PEREIRA, F. C. M.; Modelo Integrativo sobre Comportamento Informacional em processos decisórios. **R. Adm. FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3 p. 27-49, jul/set, 2016.

PRESSER, N. H.; GONZÁLEZ, J. A. M.; Práticas culturais e comportamento social em informação. **Em Questão**, v.23, n. 3, p. 11-31, set/ dez, 2017.

RECKTENVALD, M.; MATTEI, L.; PEREIRA, V. A. Avaliando o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sob a ótica das epistemologias. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas; Sorocaba, v. 23, n.2, p. 405-423, jul, 2018.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 19, n.3, p. 4-29, 2014.

RODRIGUES, V. L.; CARDOSO, A. M. P. O campo de estudo de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 234-251, maio/ago, 2017.

ROMAGNOLI, A. R.; BARTALO, L. O comportamento informacional de advogados trabalhistas no processo judicial eletrônico. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 373-378, set/dez, 2015.

SANTIAGO, J. R. S. **Gestão do Conhecimento: a chave para o sucesso empresarial**, Editora Novatec, 2004.

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 2, p. 19-33, 2014.

SANTOS, C. P. C. **A assistência estudantil brasileira e a ação social portuguesa nas universidades públicas**: do conhecimento à prática informada em Serviço Social. 2017. Tese (Doutorado em Serviço Social), Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas, Instituto Universitário de Lisboa, Portugal, 2017.

SAVOLAINEN, R. Elaborating the conceptual space of information-seeking phenomena. **Information research**, v. 21, n.3, set. 2016.

SARACEVIC, T. **The notion of relevance in information science**: everybody knows what relevance is. But what is it really? New Carolina: Gary Marchionin, 2017.

STAREC, C. **Gestão da Informação, inovação e inteligência competitiva**: como transformar a informação em vantagem competitiva nas organizações. São Paulo, Saraiva, 2012.

SATUR, R. V.; PAIVA, S. B.; DUARTE, E. N. Informação imperfeita e seu impacto nas estratégias empresariais. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends** v. 11 n. 2, p. 07-18, 2017.

SECO, L. F. C.; SANTOS, Z. P. S.; BARTALO, L. Comportamento informacional e compartilhamento da informação no Instagram. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.21, n.1, p. 46-60, dez/mar, 2016.

SHUKLA, A.; LALRINENGA, C. Information seeking behaviour of students of school of life sciences, Mizoram University: A Study. **International Journal of Business Analytics & Intelligence (IJBAI)**, v. 6 n. 1, p. 45-54, 2018

SILVA, H. C. H.; BINOTTO, E.; VILPOUX, O. F. Cooperação e compartilhamento de informação entre os atores sociais em um assentamento rural. **Perspectiva em Gestão e Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n.1, p. 89-108, jan/jun 2016.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. Conceitos de Informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade**: Est. João Pessoa, v. 25, n. 1, p. 145-157, jan/abr 2015.

SORDI, J. O. **Desenvolvimento de projeto de pesquisa**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

SORDI, J. O; CARANDINA, T.; Comportamento Informacional: proposição de artefato para reflexão de interdependências entre dimensões de qualidade da informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.20, n 3, p. 152-177, jul/set. 2015.

SOUZA, L. B. R. H.; SILVA, A. K. A.; DUARTE, E. N. A produção do conhecimento sobre compartilhamento da informação e do conhecimento. **Informação & Sociedade João Pessoa**, v. 26, n. 3, p. 209-220, set/dez, 2016

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**. São Paulo: Pioneira, 2006.

TABOSA, H. R.; PINTO, V. B. Caracterização do Comportamento de busca e uso de informação na área da saúde: o modelo de Ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 26, n.2, p. 225-238, maio/ago, 2016

TAGA, V. BLATTMANN, U. Comportamento informacional em teses e dissertações na ciência da informação no Brasil entre 2007-2012: revisão de literatura. **Biblios**, n. 47, 2012.

TARAPANOFF, K. (Org). **Aprendizagem Organizacional: fundamentos e abordagens multidisciplinares**. Curitiba: IBEPEX, 2011. v.1.

TEIXEIRA, T. M. C.; VALENTIM, M. L. P. Processo de busca e recuperação de informação em ambientes organizacionais: uma reflexão teórica sobre a subjetividade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 22, n. 4, p.82-97, out/dez, 2017.

THINDWA, T.; CHAWINGA, W. D.; DUBE, G. Information-seeking behaviour of security studies students: A case study. **South African Journal of Information Management**, v. 21, p. 1-10, 2019.

UCHE, E.; NDIDI, N. G. Information needs and seeking behaviour of engineering lecturers in Nigerian Universities: The case of Chukwuemeka Odumegwu Ojukwu University, Anambra State. **Library Philosophy and Practice**, p.1, jul, 2018.

VALENTE, N. T. Z.; FUJINO, A. Atributos e dimensões de qualidade da informação nas Ciências Contábeis e na Ciência da Informação: um estudo comparativo. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, UFMG, v. 21, n. 2, p. 141-167, 2016.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2010.

VENÂNCIO, L. S.; NASSIF, M. E. O comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 95-106, jan/abr, 2008.

VIEIRA, S. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

VITORIANO, M. A. V.; GASQUE, K. C. G. Comportamento de pesquisa e uso de informações irrelevantes de trabalho. **Encontros Bibli: Revista Electronica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 23, n. 53, p. 78-86, set/dez, 2018

VITORIANO, M. A. V.; GASQUE, K. C. G. Impactos da busca de informações não relevantes na produtividade de profissionais de Tecnologia da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 2, p. 370-388, maio/ago/2019.

WANG, P. Information behaviour and seeking. In: RUTHVEN, I.; KELLY, D. (Ed.). **Interactive, information seeking, behaviour and retrieval**. London: Facet Publishing, 2011.

WILSON, T. D.; On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p.3-15, 1981.

_____. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, London, v.55, n.3, p. 249-270, jun, 1999.

_____. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, 2000.

_____. Fifty years of information behavior research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 36, n. 3, p. 27-34, Feb/Mar. 2010.

_____. Information Sharing: an exploration of the literature and some propositions. **Information Research**. n.4, v. 15, Dec. 2010.

WILSON, T. D. WALSH, C. Information behavior: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

Questionário aplicado aos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis, das universidades públicas federais do Brasil. A pesquisa tem como objetivo identificar o Comportamento Informacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis integrantes do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis perante a assistência estudantil. As informações fornecidas serão sigilosas em relação a identificação do respondente e utilizadas para fins exclusivamente científicos.

INSTRUÇÕES:

- Leia atentamente as questões;
- As respostas devem ser assinaladas de acordo com seu entendimento; e
 - A pesquisa levará aproximadamente 15 minutos.

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1.1 Sexo

 masculino

 Feminino

1.2 Cargo exercido

 Pró-Reitor

 Coordenador

 Sub-Reitor

 Decano

1.3 Quanto tempo trabalha na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

 até 5 anos

 de 16 a 20 anos

 de 6 a 10 anos

 acima de 20 anos

 de 11 a 15 anos

1.4 Região Geográfica da Universidade onde exerce suas atividades

 Centro Oeste

 Sudeste

 Norte

 Sul

 Nordeste

2. COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Responda as perguntas, considerando que você faz parte de um Grupo de Trabalho do FONAPRACE responsável pela elaboração de uma nova política/ação para a assistência estudantil

2.1 Aponte qual é o contexto informacional no qual estão inseridos os Pró-Reitores de Assuntos Estudantis (Ambiente de trabalho /Sociocultural/ Político-Econômico / Físico)

2.2 Como você reconhece ou identifica a necessidade de determinada informação:

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Necessidade de informação	1	2	3	4	5	6
Identificação de um gap						
Sanar dúvidas						
Construção de conhecimento						
Tomada de decisão						
Outros (citar)						

2.3 Com que frequência você utilizou informações do seu município/região sobre... ?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Tipo de informação	1	2	3	4	5	6
Atividades econômicas						
Problemas ambientais						
Problemas sociais (desemprego, falta de moradia, violência, etc)						
Cultura						
Legislação						
Política						

2.4 Com qual intensidade você utilizou informações da IFES na qual exerce suas funções sobre... ?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

--

Tipo de informação	1	2	3	4	5	6
Perfil socioeconômico do estudante						
Quantidade de estudantes com necessidades especiais						
Acompanhamento pedagógico do estudante						
Acompanhamento social do estudante						
Estado de saúde do estudante (doença mental)						
Quantidade de evasões						
Quantidade de refeições efetuadas no Restaurante Universitário						
Orçamento e Finanças						
Processos Licitatórios						
Contratação de pessoal						
Capacitação dos servidores						

2.5 Os itens 2.3 e 2.4, analisados globalmente, foram utilizados por você para qual propósito? Marque sua resposta na escala de acordo com a frequência de utilização do propósito

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Tipo de propósito	1	2	3	4	5	6
Elaboração de ações/ metas para assistência estudantil						
Elaboração de políticas afirmativas e de acessibilidade						
Elaboração de relatórios para prestação de contas						
Tomada de decisão						
Aquisição de bens e materiais						
Composição equipe de trabalho						
Propor debates sobre doenças mentais						
Propor cursos e oficinas para estudantes e servidores						
Fazer parcerias com outras instituições						
Outros (citar)						

2.6 Durante o processo de busca da informação, você identificou algum tipo de barreira? Com qual frequência?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Barreiras encontradas	1	2	3	4	5	6
Tempo						
Idioma						
Geográfica						
Falta de um sistema informacional						
Manuseio de ferramentas tecnológicas disponíveis						
Outros (citar)						

2.7 Durante o processo de busca por uma informação, aponte se foi identificado alguns desses sentimentos e com qual frequência?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Sentimentos	1	2	3	4	5	6
Angústia						
Curiosidade						
Medo						
Estresse						
Aflição						
Incerteza						
Apreensão						
Ansiedade						
Outros (citar)						

2.8 Com que frequência você utilizou as seguintes FONTES de informações? (As informações foram provenientes de ...)

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Fontes de Informação	1	2	3	4	5	6
Fontes internas:						
SIE						
Intranet						

Ofícios e Memorandos						
Fóruns						
Colegas do trabalho						
Fontes externas:						
Prefeitura Municipal / Governo Estadual						
Governo Federal						
Ministério Público						
Tribunal de Contas						
MEC						
IBGE						
Ministério da Saúde						
Sindicatos						
Fornecedores						
Outros (citar)						

2.9 Com que intensidade você utilizou os seguintes canais de informação (As informações chegaram até você ou você procurou utilizando quais veículos)?						
LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica						
Canais de Informação	1	2	3	4	5	6
Canais internos:						
Contato pessoal						
SIE						
Intranet						
Telefone						
TV Universitária						
Canais externos:						
Contato pessoal						
Sites institucionais						
Site Andifes						
Redes Sociais						
Portal de Transparência						
Sites de pesquisas (google, youtube)						
Jornais						
Revistas						
Telefone						
Fornecedores						
Outros (citar)						

2.10 Como você costuma compartilhar as informações? Em qual intensidade?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Compartilhamento de informação	1	2	3	4	5	6
Contato pessoal						
Telefone						
E-mail						
Ambiente Virtual (fóruns, blogs)						
Site Institucional						
Redes Sociais						
WhatsApp						
Outros (citar)						

2.11 Quais desses itens você considera ao compartilhar informações? Com qual frequência?

LEGENDA: (1) Nunca (2) Raramente (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muito frequente (6) Não se aplica

Compartilhamento de informação	1	2	3	4	5	6
Confiança						
Risco						
Proximidade						
Medo						
Insegurança						
Outros (citar)						

3. INFORMAÇÃO VALIOSA

Os itens seguintes correspondem às características gerais de uma "boa informação" ou "informação valiosa". Avalie cada um deles com a importância que você lhes atribui, quando relacionados às informações necessárias para elaboração de políticas de assistência estudantil

LEGENDA: (1) Nenhuma (2) Pouca (3) Ocasionalmente (4) Frequente (5) Muita importância (6) Não se aplica

Características da Informação	1	2	3	4	5	6
Precisa (não contém erro)						
Completa (contém todos os fatos relevantes)						
Econômica (não demandou custo excessivo na sua disponibilização)						
Flexível (poderá ser usada para uma variedade de propósitos)						
Confiável (os métodos de coleta e a origem são conhecidos)						
Relevante (essencial para o processo de tomada de decisões)						
Simple (de fácil entendimento. Não sofisticadas, nem muito detalhadas)						
Pontual (disponibilizadas dentro do prazo estipulada)						
Verificável (possível de se conferir e assegurar que está correta)						
Acessível (de fácil obtenção por parte dos usuários autorizados)						
Segura (o acesso só é permitido aos usuários autorizados)						
Outros (citar)						

3.2 Dentre as características listadas na questão anterior, qual você considera mais importante e menos importante para as informações relativas ao trabalho de elaboração de políticas para a assistência estudantil? Marque apenas uma das características nas colunas correspondentes

Características da Informação	Mais importante	Menos importante
Precisa (não contém erro)		
Completa (contém todos os fatos relevantes)		
Econômica (não demandou custo excessivo na sua disponibilização)		
Flexível (poderá ser usada para uma variedade de propósitos)		
Confiável (os métodos de coleta e a origem são conhecidos)		
Relevante (essencial para o processo de tomada de decisões)		

Simple (de fácil entendimento. Não sofisticadas, nem muito detalhadas)		
Pontual (disponibilizadas dentro do prazo estipulada)		
Verificável (possível de se conferir e assegurar que está correta)		
Acessível (de fácil obtenção por parte dos usuários autorizados)		
Segura (o acesso só é permitido aos usuários autorizados)		
Outros (citar)		

APÊNDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Parte 1 – Dados do entrevistado:

1.1 Gênero

Masculino Feminino outro

1.2 Região Geográfica pertence a Universidade no qual exerce suas atividades?

Centro-Oeste Norte Nordeste Sudeste Sul

1.3 Cargo exercido

Pró-Reitor Sub-reitor Coordenador Decano Outro

1.4 Tempo de trabalho na Pró- Reitoria

até 5 anos de 6 a 10 anos de 11 a 15 anos de 16 a 20 anos

acima de 20 anos

Parte 2 – Estudo Prévio

- 1) Qual a importância do FONAPRACE perante as Instituições de Ensino Superior públicas e o Governo Federal para a formulação de políticas e diretrizes básicas para a Assistência Estudantil?
- 2) Quais as principais dificuldades encontradas na estruturação dessas políticas e diretrizes?
- 3) No seu ponto de vista, quais os fatores mais relevantes que compõe o contexto informacional do ambiente no qual se inserem os Pró-Reitores de Assuntos Estudantis? (fatores sociais, interpessoais ou ambientais como por exemplo, legislação, situação econômica, nível de estabilização do governo, cultura, tecnologias)
- 4) Como você observa o Comportamento Informacional (identificação da necessidade, busca e uso da informação) nos integrantes do FONAPRACE?
- 5) Com relação à Assistência Estudantil, houve alguma política que você tenha colaborado recentemente e que destacaria como mais relevante?
- 6) Para a definição desta política, que tipo de informação você necessitou e com qual propósito você as utilizou?

- 7) Você atribui o uso desta informação para criação de algum significado, gerar conhecimento ou tomar alguma decisão?
- 8) Durante a identificação da necessidade e a busca por informação, você teve algum sentimento de angústia, curiosidade, medo, stress, aflição, incerteza, apreensão, ansiedade? Como lidou com esses sentimentos?
- 9) No geral, você teve facilidade em conseguir essas informações ou houve alguma informação que você teve necessidade e não a obteve? A qual fato você atribui esse insucesso?
- 10) Quais foram as fontes de informação que você utilizou nesta tarefa de colaborar na definição de uma política de assistência estudantil?
- 11) Quais foram os canais que você mais utilizou para obter essas informações (veículos utilizados para buscar informação, por exemplo, contato pessoal, intranet, SIE, jornais, revistas, telefone, tv, etc)? Eles foram mais utilizados por que você obtém sucesso sempre que os utiliza, ou apenas por serem mais disponíveis? Há outros canais que você conheça e que não são utilizados por serem de difícil acesso?
- 12) Na busca por informações para a elaboração de uma política de assistência estudantil, você fez uso de contato pessoal (informações conseguidas com o contato direto) como canal de informação? De uma maneira geral, que importância você atribui a este tipo de canal?
- 13) Como você atribui qualidade e relevância para uma informação?
- 14) Que grau de importância você considera a confiança para compartilhar informações?
- 15) Você gostaria de acrescentar algum comentário com relação a busca ou ao uso da informação tanto no caso específico da elaboração de uma política ou diretriz de ação comum no FONAPRACE, quanto no aspecto mais geral do exercício de suas atividades como Pró-Reitor na sua Instituição.

APÊNDICE C – PROTOCOLO PARA COLETA E ANÁLISE DOCUMENTAL

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	Necessidade de informação	
	Tópicos a serem levantados	Elementos
	1.Contexto	. Conjuntura política . Situação socioeconômica do país . Demanda das Universidades
	2. Criação de Significados	. Percepção do vazio cognitivo . Identificação de um gap
	3. sanar dúvidas	. Incertezas . Confusão
	4. Construção de conhecimento	. Geração de conhecimento
	5. Tomada de decisão	.
	Busca de informação	
	Tópicos a serem levantados	Elementos
	1. Tipos de informação	. Governo Municipal / Estadual / Federal . Problemas sociais . Problemas econômicos . Cultura . Legislação . Política . Demandas Universidades . Perfil socioeconômico do estudante . Quantidade Evasões . Adoecimento mental do estudante . Acompanhamento psicossocial do estudante . Assistência Estudantil
	2. Fontes de informação	. Fontes internas . Fontes externas
	3. Canais de informação	. Canais internos . Canais externos
	Uso da Informação	
	Tópicos a serem levantados	Elementos
1 - Propósitos de uso	. Elaboraões de políticas/ ações para assistência estudantil . Elaboração políticas de acessibilidade . Prestação de contas . Tomada de decisão . Troca de informações sobre práticas de gestão . Proposição de debates sobre doenças mentais . Proposição de cursos e oficinas . Aquisição de bens e materiais . Parcerias com outras instituições	

APÊNDICE D – CARTA DE APRESENTAÇÃO

Curitiba, 02 de setembro de 2019.

Prezado (a):

Sou mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, pela Universidade Federal do Paraná – UFPR e estou realizando uma pesquisa de campo para minha dissertação, com o objetivo de analisar o comportamento informacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis integrantes do FONAPRACE perante a assistência estudantil. Para o alcance dos objetivos propostos necessito da sua colaboração.

O questionário possui fins exclusivamente científicos e tem o objetivo de identificar o Comportamento Informacional (necessidade, busca, uso e compartilhamento das informações). Todas as informações fornecidas serão sigilosas em relação à identificação do respondente.

Caso haja qualquer dúvida ou questionamento, estou à disposição.

Desde já agradeço.

Rosilane de Oliveira Castro de Souza
Mestranda em Gestão da Informação
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7056282192168685>
Orientadora: Prof.^a Dr.^a Helena de Fátima Nunes da Silva

APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de mestrado intitulada “Comportamento Informacional dos Pró-Reitores de Assuntos Estudantis vinculados ao FONAPRACE”. A pesquisa é orientada pela Prof.^a Dr.^a Helena de Fátima Nunes Silva, do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. O objetivo desta pesquisa é analisar o Comportamento Informacional dos Pró-Reitores/ Coordenadores de Assuntos Estudantis das Universidades Públicas Federais vinculados ao FONAPRACE.

Caso você aceite participar da pesquisa, será necessário responder a entrevista, conforme o roteiro desenvolvido pela autora desta pesquisa. Solicito sua autorização para a gravação da entrevista para posterior transcrição.

A pesquisadora Rosilane de Oliveira Castro de Souza, mestranda do PPGGI – Programa de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado) em Gestão da Informação, poderá ser contatada em horário comercial, nos telefones (41) 3128-2413 e (41) 9983-1805 e nos e-mails: rosilane.castro@ufpr.br e rosilanecastro82@gmail.com.

Estão garantidas todas as informações que você queira, antes, durante e depois do estudo. A sua participação neste estudo é voluntária. Contudo, se você não quiser mais fazer parte da pesquisa poderá solicitar de volta o termo de consentimento livre esclarecido assinado. Esta pesquisa respeitará completamente o seu anonimato. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro. Ressaltamos também que a sua participação, ou não, não influenciará sua relação com a Instituição.

Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, mas um código, caso seja necessário.

Eu, abaixo identificado(a) e assinado, li o texto acima e compreendi a natureza e objetivo do estudo do qual fui convidado a participar. A explicação que recebi menciona todos os aspectos compreendidos pelo estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação no estudo a qualquer momento sem justificar minha decisão. Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

Assinatura do Pesquisado: _____

Nome do Pesquisado: _____

_____, ____/____/____.