



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**GESTÃO DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL NO
COMBATE A ANSIEDADE DA INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE PERNAMBUCO.**

François Braga de Azevedo Filho

**JOÃO PESSOA
2023**

François Braga de Azevedo Filho

**GESTÃO DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL NO COMBATE A
ANSIEDADE DA INFORMAÇÃO NA UFPE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia

**João Pessoa
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A994g Azevedo Filho, Francois Braga de.

Gestão de informação e responsabilidade social no
combate a ansiedade da informação na Universidade
Federal de Pernambuco / Francois Braga de Azevedo
Filho. - João Pessoa, 2023.

107 f. : il..

Orientação: Joana Coeli Ribeiro Garcia.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Gestão da informação. 2. Ansiedade informacional.
3. Responsabilidade social. I. Garcia, Joana Coeli
Ribeiro. II. Título.

UFPB/BC

CDU 005.94(043)

François Braga de Azevedo Filho

**GESTÃO DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL NO COMBATE A
ANSIEDADE DA INFORMAÇÃO NA UFPE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

APROVADA em 24 de março de 2023.

Documento assinado digitalmente
 **JOANA COELI RIBEIRO GARCIA**
Data: 23/05/2023 12:14:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia
Orientadora/Presidenta – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 **THAIS HELEN DO NASCIMENTO SANTOS**
Data: 26/05/2023 14:56:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Thais Helen do Nascimento Santos
Examinadora Externa – UFPE

Documento assinado digitalmente
 **EDILENE MARIA DA SILVA**
Data: 24/05/2023 17:19:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Edilene Maria da Silva
Suplente Externa – UFPE

Documento assinado digitalmente
 **MARCKSON ROBERTO FERREIRA DE SOUSA**
Data: 26/05/2023 08:20:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa
Examinador Interno – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 **ELIANE BEZERRA PAIVA**
Data: 25/05/2023 19:26:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva
Suplente interna – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 **FRANÇOIS BRAGA DE AZEVEDO FILHO**
Data: 12/05/2023 09:43:14-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

François Braga de Azevedo Filho
Mestrando

**João Pessoa
2023**

Dedico este trabalho à minha família pela compreensão e principalmente a Deus que nos concedeu a graça de atravessar o momento tão sombrio e incerto enfrentado na pandemia, único período em que pude iniciar o mestrado.

AGRADECIMENTOS

Finalizando mais este desafio da minha vida acadêmica e profissional, quero agradecer a Deus por toda força em permanecer firme no objetivo de concluir este mestrado.

Tenho algumas pessoas para agradecer neste deserto que não atravessei sozinho, agradeço principalmente a minha família que me deu todo apoio para que eu tivesse condições de terminar o mestrado mesmo com todo estresse acadêmico em meio a tantas outras responsabilidades.

Agradeço toda compreensão da minha orientadora, a Professora Joana Coeli, que fez diversos esforços para que eu permanecesse dentro dos prazos do mestrado.

Por último, a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

“Até aqui nos ajudou o Senhor. ”
I Samuel 7:12b

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEI - Alinhamento Estratégico da Informação

APA - *American Psychiatric Association*

CA - Ciência Aberta

CC - Ciência Cidadã

CI - Ciência da Informação

DSM - Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental*)

GI - Gestão da Informação

IES - Instituto de Ensino Superior

IFES - Instituto Federal de Ensino Superior

ISO - *International Organization for Standardization*

LAI - Lei de Acesso à informação

OMS - Organização Mundial de Saúde

PRA - *Paperwork Reduction Act*

RS - Responsabilidade Social

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

UFPE - Universidade Federal de Pernambuco

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Representação do modelo de McGee e Prusak.....	32
Figura 2 - Representação do Modelo de Davenport.....	32
Figura 3 - Modelo Ecológico de Gestão da Informação de Davenport.....	33
Figura 4 - Representação do Modelo de Choo (2003).....	34
Figura 5 - Representação do Modelo de Detlor (2010).....	35
Figura 6 - Assuntos buscados.....	62
Figura 7 - Pró-Reitorias procuradas pelos alunos.....	63
Figura 8 - Canais de informação utilizados pelos alunos.....	65
Figura 9 - Estratégia de busca - Primeira fonte.....	66
Figura 10 - Ferramentas utilizadas.....	67
Figura 11 - Canais utilizados.....	68
Figura 12 - Índice de sucesso na busca.....	70
Figura 13 - Crise de ansiedade na vida.....	72
Figura 14 - Sintomas fisiológicos de ansiedade.....	73
Figura 15 - Sintomas cognitivos de ansiedade.....	73
Figura 16 - Sintomas comportamentais de ansiedade.....	74
Figura 17 - Sintomas afetivos de ansiedade.....	74
Figura 18 - Sinais de Ansiedade da Informação (WURMAN, 1991).....	75

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Literatura utilizada na pesquisa.....	21
Quadro 2 - Aspectos centrais de cinco transtornos de ansiedade do DSM-IV-TR.....	47
Quadro 3 - Transtornos de ansiedade no DSM-5.....	47
Quadro 4 - Sintomas gerados pelo transtorno de ansiedade.....	51
Quadro 5 - Necessidades informacionais dos discentes.....	64

RESUMO

A intensa exposição informacional vivenciada nos tempos atuais pode ser responsável por causar diversos problemas à sociedade, seja de caráter sanitário, social ou psicológico como ansiedade informacional, resultante do imediatismo ou do consumo de conteúdos de natureza duvidosa. Considere-se o cenário das instituições públicas de ensino necessitando garantir informações confiáveis, seguras e que tragam qualidade de vida aos seus usuários. A pesquisa tem como objetivo principal verificar as iniciativas da gestão e as políticas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) relacionadas a canais e fontes de informação disponibilizadas e sob a perspectiva dos discentes do Curso de Psicologia, evitando a ansiedade da informação na referida universidade. Os objetivos secundários são de evidenciar a responsabilidade social da instituição por meio da gestão e da política de informação para ambiência saudável e eficiente dos usuários; de inferir a existência de informações úteis para atender as necessidades informacionais dos atores; de identificar a (in)existência da ansiedade da informação e de caracterizar os efeitos da ansiedade da informação nos discentes da UFPE a partir do 5º período do curso de Psicologia. Adotamos uma metodologia de pesquisa básica estratégica, qualitativa, utilizando a análise de conteúdo discutida por Laurence Bardin para tratamento dos resultados coletados. A literatura sobre gestão da informação, responsabilidade social e ansiedade informacional possibilita uma ampliação de conhecimento e permite avaliar se as temáticas fazem parte da cultura institucional e que contribuições oferece. Constatamos a existência de ansiedade no meio acadêmico por diversos motivos, entre os quais questões informacionais indicadas na análise dos dados, tendo a presença de vários sintomas do transtorno da ansiedade, isto sendo um dos principais indicativos dos sintomas cognitivos entre os estudantes como impaciência e frustração. Conclui-se assim que a instituição de ensino pode fazer mais pela sua comunidade, desde que adote uma cultura organizacional com gestão e políticas de informação voltadas a compreender as necessidades informacionais dos usuários e a combater a ansiedade da informação.

Palavras-chave: Responsabilidade social; Gestão da informação; Ansiedade informacional.

ABSTRACT

The intense information exposure experienced nowadays can be responsible for causing various problems to society, whether of a health, social or psychological nature, such as informational anxiety, resulting from immediacy or the consumption of content of a dubious nature. It considers the scenario of public educational institutions needing to guarantee reliable and safe information that brings quality of life to its users. The main objective of the research is to verify the management initiatives and policies of the Federal University of Pernambuco (UFPE) related to channels and sources of information made available and from the perspective of students of the Psychology Course, avoiding information anxiety at the Federal University of Pernambuco. Pernambuco. The secondary objectives are to demonstrate the institution's social responsibility through the management and information policy for a healthy and efficient environment for users; Infer the existence of useful information to meet the informational needs of the actors; Identify the (in)existence of information anxiety; and to characterize the effects of information anxiety in UFPE students from the 5th period of the Psychology Course. It adopts a strategic, qualitative basic research, in which it uses Content Analysis by Laurence Bardin to treat the collected results. The literature on Information Management, Social Responsibility and Informational Anxiety makes it possible to expand knowledge and assess whether the themes are part of the institutional culture and what contributions it offers. We found the existence of anxiety in the academic environment for several reasons, including the informational issues indicated in the data analysis, with the presence of several symptoms of anxiety disorder, one of the main indications being cognitive symptoms among students, such as impatience and frustration. Thus, it concludes that the educational institution can do more for its community as long as it adopts an organizational culture with management and information policies that seek to understand the informational needs of users, combating information anxiety.

Keywords: Social responsibility; Information management; Informational anxiety.

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	7
LISTA DE FIGURAS.....	8
LISTA DE QUADROS.....	9
1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 Problematização.....	14
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Geral.....	17
1.2.2 Específicos.....	18
1.3 Justificativa.....	18
2 METODOLOGIA.....	20
2.1 Caracterização da pesquisa.....	20
2.2 Instrumento de pesquisa e análise de dados.....	22
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	24
3.1 Gestão de informação.....	28
3.2 Responsabilidade social.....	36
3.3 Ansiedade.....	43
3.3.1 Transtornos de ansiedade.....	45
3.3.2 Ansiedade Informacional.....	52
4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	58
4.1 Perfil dos discentes.....	58
4.2 Necessidades de informação.....	59
4.3 Busca de informação.....	63
4.4 Caracterização da ansiedade.....	69
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
6 REFERÊNCIAS.....	79
APÊNDICE.....	87
ANEXOS.....	102

1 INTRODUÇÃO

Vivemos numa sociedade conectada na qual com alguns cliques é possível encontrar grande quantidade de informação graças a expansão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Como tudo possui vantagens e desvantagens, apesar dos benefícios gerados pelas TICs à sociedade, a cultura em rede também pode provocar um cenário de problemas psicoemocionais, dentre os quais a ansiedade informacional, que afeta os indivíduos como fruto do imediatismo e do excesso de informação.

As instituições públicas possuem diversos canais de interação com seus usuários, como *e-mails*, *chats*, *aplicativos* e *sites*. Consideramos um portal institucional aliado ao combate da ansiedade da informação quando possibilita que a gestão e as políticas de informação, apoiadas na responsabilidade social, ofereçam acessibilidade aos usuários da instituição e por consequência a toda sociedade.

Como arquivista lotado na Coordenação de Protocolo Geral da Universidade Federal de Pernambuco, em contato com a abertura de processos e outras atividades de protocolo, é possível observar a diversidade de usuários e demandas existentes, além de perceber a busca por determinadas informações junto à instituição. Dessa forma, por meio da experiência profissional cotidiana acrescida das discussões e estudos realizados no mestrado, despertou-se o interesse em saber a respeito da (in) existência da ansiedade informacional na comunidade acadêmica.

Diariamente, usuários internos e externos buscam informações junto às unidades administrativas da UFPE para tratar de vários assuntos e, muitas das vezes, não sabem a quem se dirigir para conseguir estas informações sobre determinados tipos de processos, documentações necessárias, prazos ou a quem recorrer em caso de indeferimento. Nestas circunstâncias, muitos destes usuários ficam desorientados com orientações imprecisas ou equivocadas de outras unidades administrativas, causando a impressão de desconhecimento da estrutura e competência das unidades da instituição.

Por falta de informação do funcionamento das rotinas administrativas, os usuários acabam por cobrar respostas das unidades que não possuem competência do objeto tratado. É fato que os usuários externos não necessitam conhecer toda a

rotina interna, mas podem ter acesso a um grau de informação que os oriente e até mesmo os tranquilize em alguns casos, pois muitos acabam se preocupando em ser prejudicados devido à falta de transparência da tramitação ou decisões e, considerando o pensamento de González de Gomez, “a informação transforma o mundo social ou natural, transforma o conhecimento para transformar o mundo, e transforma a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo.” (2003a, 2003b)

1.1 Problemática

Cada instituição pública possui um grupo específico de usuários que sempre buscarão informações pertinentes a suas necessidades e, como garantia do bem comum e do bom atendimento ao público, existem dispositivos legais apresentados na Constituição Federal e na Lei de Acesso à Informação (LAI).

A LAI regula o acesso à informação previsto na Constituição Federal nos incisos XXXIII do art. 5º, observando que

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado [...]. (BRASIL, 1988, p. 14).

Também conforme disposto no inciso II do § 3º do art. 37, com inclusão dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998 “[...] o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII” (BRASIL, 1988, p. 38); e no § 2º do art. 216, “[...] Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. (BRASIL, 1988, p. 126).

Enquanto a LAI apresenta ferramentas e recomendações para se atingir o objetivo de tornar acessível a informação governamental, ainda existem alguns obstáculos que precisam ser estudados e solucionados para se alcançar uma transformação social por meio do conhecimento adquirido pela inclusão informacional (BRASIL, 2011). Por meio da LAI, uma informação divulgada em um canal institucional se torna oficial garantindo prerrogativa de confiabilidade e veracidade, contribuindo para reduzir um cenário de excesso de informações

incertas e duvidosas na qual a sociedade está imersa e sendo impactada de várias formas como com a ansiedade da informação.

A ansiedade da informação é um fenômeno psicoemocional que não se dá somente com relação ao excesso da informação, mas também em virtude da escassez, principalmente em momentos de busca de respostas não localizadas.

A informação é definida pela LAI (BRASIL, 2011) como dados, quer sejam processados ou não, que podem ser usados em processos de produção e transmissão do conhecimento, veiculados em quaisquer meios, suportes e formatos. No entanto, para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (BRASIL, 2005, p. 107), a informação é “elemento referencial, noção, ideia ou mensagem contidos num documento”.

Robredo (2003, p. 1) esclarece que,

embora o termo informação, ou seja, nos tempos que correm, utilizado com avassaladora frequência, se constituindo numa presença constante, quase obsessiva, tanto no vocabulário técnico-científico quando fala de uma grande parte das pessoas comuns, integrantes de todas as classes sociais, nada é menos seguro que esse vocábulo possua o mesmo significado para todos os que o utilizam ou devem falar [...].

Para Cunha (2007, p. 9), “[...] os direitos fundamentais são indispensáveis ao exercício da cidadania, já que são os pilares para a construção de um ser humano e mundo melhores, tendo sido vinculado, a partir de 1988, esse desenvolvimento ao acesso à informação verdadeira. ” Destarte, o Poder Público possui a responsabilidade de custodiar a informação e torná-la acessível à sociedade, devendo a Administração Pública ter consciência da importância do ato de informar, considerando essa uma iniciativa de boa-fé e não apenas o cumprimento de um normativo legal.

A Ciência da Informação (CI) observa a condição do poder público em atenção à sociedade como um objeto de pesquisa, considerando seu alcance e a proporção dos seus problemas informacionais. Conforme Saracevic (1996), os problemas informacionais abordados pela CI são solucionados através de vários aspectos do meio social e informacional, não havendo como excluir os atores e os mecanismos envolvidos. Finalmente, a afirmativa de Popper (1972, apud SARACEVIC, 1996, p. 41) nos indica que o caminho é realmente este, porquanto “[...] não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas. E os problemas constituem os recortes de qualquer assunto ou disciplina.”

Ainda segundo Saracevic (1996, p. 41), no que tange ao objeto de estudo da Ciência da Informação, ele explica que

[...] um campo é definido pelos problemas que são propostos e a ciência da informação é definida como um campo englobando tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-los.

Garcia, Targino e Dantas (2012, p. 5) concluem que “[...] a informação potencializa a mutação do indivíduo e da sociedade, e, por conseguinte, favorece criticidade e criatividade, concorrendo, então, para sua formação cidadã [...]”. Ao perceber a importância e os impactos que ela possui, permite-se inclusive que a sociedade tenha e mantenha acesso, tomando decisões cada vez mais sólidas, necessitando somente que a mesma seja gerada, gerida e disponibilizada.

Por sua vez, a Gestão da Informação, segundo Tarapanoff (2001, p. 44), tem como seu principal objetivo

[...] identificar e potencializar os recursos informacionais de uma organização e sua capacidade de informação, ensiná-la a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. A criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso provêm a estrutura para o suporte ao crescimento inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra.

É verdade que a LAI promove a prestação de contas à sociedade, mas é possível perceber que esta mesma sociedade mantém uma relação considerada extremamente burocrática com os órgãos públicos. Sendo assim, a sociedade, na condição de usuária dos serviços prestados, necessitaria de outras informações além de dados quantitativos, como a respeito de um tipo de processo e documentos necessários para este, quais as unidades administrativas responsáveis por ele e que podem tirar suas dúvidas e dar orientações previamente disponíveis sem a necessidade da provocação da instituição por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Repetindo palavras de Tarapanoff (2001, p. 44), ao contextualizar Gestão da Informação afirma que “[...] a criação da informação, aquisição, armazenamento, análise e uso provêm a estrutura para o suporte ao crescimento inteligente, adaptada às exigências e às novidades da ambiência em que se encontra.”. Estas fases devem ser respeitadas por todos os atores conscientes do poder transformador que a informação possui e é o momento para se invocar a responsabilidade social institucional que, conforme Ashley (2003, p. 7) é “[...] toda e

qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade [...] feita de maneira continuada e não fortuita. ”

De acordo com a definição de Ferreira, Sardelari e Castro Filho (2016, p. 8), “a responsabilidade social (RS) refere-se ao cumprimento dos deveres e obrigações dos indivíduos enquanto seres sociais e das organizações para com a coletividade. Diz respeito ao exercício cidadão e ao pensar sustentável pautado na ética e na legalidade. ” É, portanto, uma via de mão dupla, voltando-se para atender tanto as organizações como a sociedade, exatamente o que prevê a LAI e como os autores que trabalham com os conceitos relativos a RS a entendem.

A responsabilidade social está ligada ao bem da coletividade e se encontra em todas as organizações, sejam públicas e/ou privadas, além de estar presente nas ciências, no desenvolvimento de suas pesquisas, primando pelos avanços da sociedade como um todo. Nesta perspectiva, a responsabilidade social se encontra no campo da Ciência da Informação sob a lógica de que,

[...] em sua intenção de suprir expectativas e demandas informacionais e tecnológicas das coletividades, a CI guarda inter-relação com organizações empresariais, sociedade, governos, instituições e mercados, relação esta pautada em atitudes éticas que pretendem estabelecer princípios ou comportamentos na seleção de formas alternativas de ação para apoiar indivíduos ou segmentos sociais determinados [...]. (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012, p. 3).

Considerando o cenário de uma instituição de ensino superior que atende diariamente a diversos usuários como alunos, empresas, órgãos externos, aposentados, pensionistas e tantos outros integrantes da comunidade acadêmica, percebemos a existência de diversas informações pertinentes e surge a seguinte questão: a Gestão da Informação e as políticas desenvolvidas numa instituição superior de ensino atendem à demanda informacional e de responsabilidade social no sentido de evitar a ansiedade da informação dos usuários?

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

Verificar as iniciativas da gestão e as políticas da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) relacionadas a canais e fontes de informação disponibilizadas e sob a perspectiva dos discentes do Curso de Psicologia, evitando a ansiedade da informação.

1.2.2 Específicos

- Evidenciar a responsabilidade social da instituição por meio da gestão e da política de informação para ambiência saudável e eficiente dos usuários;
- Inferir a existência de informações úteis para atender as necessidades informacionais dos atores;
- Identificar a (in) existência da ansiedade da informação;
- Caracterizar os efeitos da ansiedade da informação nos discentes da UFPE a partir do 5º período do Curso de Psicologia.

1.3 Justificativa

Conforme dito anteriormente, a minha experiência diária como servidor público federal numa instituição de ensino superior, inclusive como gestor de uma unidade administrativa com serviços de atendimento ao público - a Coordenação de Protocolo Geral, porta de entrada para usuários externos - nos faz perceber certas dificuldades de alguns destes em obter as informações desejadas junto à instituição, mesmo tendo diversos canais para disponibilizar suas notícias e informações.

Temos como usuários internos os servidores ativos e como usuários externos todo o público restante como alunos, servidores inativos (aposentados), empresas, outras instituições públicas e qualquer outro cidadão que procure atendimento na UFPE podendo ser realizado de forma remota mesmo antes da pandemia¹ do novo coronavírus, fazendo uso do processo eletrônico e de canais de comunicação graças ao desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação. No entanto, muitos demonstram desconhecimento destes recursos de praticidade e eficiência da instituição.

O intuito desta pesquisa é verificar a necessidade de iniciativas referentes à disponibilização de informações para a comunidade acadêmica, especificamente a

¹ A pandemia ocorreu devido a uma cepa do coronavírus, a SARS-CoV-2, também chamada de COVID-19, e teve seu início entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020, no entanto foi considerada como tal a partir de março de 2020, o que provocou uma orientação de distanciamento social e uso de máscaras na tentativa de frear a contaminação. Em Dezembro de 2021 foi aplicada a primeira dose de vacina contra o COVID-19 no mundo, no entanto a pandemia alcançou marca de mais de 762 milhões de casos e quase 7 milhões de mortes no mundo, sendo no Brasil mais de 37 milhões de casos e mais de 700 mil mortes até abril de 2023.

necessidade de informações dos discentes, de forma a evitar ou reduzir sintomas de ansiedade da informação, tendo em vista que uma boa gestão da informação, com políticas voltadas ao atendimento das demandas informacionais dos seus usuários, cria um cenário com melhor qualidade de vida, um bem comum que atende a responsabilidade social de uma instituição sendo ela inclusive pública.

Como arquivista e profissional da informação responsável por estar atento à gestão documental, buscamos também realizar uma gestão da informação a fim de facilitar as atividades internas do setor e para prestar informações de qualidade para os usuários da UFPE. Nestas condições, esta pesquisa busca contribuir com a administração da universidade e oferecer maiores informações a aqueles a quem atende e presta seus serviços, cumprindo sua missão social com eficiência.

2 METODOLOGIA

De acordo com Minayo (2002, p. 16), metodologia é “[...] o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade [...]”. Para Lakatos e Marconi (2003, p. 83) “[...] é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. ” Este trabalho, portanto, é considerado uma pesquisa básica estratégica que, de acordo com Gil (2022), está voltada “à aquisição de novos conhecimentos direcionados a amplas áreas com vistas à solução de reconhecidos problemas práticos”. Dessa forma, utilizaremos estudos existentes sobre cenários macros para conhecer um cenário institucional, como apresentaremos na caracterização a seguir.

2.1 Caracterização da pesquisa

A presente pesquisa é de caráter descritivo, cujo objetivo primordial, de acordo com Gil (2022) é “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Como produto, esta identifica o perfil dos discentes do curso de Psicologia da Universidade Federal de Pernambuco, a partir do 5º período, e com base nas experiências observadas, buscaremos identificar a existência da ansiedade da informação, reforçando o conceito de pesquisa descritiva que, segundo Gil (2022), estuda características de um grupo como idade, sexo, estado de saúde física e mental, além do objetivo de levantar opiniões e avaliações, aproximando-se da pesquisa exploratória no que tange à proposição de uma visão de problema.

Gerhardt e Silveira (2009, p. 33) consideram pesquisa qualitativa aquela que “[...] não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização [...]”, embora nesta pesquisa façamos uso, na existência de oportunidade, de dados numéricos estatísticos e outros que caracterizam a pesquisa quantitativa.

Utilizando o pensamento de Gil (2022), esta pesquisa é classificada como bibliográfica, pois iremos utilizar materiais elaborados como livros, artigos e

publicações da comunidade acadêmica e do governo. Organizamos abaixo os autores que serviram de referência e suas respectivas temáticas:

Quadro 1 - Literatura utilizada na pesquisa

ANSIEDADE DA INFORMAÇÃO	Alves, Bezerra e Sampaio (2015); Barabani (2003); Braga (2006); Brito e Pinheiro (2015); Cavallari Filho et al (2019); Coelho e Tourinho (2008); Clark e Beck (2015); Davidoff (2000); Geraldini (2013); Margis et al (2003); Mattos (2009); Moura, Furtado e Belluzzo (2019); Wurman (1991; 2001); Weil (2000); Weil, Leloup e Crema (2003);
GESTÃO DA INFORMAÇÃO	Beal (2009); Buckland (1991); Choo (1998); Choo (2006); Davenport (1998); Detlor (2010); Dias Sobrinho (2001); Minayo (2005); McGee e Prusak (1994); Rascão (2006); Tarapanoff (2001); Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000); Almeida (2007); Barreto (2002; 2008); Bezerra et al (2016); Castells (2005); Davenport (2002); Freire e Rego (2016); Gonzalez de Gomez (2002; 2015); Lemos (2005); Levy (1999; 2000);
RESPONSABILIDADE SOCIAL	Garcia, Targino e Dantas (2012); Araujo (2003); Ashley (2003); Ferreira, Sardelari e Castro Filho (2016); Gonzalez de Gomez (2003); Garcia e Dantas (2015; 2016); Instituto Ethos (2016); Melo Neto (2001);

Fonte: Elaborado pelo autor

Em se tratando de traçar perfis, identificar a satisfação e obstáculos informacionais, utilizaremos o questionário misto como instrumento de pesquisa, apresentando questões abertas e fechadas alinhadas a nossos objetivos, adotando a análises de conteúdo proposta por Laurence Bardin, Maria Laura Franco e Isabel Guerra para representar os resultados.

Por fim, reiteramos que uma instituição de ensino superior atende a diversos tipos de usuários como alunos, pesquisadores, servidores ativos e aposentados, empresas e órgãos públicos, por isso fazendo-se necessário definir e especificar um grupo a ser estudado. Sendo assim, reforçamos que a pesquisa está delimitada ao Curso de Psicologia da UFPE a partir do 5º período, tendo em vista que considera com mais vivência acadêmica os alunos deste semestre pela proximidade com a temática de ansiedade.

Esta pesquisa divide-se em 5 capítulos: a Introdução, a Metodologia, o Referencial Teórico, a Análise dos Dados e as Considerações Finais. Na introdução, apresentamos o problema, os objetivos e a justificativa da pesquisa; na Metodologia, são definidas as características da pesquisa e estratégias para alcançar os

objetivos; no Referencial Teórico, apontamos a relação entre a Gestão da Informação junto a área de Responsabilidade Social e em seguida é colocada a Ansiedade sob a ótica da Psicologia e da Ciência da Informação; na Análise de Dados tratamos de examinar os dados captados por meio de um questionário *online*, relacionando-o com a literatura estudada e aqui apresentada; e, por último, as Considerações Finais com base nos resultados da análise e no que foi apresentado no referencial teórico.

2.2 Instrumento de pesquisa e análise de dados

Para realizar a coleta de dados utilizamos um questionário elaborado no aplicativo Formulários do Google e aplicado de forma remota. O questionário possui questões abertas e fechadas e está dividido em quatro seções: identificação de perfil, necessidades de informação, busca de informação e caracterização da ansiedade.

Para caracterizar a ansiedade nos discentes, inserimos como opções de marcação e preenchimento alguns sintomas fisiológicos, cognitivos, comportamentais e afetivos definidos no Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, o DSM-5 (APA, 2014) e comportamentos apresentados por indivíduos com ansiedade da informação conforme definidos por Wurman (1991).

Em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e aos dados sensíveis dos discentes, não foi pedido nenhum dado pessoal que identifique os respondentes, somente aqueles do interesse da pesquisa e, utilizando esta metodologia, o questionário foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal da Paraíba em 11 de novembro de 2022.

Em 25 de novembro, o questionário foi enviado à coordenação do curso de Psicologia que, por sua vez, enviou por *e-mail* gerado no SIGAA da UFPE solicitando a contribuição dos discentes matriculados a partir do 5º período com o preenchimento do questionário. De forma a evitar o preenchimento por discentes fora deste grupo, o questionário terá uma questão de confirmação de requisitos junto ao aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) da seguinte forma: “Li e concordo em participar da pesquisa, sou aluno (a) entre o 5º período e o 10º período.”

De forma a alcançar o público-alvo e reforçar a necessidade de contribuição destes, elaboramos ainda:

- Um *card* que foi postado na rede social *Instagram* da coordenação do curso de Psicologia. A arte foi editada no aplicativo Canva, o QR Code gerado no site *Bitly* assim como um encurtamento do *link* do questionário para facilitar aqueles que não tivessem o leitor de QR Code;
- Cartazes com a promoção da pesquisa com QR Code vinculado ao *link* do questionário colados nas salas de aula do 3º andar do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH) onde ocorrem as aulas de Psicologia do 5º ao 10º período;
- Uma mensagem no aplicativo *WhatsApp* compartilhada pela coordenação com o Diretório Acadêmico de Psicologia e nos grupos de disciplinas do 5º ao 10º período.

Foi delimitado o período de 28 de novembro a 09 de dezembro de 2022 para o recebimento de respostas.

Quanto à análise dos dados, adotamos a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin, realizando a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados categorizando os problemas informacionais de busca e situações estressoras e geradoras de ansiedade.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A Ciência da Informação (CI) aprofunda suas bases teóricas e interdisciplinares para fundamentar seus estudos e obter soluções para os problemas informacionais existentes na sociedade, ganhando maior proporção com a explosão documental ou informacional durante a Segunda Guerra Mundial, surgindo principalmente segundo Garcia (2002), “por necessidades técnicas de recuperação das informações que haviam sido geradas em proporções geométricas [...], o que pressupõe organização, espaço para armazenagem, disseminação e uso para gerar novas informações”.

Para Saracevic (1996, p. 41) a CI é definida “[...] como um campo englobando, tanto a pesquisa científica quanto a prática profissional, pelos métodos que escolheu, ao longo do tempo, para solucioná-los.”. Para Taylor (1966, p. 19, apud GARCIA, 2002), a Ciência da Informação

investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processar a informação para ótimo acesso e uso. O processo inclui origem, disseminação, coleção, organização, estocagem, recuperação, interpretação e uso da informação.

Os avanços tecnológicos no século XX, principalmente no que tange às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), nos impulsionaram a enfrentar novos paradigmas quanto aos documentos, tipos de fontes de informação, comportamento e demandas dos usuários, bem como o manuseio de novas ferramentas, fatos que apresentaram novas perspectivas à CI, trazendo constantes transformações no comportamento social de produção e acesso à informação.

A Ciência da Informação possui correntes teóricas que foram definidas no decorrer desses anos de pesquisa e que destacamos neste trabalho, como a relação entre a Gestão da Informação e políticas em estratégias de mediação da informação. Segundo Araújo (2014a, p. 63) a subárea Gestão da Informação (GI) está “[...] relacionada a um campo especialmente sensível às exigências de eficácia e eficiência dos vários recursos organizacionais [...]”. No entanto, outras subáreas como Economia e Política da informação, Fluxos da informação, Estudos de Usuário e Recuperação da Informação, dão suporte ao que propomos investigar, pois como “[...] qualquer estudo sobre problemas específicos da informação e as tentativas de

solução, para serem significativos e bem-sucedidos, não podem ser desenvolvidos isoladamente dos demais atores e mecanismos da cadeia ecológica.”. (SARACEVIC, 1996, p. 59).

A informação se encontra de várias formas e sua definição não possui um consenso no interior da comunidade científica da CI, uma vez que possui diversos significados devido sua polissemia. Porém, na Ciência da Informação assim como em outras áreas do conhecimento, ainda que não exista um único conceito, muitos autores afirmam que a informação possui três aspectos determinados por sua atuação (ARAÚJO, 2014b), sendo o *aspecto físico*, a *dimensão semântica* (ou cognitiva) e o *aspecto pragmático* (contextuais e intersubjetivos), originalmente fundamentados por Shannon e Weaver em sua Teoria da Informação.

Anteriormente, Capurro (2003) havia conceituado informação sob três paradigmas: o *físico*, o *cognitivo* e o *social*, como também citado por Araújo (2014b). No físico, baseado na teoria de Shannon e Weaver, a informação é algo transmitido do emissor para o receptor, como um objeto físico. No paradigma cognitivo, a informação está relacionada ao conhecimento, onde Araújo (2014a, p. 70) interpreta que “[...] algo é informacional na medida em que altera as estruturas de conhecimento do sujeito que se relaciona com dados ou documentos [...]”. O terceiro e último paradigma apresentado por Capurro (2003) é o paradigma social, que conta com a inclusão do usuário nos contextos sociais dos processos informacionais.

Como podemos ver, a informação pode surgir em níveis físicos e cognitivos, e a Ciência da Informação está intimamente ligada a questões sociais, principalmente no que tange à disponibilidade e ao uso da informação. Wersig e Nevelling (1975 apud SARACEVIC, 1996, p. 43) apontam que “[...] a CI se desenvolveu historicamente porque os problemas informacionais modificaram completamente sua relevância para a sociedade e que a responsabilidade social parece ser seu verdadeiro fundamento”. Neste mesmo intuito de solucionar os problemas informacionais, a Ciência da Informação vem se aplicando e se reinventando a fim de cumprir com sua responsabilidade social que é reconhecer, avaliar e atender as demandas informacionais da sociedade.

Sendo assim, a CI identifica os problemas informacionais de nichos ou segmentos sociais e aplica suas estratégias, tendo “[...] como meta fornecer um corpus teórico sobre informação que propiciará a melhoria de várias instituições e procedimentos dedicados à acumulação e transmissão de conhecimento” (BORKO,

1968, p. 4, tradução nossa). Dessa maneira, aplicamos este corpus teórico da CI junto a uma Instituição de Ensino Superior Pública, que por seu porte possui diversos nichos de usuários de informação a serem contemplados por diversas pesquisas e projetos.

Ashley (2003, p. 6) afirma que:

[...] responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetam positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo pró-ativamente e coerentemente no que tange ao seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela.

A Gestão da Informação (GI) é conceituada pelos autores com aspectos de organizações privadas e públicas, onde a informação é direcionada tanto para os usuários internos quanto externos.

Ponjuán Dante (2003, apud MONTEIRO, 2015, p. 33), apresenta um entendimento onde a Gestão da Informação “[...] é o processo mediante o qual se obtém, desdobram ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos ou materiais) para administrar a informação dentro e para a sociedade a que serve”, ou seja, aproveitam-se os recursos dos quais a instituição já possui buscando maior eficiência.

Davenport (1998, p. 144) afirma que as empresas precisam ficar informadas do que acontece ao seu redor, como por exemplo, “[...] de que os consumidores necessitam”, e por isso as organizações públicas precisam estar atentas aos usuários de seus serviços.

Segundo Duarte (2011, p. 162), “[...] para gerenciar a informação existem vários modelos que adotam processos, etapas ou dimensões que permitem aplicação nas organizações [...]”, representados em abordagens de autores como McGee e Prusak, Davenport e Choo, envolvendo procedimentos como:

[...] determinação de necessidades, de exigências e de requisitos de informação, aquisição, coleta, obtenção, organização, armazenamento, distribuição, classificação, tratamento e apresentação da informação; desenvolvimento de produtos e de serviços de informação; utilização/uso, disseminação e análise da informação. (DUARTE, 2011, p. 162).

A informação disponibilizada nos canais oficiais de qualquer instituição pública contribui para o combate de um fenômeno da contemporaneidade gerado pelo imediatismo, pela cultura da instantaneidade do acesso à informação (excesso

ou escassez) e ubiquidade das tecnologias da informação e comunicação na sociedade conectada, qual seja a ansiedade da informação.

Por outro lado, a ansiedade oferece conceitos em acordo com a abordagem de COELHO e TOURINHO (2008). Entretanto, considerando a Teoria Cognitivo-Comportamental, ela é conceituada como

um sistema de resposta cognitiva, afetiva, fisiológica e comportamental complexo (isto é, modo de ameaça) que é ativado quando eventos ou circunstâncias antecipadas são consideradas altamente aversivas porque são percebidas como eventos imprevisíveis, incontrolláveis que poderiam potencialmente ameaçar os interesses vitais de um indivíduo. (CLARK; BECK, 2012, p. 17)

Na atualidade em que vivenciamos um cenário de tecnologia ubíqua, na qual grande parte das atividades e ações diárias ocorrem no meio digital, impulsionadas pelas rotinas remotas impostas pela pandemia do novo coronavírus mediadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), autores como Alves, Bezerra e Sampaio (2015) afirmam que a sociedade pós-moderna traz consigo a ansiedade de informação, sofrimento causado por não se consumir toda aquela disponibilizada.

Por meio das TICs, especialmente no período da pandemia do SARS-CoV-2, uma parte da sociedade pôde trabalhar *home office* com atendimento ao público, reuniões, assistir aulas *online*, prestar e utilizar serviços remotamente. No entanto, esta facilidade e praticidade não estava acessível para outra parte da sociedade por evidentes questões sociais de desigualdade.

Todavia vivemos em uma sociedade polarizada em vários aspectos, inclusive pela escassez da informação, determinada pela baixa oferta de conteúdos sobre temas específicos ou por desigualdade social, sendo o excesso de informação uma situação que não representa a captação de informação verídica ou de qualidade.

A necessidade por consumir informação cria de acordo com Weil, Leloup e Crema (2003), a normose informacional, que em resumo de Weil (2000) trata-se do “resultado de um conjunto de crenças, opiniões, atitudes e comportamentos considerados normais, logo em torno dos quais existe um consenso de normalidade, mas que apresentam consequências patológicas e/ou letais”. É verdade que, hoje em dia, muitos hábitos considerados comuns como o uso excessivo de redes sociais e outras ferramentas TICs já são indicados como prejudiciais à saúde física e mental, e poucos são aqueles que despertam para melhores práticas e por autocontrole.

Na visão de Mattos (2009, p. 15)

se a falta de informação era um problema, hoje ocorre o contrário; o problema é o excesso de informação. Se um dia foi uma mercadoria muito valorizada, hoje parece mais com as ervas daninhas no seu jardim: aparecem sem quererem, e se espalham por todo o lado.

Conforme afirma Wurman (1991), a falta de informação também gera ansiedade, assim como as seguintes situações: “não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se certa informação existe; não saber onde encontrá-la; saber onde encontrá-la, mas não ter acesso (essa talvez seja a mais frustrante das situações) ”. Dessa forma, enxergamos que possíveis situações do dia-a-dia inseridas na normalidade são geradoras da ansiedade da informação, normoses como apresentado por Weil, Leloup e Crema (2003) e que podem ser trabalhadas a fim de evitar patologias fisiológicas, cognitivas e comportamentais.

A ansiedade da informação é um fenômeno psicoemocional que não se dá somente no excesso da informação, mas também na escassez, no momento em que se busca a informação e não a encontra. Atualmente, temos muitos motivos para o crescimento deste transtorno devido a sociedade estar cada vez mais conectada, com a produção acelerada de conteúdo e grandes proporções de informação ao alcance, o que faz surgir numa perspectiva pós-modernista fenômenos de desinformação, como as *fake news*, pós-verdades e câmaras de eco que proporcionam um sério estresse coletivo devido às incertezas geradas.

Diante deste cenário, o profissional da informação precisa ter a sensibilidade de buscar alternativas e soluções para estes problemas informacionais, pois a CI sempre teve a responsabilidade social para os usuários da informação com iniciativas sustentáveis e melhor qualidade de vida para a sociedade.

3.1 Gestão de informação

Como toda área da Ciência da Informação, a Gestão da informação (GI) surgiu de uma necessidade da sociedade em tratar toda o material informativo produzido com o avanço das tecnologias e pela sua perspectiva estratégica nas organizações, mas sua origem parte da disciplina de Documentação, remontando ao

período pré-guerra, cujo objetivos eram a organização, o armazenamento, a recuperação e o acesso.

A informação é, como já citamos anteriormente, um termo de conceito polissêmico que sofreu diversas transformações morfológicas com o passar dos anos (CAPURRO; HJORLAND, 2007) e está presente em diversos contextos, no qual muitos autores já tentaram sistematizar. Segundo Le Coadic,

a informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espaço-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação. (LE COADIC, 1996, p.5)

Após a Segunda Guerra Mundial, com a famosa explosão informacional em 1945 nos Estados Unidos, Vannevar Bush apresentou as primeiras características do que viria a ser a GI, por meio do artigo intitulado *As we think*, que com a proximidade da administração, colocou a informação numa perspectiva estratégica, e surgindo assim a Gerência da Informação.

Robert Taylor em 1960 trouxe à luz da CI a Gerência de Recursos Informacionais, na década de 80, devido a lei *Paperwork Reduction Act* (PRA), uma política pública que reduzia a quantidade de informações coletadas pelo governo, buscou reduzir a burocracia, garantindo eficiência e economia.

A partir dos anos 90, surgem novos estudos que colocam a GI como ferramenta estratégica, envolvendo tecnologia e processos em sua implantação, se fortalecendo cada vez mais devido à pluralidade de informes e suportes. A informação passa a ser objeto de extrema importância e para Choo (2006) este é um componente intrínseco a praticamente toda a organização.

Monteiro (2015) nos diz que a Ciência da informação em complexidade possui diversos problemas para resolver, desde o conceito da própria informação até aqueles relacionados à organização, gestão, acesso e uso das mesmas por e para humanos.

Para Davenport (1998), a Gestão da Informação é

[...] um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. Mais importante, identificar todos os passos de um processo informacional – todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença.

Monteiro (2015) diz, de maneira ampla, que a Gestão da Informação pode ser compreendida como um conjunto de atividades com a finalidade de controlar, armazenar e recuperar eficientemente a informação que transita na organização, seja ela produzida, recebida ou retida, trazendo benefícios para a organização.

Valentim (2007) afirma que a GI

atua diretamente com os fluxos formais e seu foco é o negócio da organização, e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital etc.), ou seja, o que está explicitado.

A GI segundo Ponjuan Dante (2003; 2011) é um processo no qual se obtém, desdobram e utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos ou materiais) para administrar a informação dentro e para a sociedade a que serve, corroborando assim para a visão estratégica de aplicação de seus instrumentos em qualquer organização, abarcando seus processos, atividades e componentes.

Wilson (2002 apud MONTEIRO, 2015) apresenta a GI

como a aplicação dos princípios da administração à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação relevante para operação efetiva das organizações de todos os tipos. Para o autor a gestão da informação pode ocorrer em diversos tipos de organizações com uma diversidade de informações provenientes de diferentes contextos.

Os conceitos de Gestão de Informação giram em torno de aproveitar informações do ambiente organizacional para contribuir com a alta gestão na tomada de decisões a nível estratégico e assim definir os rumos da organização, buscando agregar valor à informação e “utilizando para tanto os mecanismos de seleção, análise, armazenamento e disseminação, para que as informações sejam usadas nas tomadas de decisão e nos processos organizacionais” (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014).

A Gestão da Informação tem uma relação forte entre a Administração e Ciência da Informação, no entanto, Monteiro (2015) afirma existe uma diferença bem definida da participação de cada uma na GI, onde a Administração é competente pelo processo de coleta, armazenamento, tratamento e disseminação da informação no ambiente organizacional, enquanto na Ciência da informação.

a gestão da informação abrange o que se refere a todos os aspectos e aplicações da informação em geral, pois o ciclo informacional inclui todas as questões inerentes ao uso da informação, nele incluídas a Gestão do Conhecimento e a Inteligência Competitiva. (MONTEIRO, 2015)

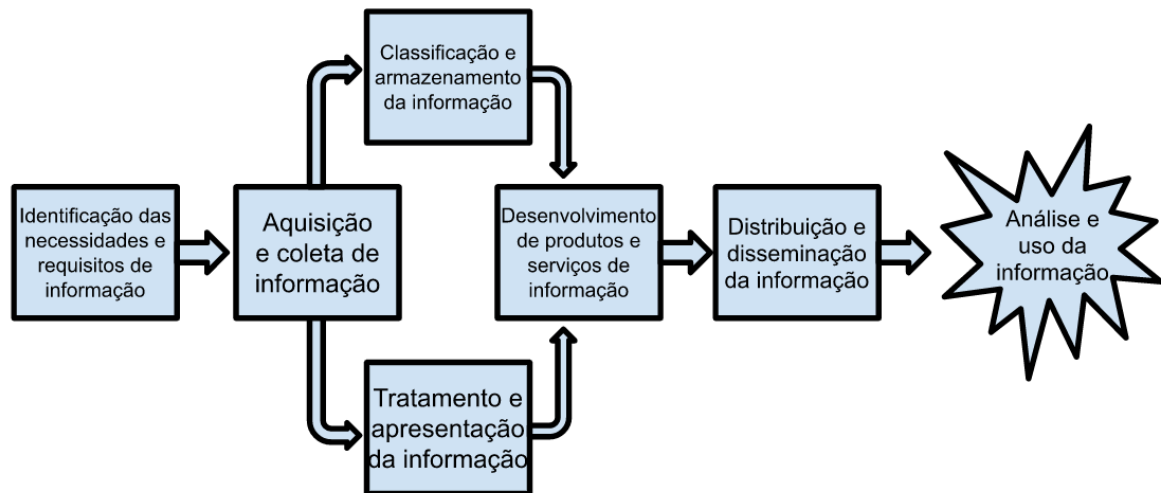
Para se alcançar os objetivos da Gestão da Informação foram criados modelos baseados em ciclos informacionais, que são a representação de estratégias, processos e práticas a serem realizadas pelas organizações, cada um com sua estrutura própria.

Os ciclos informacionais são fluidos, continuamente produzidos e renovados (LE COADIC, 1996), compostos pelas etapas de construção, comunicação e uso da informação. A construção é a etapa que se cria o sentido de determinada informação, terá significado a quem for receber; a comunicação se trata da escolha do canal, o como a informação será transmitida, enviada até seu receptor; o uso se dá no atendimento de uma demanda informacional e a partir do momento em que essa gera conhecimento no indivíduo, tornando-o capaz de repassar esta informação, fazendo o ciclo se renovar.

Alguns modelos conhecidos na GI são dos autores McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Choo (2003), e Detlor (2010), como veremos abaixo a título de conhecimento para adoção de uma organização ou instituição.

O modelo de James McGee e Laurence Prusak (1994) surgiu numa época de crise econômica no qual as empresas necessitam ter informações para garantir eficiência e competitividade. Dessa forma, este modelo tem influência na estratégia das empresas representada pelas etapas de identificação das necessidades e requisitos de informação, aquisição e coleta de informação, classificação e armazenamento da informação / tratamento e apresentação da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e disseminação da informação e análise e uso da informação.

Figura 1 - Representação do modelo de McGee e Prusak

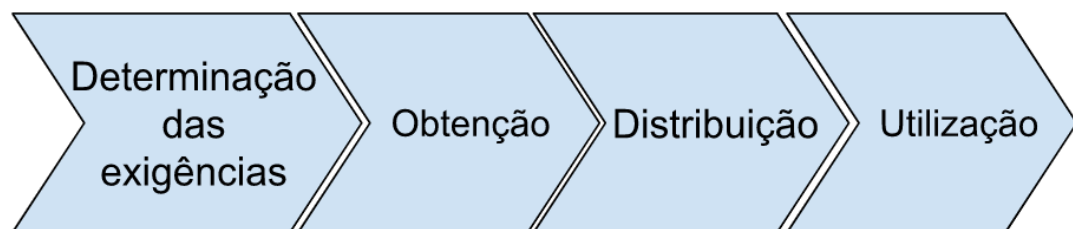


F

Fonte: McGee, Prusak, 1994

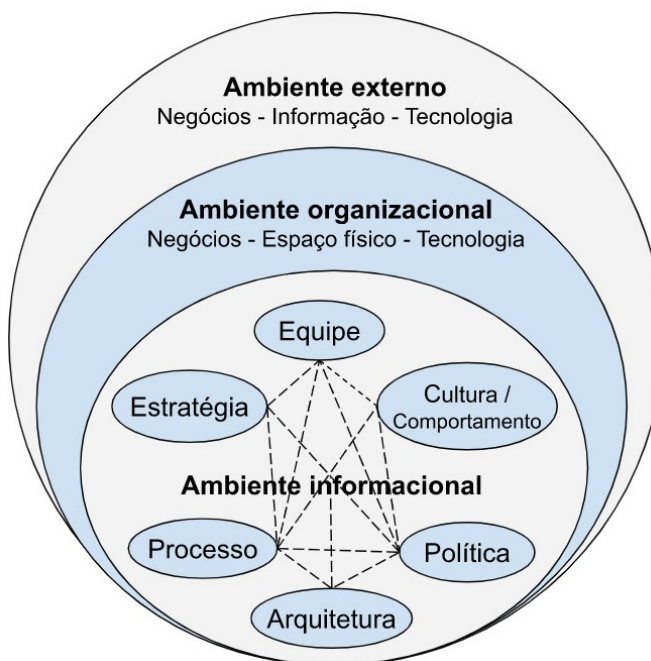
O modelo de Thomas Davenport (1998), famoso pelo trabalho *Ecologia da Informação*, aborda diversos aspectos da GI como um processo informacional que após definido e ordenado pode ser aperfeiçoado tendo as seguintes etapas de desenvolvimento: Determinação das exigências de informação; Obtenção da informação; Distribuição da informação; Utilização da informação.

Figura 2 - Representação do Modelo de Davenport



Fonte: Davenport. 2002

Figura 3 - Modelo Ecológico de Gestão da Informação de Davenport



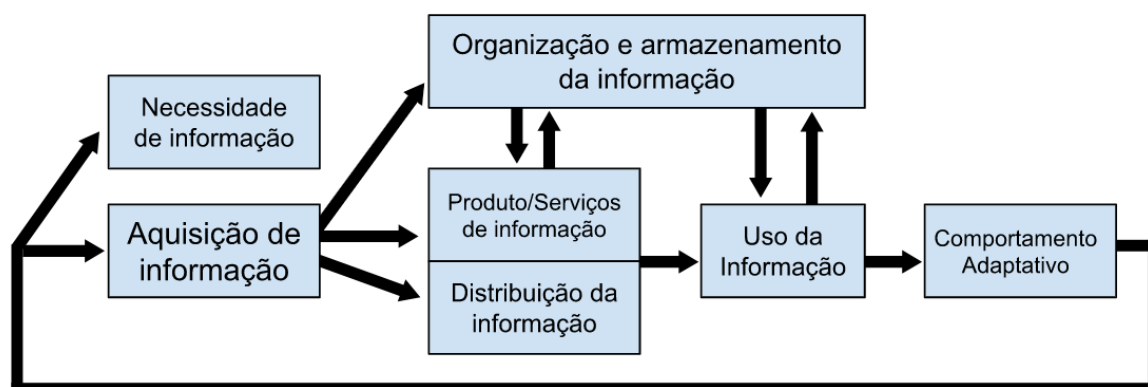
Fonte: Davenport, 2002.

O autor considera as organizações como sistemas ecológicos em cadeias de ambiente externo, referente a todos os negócios que a organização está inserida; o ambiente organizacional onde se encontra a estrutura física e tecnologia disponíveis; e o ambiente informacional determinado pelos seis pontos abaixo:

- 1 **Estratégia** da informação indica uma preocupação com a formulação de estratégias para usar a informação de maneira relevante para a organização;
- 2 **Política** de informação envolve o poder proporcionado pela informação e as responsabilidades da direção em seu gerenciamento e uso;
- 3 **Cultura e comportamento** em relação à informação diz respeito ao comportamento dos indivíduos em relação à informação, se a valorizam ou não;
- 4 **Equipe** especializada em informação uma equipe que trabalhe a informação na organização é fundamental, pois as pessoas ainda são os melhores “ meios para identificar, categorizar, filtrar, interpretar e integrar a informação;
- 5 **Processos** de gerenciamento da informação ao definir o gerenciamento da informação como processo, enfatizamos igualmente a mensurabilidade e o aperfeiçoamento, o que combina com a ênfase ecológica na descrição e na evolução;
- 6 **Arquitetura** da informação a arquitetura pode ser descritiva, envolvendo um mapa do ambiente informacional no presente, ou determinista, oferecendo um modelo do ambiente em alguma época futura. (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014)

O modelo de Choo (2003) possui uma aplicação administrativa da inteligência organizacional, aprendizagem e gestão do conhecimento, identificando as necessidades informacionais, buscando as informações que atendam estas demandas, que são organizadas e armazenadas de forma a serem disseminadas. O ciclo informacional deste modelo é representado pelas etapas de identificação das necessidades de informação; aquisição de informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços informacionais; distribuição; e uso da informação.

Figura 4 - Representação do Modelo de Choo (2003)



Fonte: Choo, 2003.

A proposta de Detlor (2010) busca auxiliar pessoas e organizações a acessar, processar e utilizar de forma eficiente garantindo maior efetividade, contribuindo para a melhor realização das tarefas diárias e bem informadas por meio de seis processos cruciais: criação, aquisição, organização, armazenamento, distribuição e uso da informação.

Leite (2011) traz os processos cruciais de Detlor da seguinte forma:

- **Criação:** é o processo onde os indivíduos e organizações geram e produzem novos artefatos e itens informacionais;
- **Aquisição:** é o processo onde os itens informacionais são obtidos de fontes externas;
- **Organização:** é o processo de indexação e classificação da informação de modo que sua recuperação seja facilitada em momentos posteriores;
- **Armazenamento:** é o processo de alojar fisicamente as informações em estruturas como bases de dados ou sistemas de arquivos;
- **Distribuição:** é o processo de disseminação, veiculação ou compartilhamento da informação;
- **Uso:** é o processo em que indivíduos e organizações utilizam e aplicam a informação tornada disponível para eles.

Detlor aponta ainda que para o desenvolvimento da Gestão da Informação é necessário existir as perspectivas organizacional, bibliotecária e pessoal. A organizacional é uma visão ampla de toda administração, influenciada pela lei *Paperwork Reduction Act*, não busca somente a gestão e controle dos dados, mas envolve os recursos informacionais da geração de dados até a informação. A perspectiva bibliotecária está atrelada ao uso da Gestão da Informação pelas bibliotecas para a gestão de coleções. A perspectiva pessoal é a forma como os indivíduos produzem, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informação para fins pessoais no seu uso de suas rotinas diárias.

Figura 5 - Representação do Modelo de Detlor (2010)



Fonte: Elaborada pelo autor com base em Detlor (2010).

Estes modelos mostram a diversidade de estudos, teorias, técnicas e práticas produzidas pela Ciência da Informação no decorrer dos anos e disponíveis para as organizações implementarem sua própria Gestão da Informação conforme cada objetivo.

De acordo com Pinho Neto (2010), em qualquer organização é importante conhecer as necessidades informacionais de todos os públicos para que seja possível atender os interesses de cada um, sendo estabelecida uma relação

bilateral, legitimando o relacionamento com seus diversos públicos e suas demandas (MARCHIORI, 2002), para que, conhecendo seus usuários, a alta gestão possa alterar condutas, comportamento e procedimentos que não estão tendo êxito, evitando possíveis crises devido a negligência de enxergar problemas internos, pois como afirma Monteiro (2015), a conexão entre usuários e informação é permeada de desafios constantes como é o caso dos ruídos comunicacionais.

A cultura organizacional reflete o nível de relacionamento com seu público interno e externo, seus valores, princípios, hábitos, visão de mundo e ideologias (PINHO NETO, 2010), sendo necessário promover mudanças para se alcançar as metas desejadas. Para fins da pesquisa, ressaltamos a importância da Gestão da Informação nas instituições públicas, em especial, os esforços de uma IFES no desenvolvimento de suas atividades-fim e meio, pois conforme afirmam Garcia, Targino e Nascimento (2010), “quanto mais claro o entendimento dos agentes envolvidos na condução da gestão, transmissão e recepção das informações, mais profícuo e imediato é o retorno das ações praticadas”.

Para se colaborar com a gestão da informação da organização, apontamos aqui a necessidade de definição de uma política institucional de informação, tendo em vista que esta não define processos, mas determina objetivos, diretrizes, práticas e intenções organizacionais (TOMAÉL; SILVA, 2007) que norteia a organização a ser o que ela pretende ser.

Esclarecendo a função da política institucional, Bio (1985 *apud* ESPINDOLA; PEREIRA, 2018) reforça que não é função desta “o estabelecimento de procedimentos, determinação de sequência de atividades ou, mesmo, a definição de funções e responsabilidades”, portanto, reiteramos que

a política tem como finalidade formalizar as diretrizes planejadas pelos gestores para auxiliar os colaboradores nas tomadas de decisões referentes à direção que deve ser seguida e quanto aos limites que devem ser respeitados. (ESPINDOLA; PEREIRA, 2018)

Bio (1985 *apud* ESPINDOLA; PEREIRA, 2018), afirma que as políticas não são engessadas, não são decisões findadas e que tais diretrizes auxiliam exclusivamente os colaboradores em suas tomadas de decisão. Com base nesse direcionamento, faz-se importante inserir diretrizes que corroborem com a responsabilidade social da organização e dessa forma os colaboradores estarão inseridos na estratégia posta.

A política está vinculada a cultura e a cultura representa os valores da instituição, cabendo aqui as reflexões de Pinho Neto (2010) quanto ao alinhamento de cultura da organização, pois

que filosofia de responsabilidade social uma instituição deve adotar, uma vez que suas ações nesse campo contribuirão de forma decisiva para a construção do conceito que a mesma deseja possuir perante a sociedade? Em que medida deve-se dar publicidade a tais projetos e iniciativas? Quais os valores éticos que devem fundamentar tais práticas?

Inserido no contexto da gestão e sua política de informação está o gestor e profissional da informação sendo sensível aos problemas informacionais do ambiente, analisando os processos de produção, comunicação e uso das informações (LE COADIC, 1996). Vivemos num cenário de grande produção de conteúdo, mas sem o devido tratamento, o que, agravado por competências informacionais dos indivíduos, acarreta uma série de problemas sociais como a ansiedade da informação, que deve passar a ser considerada no planejamento da Gestão da Informação, a fim de amenizar os impactos de seus efeitos na comunidade, promovendo a melhora na qualidade de vida que é buscada pela responsabilidade social da instituição.

Partindo desta premissa, as IFES necessitam identificar o cenário de ansiedade da informação em sua comunidade acadêmica e, por meio dos instrumentos disponíveis - em especial as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) -, criar um ambiente no qual a informação seja encontrada, assimilada e não produza efeitos negativos nos indivíduos, considerando inclusive o apontado por Freire, Cuevas-Cerveró e Felipe (2019), tornando as redes digitais de comunicação para além de um espaço de circulação de informações, como um espaço de aprendizagem e promoção de competências informacionais.

3.2 Responsabilidade social

A responsabilidade social (RS) se dá de várias formas na sociedade e cada campo ou área possui uma forma de realizá-la, sendo por questões ambientais, de desigualdade social e racial, direitos humanos, defesa do consumidor, combate à fraude e corrupção, tendo conceitos empresarial, corporativo, sustentável e tantas outras denominações, mas que possuem o mesmo princípio que é a melhora de condições e/ou serviços.

A RS vem sendo discutida no âmbito empresarial desde a década de 50 (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012) por autores como Levitt (1958), Andrews (1963), Friedman (1970) e Carroll (1979), principalmente após a Segunda Guerra Mundial. No entanto, há relatos de ações desta natureza desde o final do século XIX e, apesar de sua origem filantrópica, a RS não deve ser confundida com iniciativas deste tipo, pois deve ser integrada ao planejamento estratégico das organizações, como compromisso com a sociedade e não uma questão de caridade.

Segundo Dias (2012) as primeiras reflexões sobre a RS apareceram durante a Revolução Industrial feitas pelo socialista Robert Owen que, juntamente a outros industriais que buscavam melhores condições de trabalho e direitos, introduziram a responsabilidade nas indústrias. Nos Estados Unidos foram criadas inúmeras fundações e universidades, que hoje são referência no mundo e que receberam doações de empresários como Vanderbilt, Rockefeller e Ford, servindo aqui o conceito da caridade filantropia.

Para Chiavenato (2004, p. 332),

"a responsabilidade social significa o grau de obrigações que uma organização assume por meio de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade à medida que procura atingir seus próprios interesses"

Destarte, cada organização deve alinhar seus objetivos institucionais e comerciais ao espírito de consciência social a fim de que, ao buscar suas metas, também alcance um cenário de bem comum à sociedade.

De acordo com a ISO 26000 (2010), que trata das diretrizes de responsabilidade social, "o desejo da organização de incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios e se responsabilizar pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente" implica num comportamento transparente e ético com a identificação e o engajamento das partes interessadas.

Ferreira, Sardelari e Castro Filho (2016) indicam que a responsabilidade social

[...] acontece de forma voluntária pelas organizações, uma vez que adotam posturas integralizadoras que beneficiam seu público interno ou externo no que tange à sociedade. Por ser composta de ações voluntárias, não deve ser confundida como medidas compulsórias impostas pelo governo, pois a responsabilidade social transcende essas questões, já que sua essência está na transformação das pessoas em agentes socialmente ativos que buscam um ambiente mais digno e sustentável para todos.

As empresas atualmente estão cada vez mais próximas daquele modelo previsto por Dubrin (1998), ou seja, socialmente responsáveis com o objetivo de atender demandas da sociedade e funcionando como um propulsor de um desenvolvimento sustentável. Conforme Garcia, Targino e Dantas acrescentam, trata-se de uma atenção efetiva a elementos de qualidade de vida da população como saúde, educação, trabalho e transporte numa relação entre Estado, mercado e sociedade.

A responsabilidade social é uma ação cultural com início a nível estratégico, submetida e compreendida nos níveis táticos e operacionais de forma que não seja uma iniciativa individual, mas que toda a organização esteja inserida neste planejamento, pois como traz Leandro e Rebelo (2011), só será ampla e plena se todos tiverem absorvido estas práticas. Dessa forma, conforme Santos (2003), a RS pode ainda ser elemento motivador do corpo funcional se utilizada com ferramenta de gestão, despertando nestes envolvidos inclusive o sentimento de melhoria de qualidade de vida social (ASHLEY, 2003).

Grande parte da literatura que trata de RS pouco se fala deste termo a nível público, sendo percebida principalmente como uma característica da iniciativa privada e, em alguns casos, numa parceria público-privado, isso se dando pelo fato de que ainda é vista como uma contrapartida das empresas à sociedade, como uma parcela de participação destas sem cunho capitalista e lucrativo. Dessa forma, esquece-se que o serviço público necessita destinar um olhar mais amplo e voltado à responsabilidade social, pois o bem comum é uma de suas prioridades e que sua gestão deve perceber todas as possibilidades de garantir melhor qualidade de vida a sua população.

De acordo com Dias (2012), nos últimos anos multiplicaram-se os eventos que tratam do papel governamental no desenvolvimento e implementação da RS, discutindo voluntarismo ou obrigatoriedade de políticas, tendo o Estado três papéis distintos nestas relações:

- Enquanto empregador, produtor e provedor de serviços, o Estado tem similaridade com uma empresa. E como empresa, deve atentar para as consequências que geram suas atividades produtivas, evitar a degradação do meio ambiente e assegurar condições de trabalho decente a seus trabalhadores.
- Enquanto comprador de bens e serviços, atua como um consumidor. E como consumidor, deve procurar comprar produtos fabricados sob condições de trabalho aceitáveis, que não prejudiquem o meio ambiente, além de comprar somente de produtores responsáveis tanto no aspecto social, quanto no ambiental.

– Enquanto ao seu poder de decisão, legislação e arbitragem, atua como um regulador. E como tal, deve estabelecer padrões mínimos legais de respeito às condições de trabalho e ao meio ambiente, equidade de gênero, qualidade dos produtos e serviços, transparência e combate à corrupção etc. (DIAS, 2012)

Reiteramos que a RS de uma instituição, seja ela privado ou pública, é aquela que em seu planejamento organizacional busca inclusão de estratégias que venham a produzir melhores condições de vida para indivíduos internos e/ou externos, gerando assim produtos que contribuam para uma cultura de fortalecimento dos bons valores sociais e inclusivos.

Pinho Neto (2010) afirma que a responsabilidade social deve operar mudanças estruturais exigindo a substituição de antigos modelos administrativos e não sendo um conjunto de processos que objetivam alcançar ganhos na produtividade. Assim como não devemos confundir filantropia com RS, Pinho Neto (2010) reforça que a

a genuína responsabilidade social pressupõe o envolvimento das organizações com a transformação social, algo diametralmente oposto da utilização de projetos dessa natureza como mero chamariz de novos clientes capazes de estimular a comercialização de produtos ou serviços.

Podemos considerar que a responsabilidade social em organizações públicas está também na garantia da prática da cidadania, da dignidade aos indivíduos e de direitos fundamentais como o acesso à informação, regulamentado por dispositivos legislativos e que, por sua vez, potencializa a mutação do indivíduo e da sociedade, favorecendo a criticidade, a criatividade e uma formação cidadã (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012; SILVA; GARCIA, 2017).

Porquanto, “cada campo do conhecimento tende a formar a RS própria da área” (DANTAS; GARCIA, 2013), tanto é assim que Ciência da Informação (CI) possui um olhar para as questões sociais desde a sua origem, possuindo um senso de responsabilidade social que a move até os dias atuais, tendo sofrido várias transformações determinadas pela sua interdisciplinaridade e por mudanças nas funções sociais das instituições de informação, na produção e na comunicação do conhecimento (OROM, 2000).

São os problemas informacionais da sociedade que alimentam a responsabilidade social da CI mesmo esta não tendo sido criada inicialmente com uma finalidade social, sempre se preocupou com a informação como um fenômeno social e psicológico (SANTOS; CARDOSO FILHO, 2011) e, assim como no passado,

faz-se necessária a intervenção dos profissionais da Ciência da Informação que sob uma perspectiva ética, realizam o questionamento posto por Wersig e Nevelling (1975): que exigências sociais devem ser atendidas pela CI? (PINHO NETO, 2010).

Conforme Wersig e Nevelling (1975), Garcia (2012) reitera que, irremediavelmente, a formulação de respostas e a adoção de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para mediação e solução dos problemas vividos no cotidiano de grupos sociais está no âmbito da CI em sua complexidade e abrangências.

Segundo análises de Araujo (2003), a CI não nasce como uma ciência social, tendo sido mais próxima inicialmente da área da computação e recuperação da informação. Somente nos anos 70 que ela é identificada com tal status e que passou por diversos processos até ser conhecido como uma "ciência social aplicada" como é hoje. No entanto, como afirmam Garcia, Targino e Dantas (2012), a CI em sua condição de ciência social, possui a função de atender demandas informacionais dos indivíduos, investigar problemas, explorar fenômenos da informação e comunicação, corroborando para que a responsabilidade social seja um dos seus maiores objetivos (WERSIG; NEVELLING, 1975).

Os estudos sobre responsabilidade social na CI crescem nos últimos anos (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012; DANTAS; GARCIA, 2013), como percebido nos eventos da área e com foco em políticas públicas de informação, promoção e acesso aos fluxos de informação e a promoção e desenvolvimento social, ético, equitativo e sustentável para produção e transmissão de conhecimento e formação de cidadãos críticos.

Existem diversas ações de responsabilidade social públicas e que possuem relação com a Ciência da Informação e seus profissionais, envolvendo diretamente a Gestão da Informação como alternativa para garantia dos direitos cidadãos sendo estas iniciativas que partem do acesso, mediação e recuperação das informações das instituições públicas.

A Constituição Federal em seu artigo 5º apresenta os direitos de todo cidadão e, dentre eles, o direito de acesso à informação. Para conceder este acesso é mister que esta informação esteja tratada e recuperável, inclusive algumas destas devem estar disponíveis nos canais destas instituições públicas sem necessidade de provocação, seguindo o princípio da transparência ativa.

A Lei 12.527 de 2011 regula o acesso e mediação da informação citados

acima e, por meio dos portais de transparência, os governos se comunicam com a sociedade, dando publicidade a prestação de contas do orçamento público, promovendo a cultura do *Accountability* (REGO; FREIRE, 2018), critério para se determinar o avanço do estágio democrático e que também se compreende a informação como instrumento de transformação social.

O *Accountability* não se aplica somente na divulgação de contas públicas, mas não de informações pertinentes aos cidadãos, desafio para os profissionais da informação que precisam identificar estas necessidades e buscar as ferramentas para colocar à disposição da sociedade utilizando os devidos instrumentos para suas respectivas situações e contextos.

Nas décadas de 1920 a 1940, alguns cientistas decidiram dedicar-se à elaboração de instrumentos de tratamento e canais de recuperação da informação para tornar o trabalho de seus pares mais eficiente, realizando um processo de colaboração científica entre os profissionais de cada área (ARAUJO, 2014a). Hoje observamos um novo movimento de colaboração científica chamado Ciência Aberta (CA) considerada outro desafio a mostrar a evolução da RS na Ciência da Informação, pois trata-se de

um termo guarda-chuva, que engloba diferentes significados, tipos de práticas e iniciativas, bem como envolve distintas perspectivas, pressupostos e implicações. Aí estão incluídas desde a disponibilização gratuita dos resultados da pesquisa (acesso aberto), até a valorização e a participação direta de não cientistas e não especialistas no fazer ciência, tais como “leigos” e “amadores” (ciência cidadã). (ALBAGLI; CLINIO; RAYCHTOK, 2014)

De acordo com Santos (2022), a Ciência Cidadã (CC) é uma forma de aprofundar os laços entre cientistas e sociedade, desmistificando o fazer científico. Contudo, a CI por sua vez tem a responsabilidade social de observar os critérios de participação e metodologias a serem seguidas pelos cidadãos não cientistas, leigos ou amadores que estão se envolvendo neste movimento, para que esta produção científica não venha a colaborar com outros movimentos crescentes que são um desserviço para a sociedade como a desinformação, *fake news* e pós-verdade.

Conforme análise de Garcia, Targino e Dantas (2012), o conceito da RS na CI está dividido em duas concepções: a primeira pelo cumprimento rigoroso de deveres e obrigações dos indivíduos e organizações empresariais, e, portanto, das áreas de conhecimento diante da sociedade; e a segunda como objeto de estudo da CI como propriedades da informação – gênese, natureza, conceituação, evolução e efeito.

Contamos aqui com a visão assistencialista e transformadora citada por Dantas e Garcia (2013), buscando ações práticas de Responsabilidade Social realizada por um Instituto Federal de Ensino Superior (IFES), considerando a importância de inserir a discussão da Gestão da Informação no combate à ansiedade informacional, sendo este um dos passos para retomada do caráter social destas instituições de ensino, revendo seus deveres e funções junto à sociedade (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012).

As instituições de ensino superior (IES) estão intrinsecamente envolvidas com a responsabilidade social interna e externa, ou seja, seus usuários diretos e com a sociedade em geral que, conforme Melo Neto e Froes (2001), apesar daquela ser voltada à iniciativa privada, pode ser facilmente aplicada às organizações públicas.

Conforme Sobrinho (2015),

a responsabilidade primeira da universidade é construir, no dia a dia, a qualidade dos processos sem perder de vista os seus fins essenciais. Isto significa cumprir suas atividades de formação e de trato com o conhecimento com o maior grau possível de qualidade acadêmica, científica, técnica, moral, política e social. Em outras palavras, o eixo da responsabilidade das instituições educativas deve consistir essencialmente na formação de indivíduos-cidadãos dotados de valores cívicos e conhecimentos técnica e cientificamente relevantes e socialmente pertinentes.

As IFES possuem a responsabilidade social de não simplesmente formar seus estudantes passando conteúdos, mas apresentando-os aos problemas sociais reais de sua região e atuais da sociedade, produzindo profissionais capacitados para trazer soluções práticas. Contudo, existem outras iniciativas sociais como as executadas por projetos de extensão e pela própria gestão através de políticas institucionais.

Nas universidades, assim como qualquer outra organização, para existir uma RS é preciso, antes de qualquer instrumento de gestão, que sejam trabalhadas questões culturais, pedagógicas e sociais (PINHO NETO, 2010), criando uma cultura organizacional que identifique o perfil político e o grau de cidadania de seus servidores representados por suas unidades administrativas com valores, hábitos, modelos, metas e objetivos bem definidos, pois por falta de um norte, comportamentos indesejados acabam resistindo e afastando o êxito da responsabilidade social e, por consequência, na melhora do cenário que se encontra. Por isso a necessidade do comprometimento da gestão com o público interno.

A vida acadêmica pode ser um campo hostil, de muitas dificuldades e obstáculos atrelados a tantos outros compromissos cotidianos como família, trabalho, saúde e outras competências. Deste modo, a universidade deve exercer sua pertinência social e autonomia como princípios inseparáveis para não só o cumprimento da responsabilidade científica e profissional, mas também da social, pois para além dos resultados, a universidade seja um espaço que estabelece ações e programas que possibilitem um amplo acesso de todos os grupos populacionais, com atenção especial àqueles que apresentam vulnerabilidades socioeconômicas (SOBRINHO, 2015).

Como dito anteriormente, a responsabilidade social busca a melhora na qualidade de vida e gera um sentimento de contribuição e pertencimento nos envolvidos de uma ação. Dessa forma, as instituições de ensino devem integrar seus servidores e unidades administrativas na busca de soluções para os diversos problemas existentes, em especial para esta pesquisa, os informacionais, que crescem exponencialmente devido à grande produção de conteúdo que é disponibilizada sem nenhum tratamento e muitos dos que as recebem não possuem as devidas competências para analisá-las e filtrá-las.

Como refere Pinho Neto (2010), é possível defender a perspectiva da Gestão da Informação como recurso para suprir demandas de informação de grupos sociais, gerando conhecimento e contemplando a responsabilidade social da instituição, dessa forma, “como resultado de uma construção coletiva, a Gestão da Informação em nível interno torna-se fundamental devido ao seu papel de promover o envolvimento de todos seus colaboradores no processo administrativo” (PINHO NETO, 2010). A ansiedade da informação é, pois, um fenômeno psicoemocional que não ocorre somente pelo excesso de informação, mas também por sua escassez, quando se busca determinada informação e não a encontra.

3.3 Ansiedade

Ouvimos falar da ansiedade e do quanto atinge a sociedade como um todo em vários aspectos. Devemos compreender que, assim como o medo, trata-se de uma emoção natural do ser humano e que, segundo Clark e Beck (2012), funciona “como resposta adaptativa saudável a uma ameaça ou perigo percebido à própria

segurança e integridade física”, o que nos leva a estar alertas quando estas emoções ultrapassam o limite do saudável e interferem na nossa qualidade de vida.

De acordo com o relatório *Depression and Other Common Mental Disorders* (2017), realizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), estima-se que até 2015 viviam 264 milhões de pessoas no mundo com algum tipo de transtorno de ansiedade, tendo a maior concentração de indivíduos nesta condição na região do sudeste asiático com pouco mais de 60 milhões. O índice de indivíduos com o transtorno de ansiedade no Brasil chegou a 9,3% da população, ou seja, pouco mais de 18,6 milhões de pessoas em 2015.

A Psicologia possui várias abordagens, técnicas e estudos que tratam do transtorno da ansiedade. Queremos, neste capítulo, apresentar alguns conceitos e estratégias utilizados nesta área da saúde mental que buscam orientar uma sociedade acelerada e que sofre cada vez mais deste mal.

O Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, o DSM-5 (APA, 2014), elaborado pela *American Psychiatric Association*, funciona como um documento orientador para diagnóstico dos diversos transtornos que afligem o ser humano e, segundo este, o transtorno da ansiedade compartilha características de medo e excessivas perturbações comportamentais, tendo o medo como uma resposta emocional a alguma ameaça iminente real ou percebida, enquanto a ansiedade é a antecipação de ameaça futura, tornando-se um sofrimento prévio.

Clark e Beck (2012) afirmam que o medo é uma reação a um perigo ou ameaça percebida, um sentimento momentâneo, enquanto a ansiedade configura-se como um sentimento prolongado, uma inquietação que envolve sentimentos, pensamentos e comportamentos que ocorrem quando nossos interesses vitais são ameaçados, afetando o indivíduo por horas e até mesmo dias. Enquanto a APA conceitua transtorno mental como segue:

é uma síndrome caracterizada por perturbação clinicamente significativa na cognição, na regulação emocional ou no comportamento de um indivíduo que reflete uma disfunção nos processos psicológicos, biológicos ou de desenvolvimento subjacentes ao funcionamento mental. Transtornos mentais estão frequentemente associados a sofrimento ou incapacidade significativos que afetam atividades sociais, profissionais ou outras atividades importantes. (APA, 2014)

Serra (1980) nos apresenta um cenário interessante em que a ansiedade é discutida e aponta que o termo que fazia parte da linguagem comum era empregado nas mais variadas acepções, pouco frequentes antes da segunda metade do século

XIX e que o seu uso era definido como "angústia", "ânsia", "incerteza aflitiva", relatando o surgimento dessa sensação por motivos como a leitura de um livro policial, a vontade de assistir a um filme, ou por rejeição amorosa e críticas.

Segundo Lantyer *et al* (2016), a ansiedade pertence ao espectro normal das experiências humanas e é uma das principais consequências do estresse, que pode apresentar-se de forma aguda ou crônica, caracterizada pelo desconforto emocional e alterações comportamentais.

O estresse gerado por estímulos ou eventos (estressores) provocam excitação emocional e perturbam a homeostase, provocando um processo de adaptação caracterizado por manifestações sistêmicas, com distúrbios fisiológicos e psicológicos. Os stressores ocorrem em situações ambientais agrupadas em: acontecimentos vitais (*life-events*), acontecimentos menores e situações de tensão crônica (MARGIS *et al*, 2003).

Os acontecimentos ou eventos da vida podem ser dependentes (quando há a participação do indivíduo nas relações interpessoais e que estas podem lhe colocar em situações desconfortáveis) e independentes (sendo aqueles eventos que estão além do controle do sujeito, inevitáveis e independentes de sua participação). Os acontecimentos diários menores estão em situações do cotidiano como perder uma chave, algum barulho provocado pelo vizinho ou até mesmo o som do despertador que, de acordo com a frequência, geram efeitos psicológicos e biológicos negativos em nossa qualidade de vida. Por fim, estão as situações de tensão crônica que geram um estresse intenso e podem causar importantes efeitos psicológicos.

3.3.1 Transtornos de ansiedade

Assim como Serra citava na década de 80, para Clark e Beck (2012) a maioria das teorias e pesquisas sobre os transtornos de ansiedade reconhecem que existem inúmeros subtipos e que provocam uma carga econômica, social e de tratamento de saúde em todos os países, principalmente naqueles em desenvolvimento ou nos que costumam enfrentar desastres naturais. Clark e Beck caracterizaram transtornos de ansiedade conforme o Quadro 2, mas podemos encontrar no DSM-5 dez tipos de ansiedade e suas subdivisões com seus respectivos CIDs conforme Quadro 3:

Quadro 2 - Aspectos centrais de cinco transtornos de ansiedade do DSM-IV-TR

Transtorno de ansiedade	Estímulo ameaçador	Avaliação central
Transtorno de pânico (com ou sem agorafobia)	Sensações físicas. corporais	Medo de morrer ("ataque cardíaco"), de perder o controle ("ficar louco") ou perder a consciência ("desmaiar"), de ter novos ataques de pânico
Transtorno de ansiedade generalizada (TAG)	Eventos de vida estressantes ou outras preocupações pessoais	Medo de possíveis futuros desfechos de vida adversos ou ameaçadores
Fobia social	Situações sociais, públicas	Medo da avaliação negativa dos outros (p. ex. constrangimento, humilhação)
Transtorno obsessivo-compulsivo (TOC)	Pensamentos, imagens ou impulsos intrusivos inaceitáveis	Medo de perder o controle mental ou comportamental ou de algum modo ser responsável por um desfecho negativo para si ou para outros.
Transtorno de estresse pós-traumático (TEPT)	Lembranças, sensações, estímulos externos associados com experiências traumáticas passadas	Medo de pensamentos, lembranças, sintomas ou estímulos associados com o evento traumático.

Fonte: Clark e Beck (2012, p.20)

Quadro 3 - Transtornos de ansiedade no DSM-5

CID-9-MC	CID-10-MC	Transtorno
309.21	(F93.0)	Transtorno de Ansiedade de Separação
313.23	(F94.0)	Mutismo Seletivo
300.29	(____)	Fobia Específica
	(F40.218)	Animal
	(F40.228)	Ambiente natural
	(____)	Sangue-injeção-ferimentos
	(F40.230)	Medo de sangue
	(F40.231)	Medo de injeções e transfusões
	(F40.232)	Medo de outros cuidados médicos
	(F40.233)	Medo de ferimentos
	(F40.248)	Situacional
	(F40.298)	Outro
300.23	(F40.10)	Transtorno de Ansiedade Social (Fobia Social) Especificar se: Somente desempenho
300.01	(F41.0)	Transtorno de Pânico
____	(____)	Especificador de Ataque de Pânico
300.22	(F40.00)	Agorafobia
300.02	(F41.1)	Transtorno de Ansiedade Generalizada

____.	(____.)	Transtorno de Ansiedade Induzido por Substância/Medicamento Nota: Ver o conjunto de critérios e os procedimentos de registro correspondentes para códigos específicos para cada substância e codificação da CID-9-MC e da CID-10-MC. Especificar se: Com início durante a intoxicação, Com início durante a abstinência, Com início após o uso de medicamento
293.84	(F06.4)	Transtorno de Ansiedade Devido a Outra Condição Médica
300.09	(F41.8)	Outro Transtorno de Ansiedade Especificado
300.00	(F41.9)	Transtorno de Ansiedade Não Especificado

Fonte: APA, 2014

De acordo com o DSM (APA, 2014), os transtornos de ansiedade citados acima são diagnosticados quando não são efeitos fisiológicos do uso de substâncias/medicamentos ou não são bem explicados por outro transtorno mental. Veremos abaixo os transtornos e alguns de seus critérios de diagnóstico:

- **Transtorno de Ansiedade de Separação** é o medo ou ansiedade em excesso, envolvendo a separação com o que o indivíduo tem apego, gerando, por exemplo, sofrimento, preocupação, temor e relutância excessivos e persistentes, em perder o ente querido e de se afastar de casa ou perder-se;
- **Mutismo Seletivo** trata do fracasso em falar em situações sociais nas quais existe expectativa sob o indivíduo, como numa apresentação da escola e universidade ou numa reunião de trabalho;
- **Fobia Específica** é o medo ou ansiedade por determinado objeto ou situação, como medo de altura, de um animal ou de injeção, por exemplo. Esta condição fóbica provoca uma resposta imediata de medo e ansiedade;
- **Transtorno de Ansiedade Social (Fobia Social)** manifesta-se na dificuldade de interação social de qualquer tipo, causando intenso medo e ansiedade desproporcional no indivíduo por temer ser avaliado negativamente, se colocando numa situação de humilhação ou constrangimento;
- **Transtorno de Pânico** é um surto de medo ou desconforto intenso que alcança um pico em minutos e não pode ocorrer um ou mais sintomas como: sudorese, taquicardia, tremores, desconforto torácico ou sensações de tontura e instabilidade;
- **Agorafobia** é a presença de duas ou mais das cinco situações seguintes: 1. Uso de transporte público; 2. Permanecer em espaços abertos; 3.

Permanecer em locais fechados; 4. Permanecer em uma fila ou ficar em meio a uma multidão; 5. Sair de casa sozinho.

- **Transtorno de Ansiedade Generalizada** é a ansiedade configurada como preocupação excessiva e difícil de ser controlada que aflige o indivíduo diariamente por pelo menos seis meses e está associado a três ou mais dos seguintes sintomas: 1. Inquietação ou sensação de estar com os nervos à flor da pele; 2. Fatigabilidade; 3. Dificuldade em concentrar-se ou sensações de “branco” na mente; 4. Irritabilidade; 5. Tensão muscular; 6. Perturbação do sono.
- **Transtorno de Ansiedade Induzido por Substância/ Medicamento**, quando ataques de pânico ou ansiedade são desenvolvidos durante ou logo após a intoxicação ou abstinência de substância. Substâncias como álcool, cafeína, *cannabis*, sedativos, alucinógenos e inalantes são possíveis geradoras deste transtorno.
- **Transtorno de Ansiedade Devido a Outra Condição Médica** não é bem explicado por outro transtorno mental, causa sofrimento clinicamente significativo ao indivíduo e é devido a consequência fisiopatológica direta de outra condição médica.

Por último estão “**Outro Transtorno de Ansiedade Especificado**” para aquelas condições que causam sofrimento significativo ou prejuízo no funcionamento social, mas que não satisfazem todos os critérios para classificar em algum outro transtorno na classe diagnóstica; e o “**Transtorno de Ansiedade Não Especificado**” categoria em que o clínico opta por não especificar a razão pela qual os critérios para um transtorno de ansiedade específico não são satisfeitos e inclui apresentações para as quais não há informações suficientes para que seja feito um diagnóstico mais específico.

A ansiedade deixa de ser uma reação normal do ser humano quando passa a interferir na qualidade de vida e a anormalidade pode ser caracterizada pela presença de alguns critérios de acordo com Clark e Beck (2012) e que podem estar presentes ao mesmo tempo em estados de ansiedade clínica: a cognição disfuncional, o funcionamento prejudicado, manutenção, alarmes falsos e a hipersensibilidade a estímulos.

A cognição disfuncional é quando existe uma avaliação equivocada do cenário, onde o indivíduo supõe estar em determinada situação de perigo que

extrapola a realidade e se coloca numa situação não confirmada por observação direta.

O Funcionamento prejudicado surge a partir do momento em que o indivíduo fica sem reação diante do perigo, como travado, paralisado de medo, sendo esta uma situação que pode gerar problemas de vários modos, interferindo especialmente nos aspectos sociais e ocupacionais do indivíduo.

O critério de Manutenção trata-se da condição de ansiedade, preocupação excessiva com um perigo futuro, que acompanha o indivíduo por tempo superior ao considerado normal, persistindo diariamente por anos.

Os Alarmes falsos são episódios de medo ou pânico acentuados mesmo não havendo perigo ou gatilho para ocasionar este estímulo, dessa forma, o indivíduo mesmo não tendo com o que se preocupar, é disparado espontaneamente um ataque de pânico ou medo intenso.

Por fim, a hipersensibilidade a estímulo é a condição em que a intensidade do medo se dá diante de uma ameaça que, para um indivíduo não fóbico, passaria despercebido, no entanto para o indivíduo fóbico, pode provocar ataques de pânico, colocando o indivíduo em situação de extremo desconforto.

O transtorno de ansiedade se manifesta a níveis fisiológicos, comportamentais e cognitivos, prejudicando a qualidade de vida em resposta associada a excitação gerando tremores, agitação, ondas de calor e frio, palpitações cardíacas, boca seca, sudorese, falta de ar, dor ou pressão no peito e tensão muscular (CLARK e BECK, 2012) conforme quadro abaixo:

Quadro 4 - Sintomas gerados pelo transtorno de ansiedade

Sintomas fisiológicos	1. Aumento da frequência cardíaca, palpitações; 2. Falta de ar, respiração rápida; 3. Dor ou pressão no peito; 4. Sensação de sufocação; 5. Tontura, sensação de “cabeça vazia”; 6. Sudorese, ondas de calor, calafrios; 7. Náusea, dor de estômago, diarreia; 8. Tremor, agitação; 9. Formigamento ou dormência nos braços, nas pernas; 10. Fraqueza, sem equilíbrio, desmaio; 11. Tensão muscular, rigidez; 12. Boca seca.
Sintomas cognitivos	1. Medo de perder o controle, de ser incapaz de enfrentar; 2. Medo de ferimento físico ou morte; 3. Medo de “ficar louco”; 4. Medo da avaliação negativa pelos outros; 5. Pensamentos, imagens ou recordações aterrorizantes; 6. Percepções de irrealidade ou afastamento; 7. Concentração deficiente, confusão, distração; 8. Estreitamento da atenção, hipervigilância para ameaça; 9. Memória deficiente; 10. dificuldade de raciocínio, perda de objetividade.
Sintomas Comportamentais	1. Evitação de sinais ou situações de ameaça; 2. Esquiva, fuga; 3. Busca de segurança, reassseguramento; 4. Inquietação, agitação, movimentos rítmicos; 5. Hiperventilação; 6. Congelamento, imobilidade; 7. dificuldade para falar.

Sintomas afetivos	1. Nervoso, tenso, excitado; 2. Assustado, temeroso, aterrorizado; 3. Irritável, nervoso, irrequieto; 4. impaciente, frustrado
-------------------	--

Fonte: Clark e Beck (2012)

Nascimento (2020) aponta que o diagnóstico do distúrbio começa com a análise dos comportamentos e pensamentos diante de situações nas rotinas diárias. Percebendo algum estado de medo ou preocupação excessiva com algum dos sintomas citados na Tabela 3, faz-se necessário que o indivíduo busque ajuda médica como um clínico geral, psicólogo ou psiquiatra para definir o diagnóstico do distúrbio com base no seu comportamento.

Clark e Beck (2012) apontam pesquisas que indicam que a maioria dos indivíduos com um transtorno de ansiedade nunca recebe tratamento profissional, e menos ainda buscam profissionais da saúde mental. Esse descaso com a saúde mental gera prejuízos na qualidade de vida, em sua produtividade na vida acadêmica/profissional, além de custos econômicos altos para tratamento tardio.

Os mesmos autores afirmam que o “desafio para os profissionais é oferecer intervenções que ‘abafem’ ou normalizem a ansiedade clínica de modo que ela se torne menos aflitiva e interferente na vida diária”. O objetivo não é eliminar a ansiedade, pois configura-se de uma condição humana necessária e natural, no entanto, sua redução a níveis normais de vivência humana é a meta dos tratamentos de transtorno por intervenções cognitivas e comportamentais.

A intervenção cognitiva é aquela que busca mudar a perspectiva do paciente de perigo e vulnerabilidade para níveis de ameaça aceitáveis e capazes de enfrentamento com os seis objetivos: desviar o foco da ameaça; focalizar as avaliações e crenças; modificar o viés de ameaça, de vulnerabilidade e de avaliações e crenças de segurança; normalizar o medo e a ansiedade; fortalecer a eficácia pessoal; e abordagem adaptativa à segurança.

A intervenção comportamental é a importância da mudança de comportamento para aliviar transtornos de ansiedade e modificar as respostas ao enfrentamento mais efetivo para a redução da ansiedade. Muitos pesquisadores têm estudado o cenário de ansiedade na comunidade acadêmica, seja no início da vida universitária ou no final de uma etapa, assim como os efeitos da ansiedade e qualidade de vida no desempenho, desenvolvimento e interações sociais destes universitários.

Estudo realizado com universitários no noroeste do Paraná por Carvalho *et al* (2015) apresentou que os escores de ansiedade são maiores em indivíduos mais jovens, níveis mais altos em mulheres solteiras com média de 30 anos e que apenas 25% dos alunos diagnosticados com doença psiquiátrica procuram atendimento. Ainda segundo Carvalho *et al* (2015), “o início da vida adulta é o período em que os transtornos mentais têm maior chance de surgir e 10% dos distúrbios não psicóticos são associados à ansiedade e à depressão”.

Os estudos voltados para os universitários de diversas áreas buscam compreender o que causa os transtornos de ansiedade e depressão nos discentes, assim como estratégias para se reduzir os índices de transtorno, como metodologias de ensino, prática de esportes, qualidade de sono, boa alimentação, interação com integrantes e gestão da instituição de ensino. Maia e Dias (2020) com universitários de Portugal confirmam o “aumento significativo de perturbação psicológica (ansiedade, depressão e estresse) entre os estudantes universitários no período pandêmico comparativamente a períodos normais”.

De acordo com Brandtner e Bardagi (2009), existe uma vulnerabilidade nos universitários ao sofrimento psicológico causado por ansiedade e depressão a partir do momento em que ingressam na vida acadêmica, apresentando maiores índices nos calouros devido às grandes mudanças de cenário social, familiar e profissionais. Toti, Bastos e Rodrigues (2018) orientam que as iniciativas da instituição de ensino devem ser realizadas desde a acolhidas dos calouros

para que haja mais praticidade para que o universitário encontre esse tipo de ajuda; criando mais setores e uma boa divulgação dos serviços prestados, levando em consideração que os funcionários das instituições, como professores, zeladores e coordenadores, também devam atentar para esse tipo de problema. (TOTI, BASTOS e RODRIGUES, 2018)

Nascimento (2020) afirma que as instituições de ensino superior têm papel fundamental para o desenvolvimento de projetos e metodologias que incentivem a conscientização dos transtornos de ansiedade e abertura de espaço para acolhimento de estudantes junto às clínicas-escola de psicologia.

Importa citar Mota *et al* (2021) que discorrem sobre a importância do novo modo de pensar das universidades ao aplicar práticas intervencionistas adequadas às exigências atuais, resgatando estudantes que não acessam a tratamentos psicológicos por questões de rotinas, além de fazer uso da tecnologia na busca de

eficiência na assistência estudantil, benefícios no alcance informativo e esforços para melhoria na qualidade de vida dos mesmos.

Reiteramos que aqui apresenta-se a ansiedade na perspectiva da Psicologia, não havendo o intuito de diagnosticar transtornos, competência esta do profissional da saúde mental devidamente credenciado. Ainda assim, Lantyer *et al* (2016) afirmam que estes estudos reforçam a necessidade do investimento em pesquisas e programas de intervenção que favoreçam o aprendizado de estratégias eficazes no manejo do estresse e da ansiedade e a consequente melhoria da qualidade de vida e do desempenho acadêmico dos universitários, condição que foi por nós considerada para a realização do estudo foco deste trabalho.

3.3.2 Ansiedade Informacional

Considerando as reflexões de Bauman (2001), a liquidez informacional representa um movimento dinâmico, instável, em constante transformação caracterizado pela própria sociedade, de forma que as necessidades informacionais dos indivíduos também estão sujeitas a este conceito, e como consequência, expostos à ansiedade da informação, responsável por uma série de problemas físico-cognitivos nos últimos tempos. Em outras palavras, como Werthein (2000) afirma, são alguns desafios éticos que a sociedade da informação viria a enfrentar.

Ainda segundo Werthein (2000), a expressão *sociedade da informação* trata de um substituto para o conceito de *sociedade pós-industrial* determinado pela mudança de insumos, deixando de ser energia para informação graças aos avanços tecnológicos de microeletrônica e telecomunicações, transformando as relações de economia e industrialização que contribuíram para o desenvolvimento das TICs como a *web*, proporcionando um cenário mais competitivo, de maior alcance para as empresas, com a proposta de maior rendimento e eficiência, além de novas alternativas de entretenimento.

Em tempos passados, a informação tinha curto alcance e lenta transmissão na sociedade, visto que as pessoas aguardavam os viajantes trazerem informações do que estava ocorrendo fora de sua região. Com o passar do tempo, surgiram meios de comunicação como carta, jornal, rádio, telefone e televisão, meios estes que detinham grande poder em sua época e a informação que chegava até a sociedade era a que os grupos hegemônicos achavam pertinentes conhecer, havendo dessa forma um controle da informação. Entretanto, com as TICs, o

alcance aumenta, novas fontes de informação surgem e interferem no poder da grande mídia.

Esta interferência está cada vez maior e os algoritmos que conduzem o alcance de determinada informação na internet criam grupos de pessoas de interesse parecido como vemos hoje diante das redes sociais e uma grande corrida na busca de ser o primeiro a colocar uma determinada notícia, mesmo que sem a devida checagem dos fatos. A métrica não é a verdade, mas as curtidas, as visualizações, os compartilhamentos, os comentários e o engajamento.

O crescimento das redes sociais possibilita que uma erva daninha na sociedade se alastre e gere prejuízos econômicos, políticos, sanitários e sociais, como as *fake news*, notícias falsas elaboradas e estruturadas de forma a parecer confiáveis pelo intuito de distorcer informações reais, geralmente de cunho político como veremos adiante.

Vitorino e Renault (2020) afirmam que *fake news*, ficam mais conhecidas entre 2017 e 2018, principalmente considerando os períodos pré-eleitoral e eleitoral. No entanto, seus efeitos negativos já eram possíveis de observação em 2016 quando os dados do Ministério da Saúde apresentaram queda nos índices de vacinação.

O termo *fake news* é usado para classificar uma notícia ou uma informação não somente como falsa, mas que foi manipulada e/ou distorcida, mantendo um formato que lhe sugere um grau de credibilidade para que as pessoas não duvidem do seu teor ou, como afirma Wilke (2020), “são informações publicadas com a intenção de enganar, a fim de prejudicar indivíduos, coletivos, organização, instituições como fito de auferir ganhos econômicos ou políticos”. Podemos trazer aqui lembrança ao pensamento de Santos (2001) em que

o que é transmitido à maioria da humanidade é, de fato, uma informação manipulada que, em lugar de esclarecer, confunde. Isso tanto é mais grave porque, nas condições atuais da vida econômica e social, a informação constitui um dado essencial e imprescindível. Mas na medida em que o que chega às pessoas, como também às empresas hegemônicas, é, já, o resultado de uma manipulação, tal informação apresenta uma ideologia. (SANTOS, 2001, p. 39)

Da mesma forma que as TICs diminuem distâncias e aumentam a eficiência de organizações e indivíduos, também nos expõem a uma grande quantidade de informações a todo instante causando o adoecimento na sociedade que, segundo Wilke (2021), se dá não só por excesso de responsabilidade, de proatividade, mas

pela escravização ao preceito do rendimento e pela sujeição à obrigação da alta performance. Sendo este um cenário alertado antes da pandemia por Santos (2001):

A grande mutação tecnológica é dada com a emergência das técnicas da informação, as quais - ao contrário das técnicas das máquinas - são constitucionalmente divisíveis, flexíveis e dóceis, adaptáveis a todos os meios e culturas, ainda que seu uso perverso atual seja subordinado aos interesses dos grandes capitais. (SANTOS, 2001, p.74)

A sociedade da informação está imersa na rede e, por consequência, fica exposta a um grande fogo cruzado todos os dias. Além da possibilidade de receber informações locais e mundiais por canais de televisão ou rádio, a sociedade tem uma gama de fontes alternativas de notícias na internet. No entanto, vive com a necessidade de duvidar - num primeiro momento - sobre a credibilidade destas notícias pelo fato de termos que enfrentar uma “infodemia”, que de acordo com a OPAS (2021, p.2), trata-se de

um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação, surgem rumores e desinformação, além da manipulação de informações com intenção duvidosa. Na era da informação, esse fenômeno é amplificado pelas redes sociais e se alastra mais rapidamente, como um vírus. (OPAS, 2021)

Wurman (1991) afirma que a explosão da informação ocorre não só pela produção, mas devido a influência das tecnologias de transmissão e armazenamento que, ao passo que evoluem, aumentam o abismo da compreensão do que acontece ao redor,

é como se estivéssemos na ponta de um a linha de produção que despeja dados a uma velocidade alarmante, e a máquina não tem botão de desligar. manter-se em dia com o fluxo de informação no trabalho requer mais atenção e mais tempo a cada ano. (WURMAN, 1991, p. 314).

O cenário da sociedade se agrava ainda mais ao considerar a existência do conceito da pós-verdade, tratando-se de notícias manipuladoras que, segundo Quechol (CAMPOS, 2018), são a relativização da verdade, prevalecendo crenças e apelos emocionais sob a racionalidade, tornando-se campo fértil para conspirações e hostilidade de grupos que compartilham de uma determinada ideologia, ou ainda, a prática de “el uso de información que intenta motivar y despertar emociones más que informar verídicamente de los asuntos ha acompañado a la política en diferentes momentos de la historia” (TORRES VARGAS; FERNANDEZ BÁJON, 2019).

Dunker (2017) não aprofunda a discussão quanto ao programa cultural e político do pós-modernismo, mas defende que o fenômeno da pós-verdade é uma reação negativa às características do movimento, afirmando ainda que

o politicamente correto, o relativismo cultural e a mistura estética tivessem gerado uma espécie de reação nos termos de uma demanda de real, de um retorno aos valores orgânicos e suas pequenas comunidades de consenso. Como nos romances policiais no qual é necessário existir um suspeito que não é o verdadeiro assassino. Há um lugar necessário para o falso assassino, que torna possível toda a investigação. Podemos pensar agora em um análogo, mas como se fosse um oposto que não é o verdadeiro oposto, mas que se torna necessário para descobrirmos o que verdadeiramente está sendo negado. (DUNKER, 2017, p.5)

Para Amon (2016, apud CHAVEZ; TORRES VARGAS; FERNANDEZ BÁJON, 2019, p.63), a pós-verdade *“[...] puede ser una mentira asumida como verdad o incluso una mentira asumida como mentira, pero reforzada como creencia o como hecho compartido en una sociedad”*, sendo considerado uma queda na honestidade em diversos campos do social e individual num caminho rumo a desonestidade e o apego as mentiras, que segundo Quechol (CAMPOS, 2018), diz respeito a relativização da verdade, prevalecendo crenças e apelos emocionais sob a racionalidade, tornando-se campo fértil para conspirações e hostilidade de grupos que compartilham de uma determinada ideologia, ou ainda, a prática de *“el uso de información que intenta motivar y despertar emociones más que informar verídicamente de los asuntos ha acompañado a la política en diferentes momentos de la historia”* (TORRES VARGAS; FERNANDEZ BÁJON, 2019, p.191).

Em meio a essa produção desenfreada de informações confiáveis ou não, a ansiedade informacional parte da necessidade de se manter sempre atualizado, saber de todas as coisas e do que acontece, sendo a incapacidade de filtrar toda informação recebida. A ansiedade da informação é, conforme Alves, Bezerra e Sampaio (2015), “o resultado de tudo que achamos que deveríamos saber se confundindo constantemente com aquilo que realmente deveríamos apreender”, ou ainda, de acordo com Wurman (1991, p. 38), “o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. ” É o buraco negro que existe entre dado e conhecimento, e ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber.

Margis *et. al* (2003) apresenta a ansiedade como resposta de uma situação estressora no qual o indivíduo foi ou está sendo submetido, compreendendo aspectos em nível cognitivo, comportamental e fisiológico.

A ansiedade é um comportamento natural do ser humano nas devidas proporções, se tratando segundo Geraldini (2013, p.7) da “excitação do neurônio, normalmente desencadeada quando a pessoa entra em contato com situações novas e desconhecidas ou quando a situação contém alto valor afetivo”. No entanto, devido ao cenário de acesso à informação proporcionado pelas tecnologias de informação e do conhecimento, esta ansiedade está causando um prejuízo à saúde psicológica da sociedade.

A era da informação está imersa não só em informes, mas principalmente em dados, pois precisa fazer sentido para os indivíduos. Contudo, estamos falando aqui da produção de conteúdo desenfreada que alcança diariamente e com facilidade a sociedade por meio das TICs, ou seja, temos acesso a bastante conteúdo, mas nos falta a compreensão, há o buraco negro entre dados e conhecimento citado por Wurman (1991) quando a informação não nos diz o que queremos saber ou precisamos saber, gerando a ansiedade da informação.

Esta, reconhecida por Wurman desde a década de 90, cresce cada vez mais e se apresenta da incapacidade de absorver adequadamente a epidemia de dados, submetidos a esta situação, sendo uma torrente de fatos superficiais, que nos deixam “entorpecidos, passivos e pouco receptivos devido a um empanturramento que não conseguimos transformar em informação de valor por não dispormos do tempo e dos recursos necessários” (WURMAN, 1991, p. 41).

São alguns sinais de que o indivíduo está sofrendo de ansiedade da informação quando fala que não consegue se manter atualizado; sente-se culpado por não dar conta de leituras; afirma conhecer pessoa de determinado ramo, mas na verdade nunca ouviu falar; percebe incapacidade de explicar algo que pensava entender; dedica tempo e atenção a notícias ou conteúdo que não terão impacto cultural, econômico ou científico em sua vida; tem receio de assumir que não sabe de algum assunto ou ainda chama de informação algo que você não compreendeu (WURMAN, 1991).

Corroborando com Wurman, Eklof (2013 apud COSTA, 2019), afirma que a ansiedade da informação

é gerada devido ao desejo de absorver o máximo de informação possível e sentir-se sobrecarregado pela quantidade de informações que estão sendo filtradas e não ser capaz de processá-las. Às vezes, é descrita como um sentimento de culpa, como se fosse responsabilidade do indivíduo compreender todas as informações as quais tem acesso.

Ansiedade da informação é o estado que um indivíduo se encontra na tentativa de atender uma cultura informacional que impõe o dever de saber de tudo que está acontecendo, mesmo que este esforço esteja além de sua capacidade de compreensão, sobrecarregando e desencadeando em si uma série de sintomas que prejudicam sua qualidade de vida por conta do estresse gerado.

Ferreira (2014) apresenta o entendimento do estresse por diversos autores, sendo um conceito que passou por diversas mudanças em diversas áreas no decorrer dos anos, mas que para as ciências sociais e humanas é fundamental para compreensão a nível biológico, psicológico e social. O indivíduo é exposto a situações desgastantes e diversos estímulos durante a vida, episódios de tensão que provocam alterações psicofisiológicas causadoras de uma série de transtornos de vários níveis.

O acesso a informação é um grande causador de estresse, pois de acordo com Wurman, a ansiedade informacional

pode nos atingir em qualquer nível e pode resultar tanto de excesso como de carência de informação. Existem várias situações gerais que costumam provocar ansiedade de informação: não compreender a informação; sentir-se assoberbado por seu volume; não saber se uma certa informação existe; não saber onde encontrá-la; e, talvez a mais frustrante, saber exatamente onde encontrá-la, mas não ter a chave de acesso. (WURMAN, 1991, p. 49)

Existem diversos canais de transmissão da informação em várias plataformas digitais e, de acordo com Wurman (1991), é necessário aperfeiçoar as habilidades de processar, exigindo que os usuários mudem suas percepção e atitudes para chegar a uma compreensão mais ampla da sociedade (informação cultural); melhorar as habilidades de comunicação (Informação conversacional); aprender a discernir as informações disponíveis identificando o que serve e melhorar a qualidade da informação gerada (informação de referência); e aproveitar mais a mídia (informação noticiosa).

Podemos dizer que usuários da informação necessitam das devidas competências para buscar a informação, como dito por Wurman (1991), não precisa decorar a enciclopédia, basta saber encontrar o que ela contém, no entanto, em alguns casos, mesmo sabendo onde encontrar, o usuário esbarra na falta de

acesso, pois alguns setores públicos ou privados podem não disponibilizar/difundir ou dificultar o acesso à informação.

Wurman (1991) já se apresentava preocupado com o acesso do público a informações assim como as instituições realizavam a difusão das informações e esta preocupação é o que impulsiona esta pesquisa, considerando o que se busca aqui neste trabalho, ou seja, identificar a (in)existência da ansiedade informacional entre discentes de uma instituição de ensino superior.

4 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados de cada uma das seções do questionário totaliza 24 questões dentre as que necessitam de respostas abertas e/ou fechadas, sendo uma delas a concordância referente ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), juntamente com a confirmação de que se encontra entre o 5º e o 10º período do Curso de Psicologia da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE.

Conforme o capítulo metodológico trouxe de registro, definiu-se o período de 28 de novembro a 09 de dezembro de 2022 para envio e recebimento das respostas aos questionários. Do total de 186 alunos indicados pela Coordenação do Curso representando os inseridos nas condições referentes a matrículas bloqueadas entre os semestres 2017.2 a 2020.1, captaram-se 47 respostas, perfazendo o percentual de 25%. Além de ser a quantidade mínima para validar o questionário, atingiu-se a média de respostas devolvidas ao pesquisador preconizadas por Marconi e Lakatos (2017) como percentual mínimo e indispensável para justificar a pesquisa.

Em algumas questões, havia a possibilidade de marcar mais de uma alternativa, razão da qual a porcentagem apresentada será tomada com base nas escolhas dos 47 respondentes. Algumas questões precisaram ser analisadas conjuntamente, tendo em vista a necessidade de envolver os atores e mecanismos em cada situação para compreender o contexto.

Dessa forma, a cada etapa das análises citam-se alguns dos modelos de Gestão da Informação e as fases que corroboram para nortear o desenvolvimento de políticas institucionais, ou de iniciativas que contribuam para garantir o compromisso com a responsabilidade social.

4.1 Perfil dos discentes

Na busca por conhecer os discentes de Psicologia da UFPE as questões eram direcionadas a identificar características gerais. Como respostas quanto ao sexo, obteve-se que 63,1% são do sexo feminino enquanto 36,2% são do masculino, chamando atenção para duplicação na quantidade de mulheres que um dia serão psicólogas. Também outro número díspar é a totalização de 68,1% que têm até 25 anos, contra percentuais menores, ou seja, de 27,7% entre 26 até 35 anos e 4,3% que estão acima de 45 anos. Apenas 9 alunos informaram terem sido contemplados

com algum tipo de assistência estudantil como auxílio permanência, auxílio refeição e disponibilidade de residência. Finalmente, do total dos respondentes, somente uma pessoa alegou ter algum tipo de deficiência física na mão.

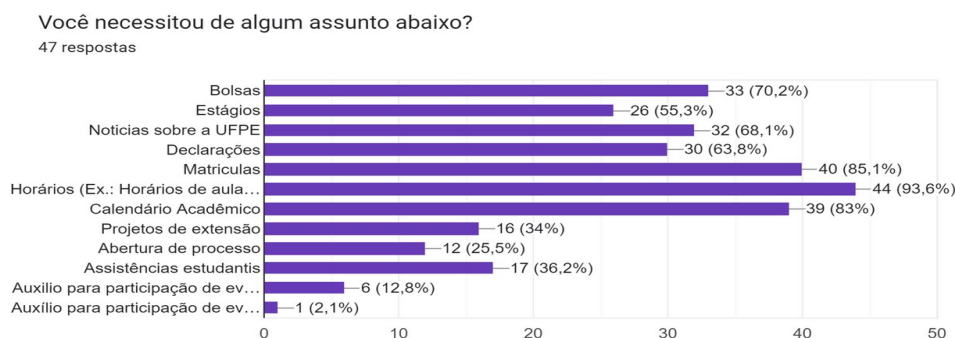
Dentre os tipos de transtornos de ansiedade, os estudos realizados com universitários (CARVALHO *et al*, 2015) apontam que o sexo e a idade são potencializadores, como é o caso de mulheres solteiras com média de 30 anos, ressaltando-se que no questionário não foi considerado o estado civil dos respondentes. Porém 51% dos respondentes são do sexo feminino, ou seja, um pouco acima da metade encontra-se mulheres próximas dos 30 anos, prestes a alcançar as condições para o pico de transtornos.

Outros fatores que podem contribuir para um cenário de ansiedade são obstáculos como algum tipo de deficiência e a preocupação com recursos financeiros para se manter durante os estudos. No caso dos estudantes, é possível considerar preocupações cotidianas com transporte, segurança indo e voltando da universidade, busca por emprego ou situação profissional.

4.2 Necessidades de informação

Nesta seção buscamos identificar os assuntos de maior interesse entre os alunos, como a relação com a Pró-reitoria competente para atendê-los e como se ocorreu o processo de reconhecimento da necessidade de determinada informação. Compreender a necessidade da informação dos usuários é uma forma de direcionar os esforços da Gestão da Informação, sendo inclusive uma subárea da Ciência da Informação de abordagem tradicional neste caso, pois tratamos de identificar unicamente as temáticas envolvidas a melhorar o que já existe disponível. Com base nisto, tivemos as respostas constantes na Figura 5 com os assuntos de maior necessidade entre os alunos:

Figura 6 - Assuntos buscados



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O assunto “Horários (Ex.: Horários de aula, funcionamento ou evento)” está entre os de maior necessidade entre os alunos, alcançando 93,06% das respostas, seguido de Matrículas (85,1%), Calendário Acadêmico (83%), Bolsas (70,2%), Notícias sobre a UFPE (68,1%), Declarações (63,8%), Estágios (55,3%), Assistências Estudantis (36,2%), Projetos de Extensão (34%), Abertura de processos (25,5%) e Auxílio para participação em eventos (14,9%).

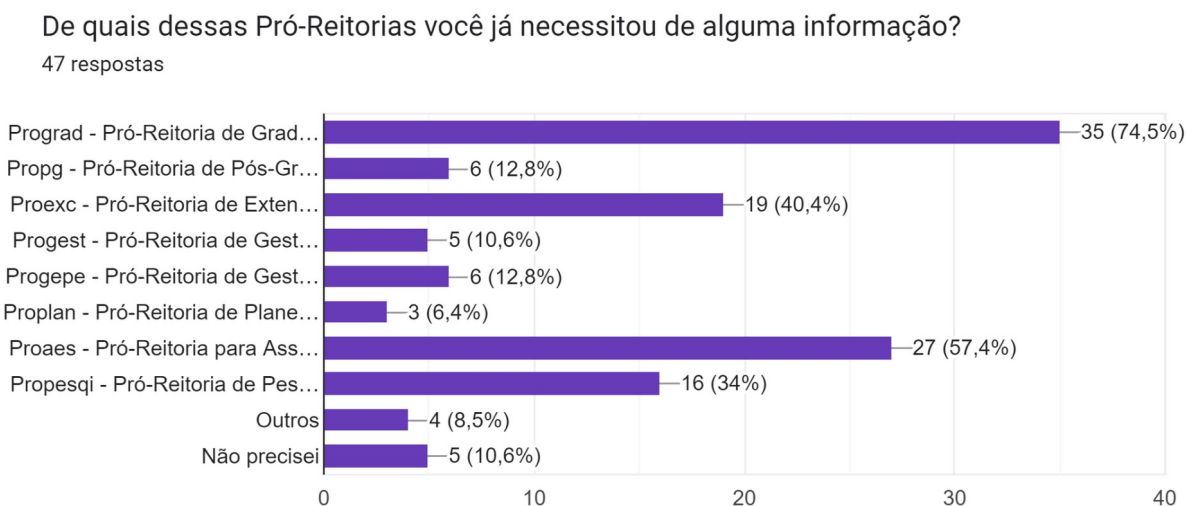
Cada uma das alternativas está inserida em toda trajetória acadêmica, algumas mais do que outras, como os índices de horários, matrículas, calendário acadêmico indicam, mas também representam sinais do cenário socioeconômico dos discentes como bolsas, assistências estudantis e auxílios para participação de eventos. Dessa forma, estes assuntos merecem destaque na política informacional de mediação da informação junto à comunidade acadêmica, dando o devido acesso para que oportunidades não sejam perdidas e gerem desânimo e frustração nos discentes.

Observamos aqui que a identificação de assuntos pesquisados entre os discentes aponta para as suas necessidades informacionais, sendo uma fase compreendida por diversos modelos, como é o caso de McGee e Prusak (1994) e que aponta para a etapa de “Identificação das necessidades e requisitos de informação”; enquanto para Davenport (1998), esta etapa se caracteriza como “Determinação de Exigências” com uma visão bem mais organizacional de viés administrativo, mas referindo ao momento de compreender o cenários de necessidade informacional dos integrantes de acordo com o ambiente organizacional; Choo (2003), assim como McGee e Prusak (1994), sugere como primeira fase de seu modelo a “Identificação de necessidades de informação” sendo realizada uma avaliação minuciosa para o desenvolvimento de uma estratégia;

Detlor (2010) cujo modelo foi citado anteriormente, embora tenha uma visão administrativa não explicita nem busca, nem necessidades, mas a criação de ferramentas no interesse da administração.

A UFPE possui oito pró-reitorias, sendo uma das mais procuradas entre os alunos a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com 74,5%, Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAES) com 57,4%, Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PROEXC) com 40,4% e a Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PROPESQI) com 34%. As outras pró-reitorias não alcançaram 13% de busca e 10,6% afirmaram não terem precisado de informações junto as outras conforme gráfico abaixo.

Figura 7 - Pró-Reitorias procuradas pelos alunos



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A ordem de Pró-Reitorias buscadas segue a ordem de interesses vinculados aos assuntos mais procurados pelos discentes como apontou a questão 7, e são diretamente ligadas às demandas dos alunos para cursar sua graduação, sendo as principais a PROGRAD e PROAES que podem ser compreendidas respectivamente como aquelas responsáveis pelo ensino da graduação e por garantir que o aluno se mantenha estudando, seguidas da PROEXC e PROPESQI que aparecem para aqueles que buscam algo além das aulas da graduação, mas uma interação maior com a prática junto a sociedade e na busca por mais conhecimento numa carreira acadêmica com a pós-graduação.

A questão 9, embora não houvesse sido considerada obrigatória, solicitava ao respondente relatar uma ou mais situações de necessidade de informação.

Surpreende que tenha sido respondida por 26 dos 47 respondentes, ou seja um pouco mais de 55% dos respondentes. No Quadro 5, a seguir em que estão listadas as necessidades, é possível encontrar assuntos subdivididos por temáticas administrativa, acadêmica e assistencial.

Quadro 5 - Necessidades informacionais dos discentes

Administrativa	Acadêmica	Assistencial
• Funcionamento de unidades administrativas • Informativos institucionais • Recursos materiais e de infraestrutura.	• Período de matrículas • Início de aulas • Projetos de extensão • Calendário Acadêmico • Horários de aulas • Avaliações • Declarações de vínculo e matrícula • Editais • Formulários • Estágio obrigatório • Mobilidade internacional • Monitorias	• Documentação para Residência pedagógica • Editais (Bolsa estudantil, moradia e alimentação) • Formulários

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No modelo de McGee e Prusak (1994), o processo de desenvolvimento de informações compatível com esta etapa da pesquisa pode ser definido pelo conjunto das fases de aquisição e coleta de informação; classificação e armazenamento da informação; tratamento e apresentação da informação; e o desenvolvimento de produtos e serviços de informação, sendo momentos de um plano sistemático que identifica os interesses, realiza o devido tratamento definindo os recursos, suportes e a forma que as informações serão apresentadas.

Após a identificação das necessidades informacionais, Davenport (1998) aponta a fase da “obtenção de informações” onde haverá uma exploração do ambiente informacional, classificação, formatação e estruturação da informação tendo geralmente três fontes principais como especialistas externos, fontes confiáveis e boatos internos, sendo estas duas últimas as mais consideradas para o ambiente institucional que esta pesquisa propõe.

Assim como em Davenport, unimos etapas do modelo de Choo (2003) para atender esta fase da pesquisa, considerando a “aquisição de informação”, e a interação cíclica entre a “organização e armazenamento da informação”, “produto / serviços de informação” e “uso da informação”, tendo em vista que identificamos os

assuntos de interesse dos discentes, as pró-reitorias como fontes de informação e que agora estas informações precisam ser tratadas, organizadas e armazenadas nos devidos suportes para melhor mediar a informação.

No que tange a Detlor (2010), os processos do seu modelo referente a este momento são os de “Aquisição”, “Organização” e “Armazenamento” onde respectivamente obtemos as informações necessárias aos usuários, organizamos e estruturamos em bases de dados ou sistemas de arquivo, sendo estas etapas para produzir as informações identificadas como necessárias aos alunos e organizá-las para disponibilizar de forma intuitiva e de fácil acesso.

4.3 Busca de informação

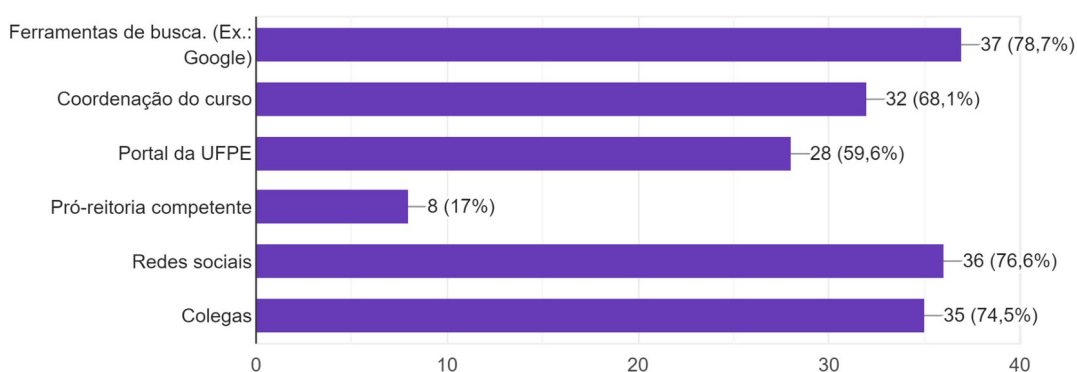
Nesta seção analisaremos quais os meios e estratégias que os discentes adotam para atender suas demandas informacionais como fontes e instrumentos de busca, assim como suas dificuldades e suas perspectivas de como pode melhorar a mediação das informações por parte da instituição.

Após identificadas as informações que os discentes tinham necessidade, a metodologia da busca dessas informações é do interesse da Gestão da Informação para também determinar a disponibilização destas informações, compreender de qual maneira será possível maior alcance dos usuários.

Figura 8 - Canais de informação utilizados pelos alunos

Quando você necessita de informações, onde você costuma buscar?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

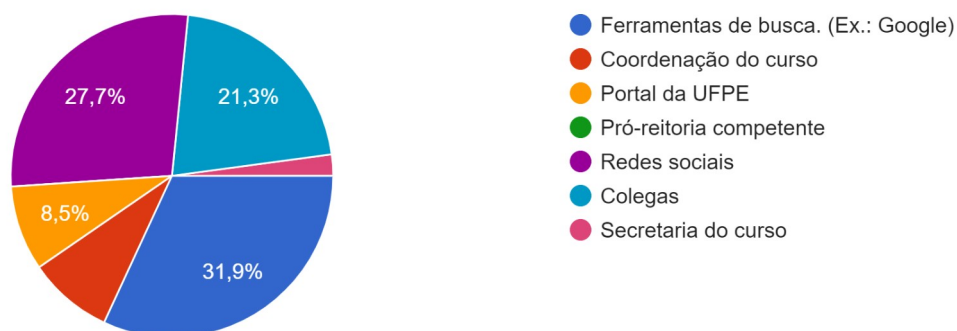
As ferramentas de busca como o *Google* são a principal forma de se buscar informações utilizada pelos alunos sendo indicada por 78,7% dos respondentes,

seguida das redes sociais com 76,6%, buscar informações com colegas (74,5%), Coordenação do curso (68,1%), Portal da UFPE (59,6%) e por último a Pró-Reitoria competente que trata do respectivo assunto pesquisado com apenas 17%, representando apenas 8 dos 47 respondentes.

Figura 9 - Estratégia de busca - Primeira fonte

Qual destes é a primeira busca realizada?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Contribuindo com a questão anterior, na Questão 11 buscamos saber qual é a primeira fonte de busca que o discente procura, tendo em vista que a anterior poderia marcar mais de uma alternativa, esta de única escolha. Seguindo a mesma ordem da Questão 10, as ferramentas de busca e as redes sociais tiveram o maior índice de uso e podemos destacar uma relação nesta proximidade entre estas alternativas, tratando-se de que as ferramentas de busca oferecem diversos resultados para determinada pesquisa que podem levar a uma rede social, e, dessa forma a primeira torna-se direcionadora da segunda.

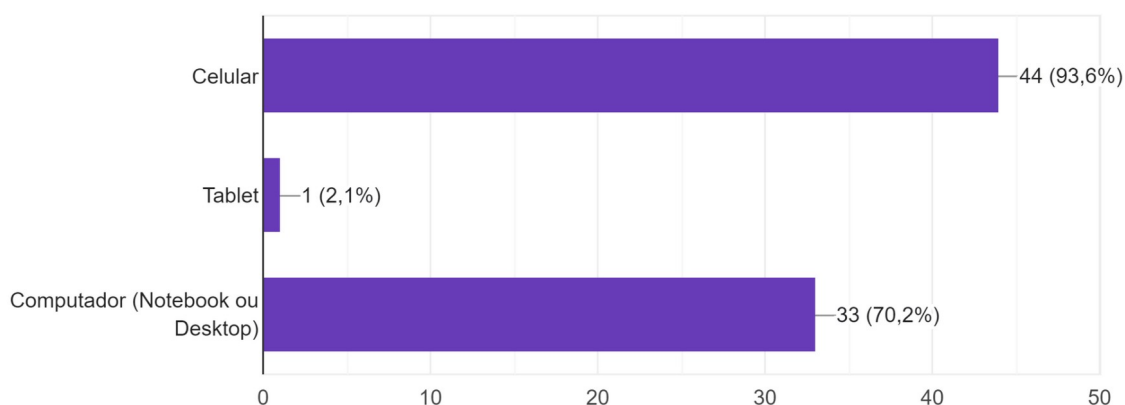
A pergunta 12 buscou identificar a ferramenta utilizada para realizar buscas de informação, destacando o uso do aparelho celular com 93,6% representando 44 dos respondentes, seguido de 70,2% da utilização de computadores (*notebooks* e *desktops*) e apenas 2,1%, uma pessoa, utiliza *tablet* para realizar buscas. Esses dados representam a acessibilidade dos aparelhos *smartphones* na comunidade acadêmica e como as instituições devem observar e desenvolver canais compatíveis com estes instrumentos de busca, oferecendo uma melhor prestação de serviços como é o caso de redes sociais e sites com modo *mobile*, contendo funcionalidades importantes, pois segundo dados das agências *We are Social* e *Hootsui*,

especializadas em mídias sociais e referência na elaboração de relatórios sobre *marketing* digital, até outubro de 2020 das 7,81 bilhões de pessoas no mundo, 4,6 bilhões eram usuários globais da internet e 4,14 bilhões destes eram usuários de mídia social em todo o mundo.

Figura 10 - Ferramentas utilizadas

Você realiza pesquisas utilizando qual ferramenta?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Quanto aos canais utilizados na busca por informação, conforme a Figura 10, *e-mail* se apresentou como um canal bastante utilizado com 55,3%, seguido dos aplicativos de mensagens com 46,8% e telefone com 25% das respostas que se referem às ligações telefônicas, sendo estas alternativas tendo sido sugeridas pelo pesquisador. Outros canais de consulta como o espaço de notícias no site da UFPE, *Instagram* da UFPE e das Pró-Reitorias, *Facebook* e até atendimento presencial foram indicados apenas por um dos respondentes por meio da opção "Outros".

O Gráfico da pergunta 13 representa o cenário das instituições públicas, cujo o atendimento é cada vez mais remoto, buscando praticidade e eficiência tanto o atendimento dos usuários que não precisam resolver suas demandas presencialmente, evitando o desgaste do deslocamento, quanto para o funcionalismo público, tendo o *e-mail* e as redes sociais como os principais canais de informação, metodologia que ganhou proporção com a pandemia do coronavírus e que manteve a continuidade dos serviços.

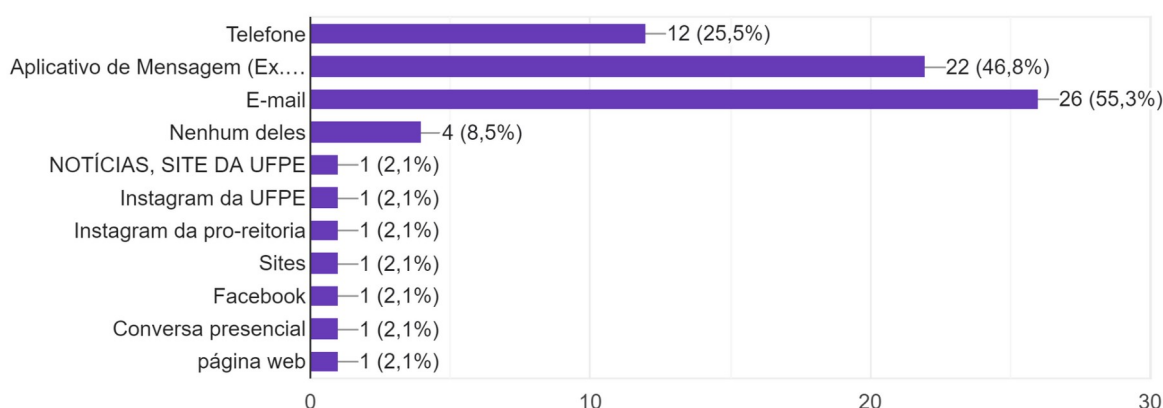
Apesar do site da UFPE ter bastante informação, conforme a Figura 11, quase metade dos respondentes, 48,9% destes indicou não encontrar informações a

respeito do que se busca sobre a UFPE, dessa forma pode-se dizer que há uma necessidade de rever o conteúdo já disponibilizado e conferir se está devidamente atualizado.

Figura 11 - Canais utilizados

Em quais dos canais utilizados você conseguiu a informação procurada?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Na questão 14 onde os discentes puderam informar possíveis dificuldades e obstáculos, 16 respondentes afirmaram não encontrar dificuldades em encontrar as informações junto a UFPE, informando inclusive ser necessário um pouco mais de atenção no uso do portal da UFPE, no entanto, outros respondentes fizeram suas observações e categorizamos as respostas da seguinte forma.

- Site (Desatualização ou falta de informação)

“Páginas desatualizadas ou com links difíceis de acessar nos portais da UFPE.”

“O site oficial é bastante desatualizado”

“O site é extremamente desatualizado!! Serviços como o do NACE ou do NLGBT são alguns exemplos”

“O portal da UFPE possui algumas informações desatualizadas.”

“Assuntos relacionados a tratativa professor/aluno não são disponibilizados no site da universidade. Com isso, acaba demorando para conseguir uma resolução quando há um problema, e muitas vezes até acaba o aluno desistindo, visto a burocracia que encontra.”

“Acho que o fato de algumas infos no site não estarem atualizadas”.

- Site (Arquitetura da informação, layout e experiência de usuário)

“Site mal organizado, aba de notícias da UFPE não organizada pela ordem de publicação mais recente”

“Site confuso, sistema de busca não prioriza seções em vez de notícias”

“O site da UFPE não é intuitivo, informação é desatualizada. Não conseguimos contato "online" e os servidores quase sempre estão pra dificultar a informação, ao invés de facilitar. ”

“Muita informação fica espalhada e difícil de achar no site, as vezes demora pra ter retorno por e-mail e as redes sociais”

“FALTA DE ORGANIZAÇÃO DO SITE DA UFPE, CAMINHOS CONFUSOS PARA AS INFOS”

“As vezes não acho a resposta no portal da UFPE e os outros estudantes também não sabem responder”

“Design nada intuitivo. Páginas que não carregam ou estão com "bugs". ”

“As informações se acumulam no feed da página. O fluxograma de aba, seção não é claro. Tem que dispende muito tempo.”

“As seções do site não são bem organizadas, e navegar por lá requer passar um bom tempo indo de um link a outro.”

- Unidades administrativas

“Falta de comunicação com os setores”

“Nem todos os profissionais da seção possuem todas as informações necessárias para atender o problema em questão. As vezes precisamos ligar mais de uma vez para falar com um único funcionário específico que consegue resolver o problema.”

- Canais digitais (Comentários envolvem mais de um canal)

“Atraso nas respostas quando pedidas por e-mail em alguns setores.”

“Caso seja preciso enviar e-mail, a chance de resposta diminui bastante”

“Certos canais demoram para dispor respostas da UFPE.”

“Falta de informações nos portais, não respondem e-mails”

“Falta se informações ou demora na resposta se e-mails”

“Geralmente demoram a responder digitalmente. ”

“Informações complexas ou pouco esclarecedoras quando se trata de informação disponível on-line”

“Muita informação fica espalhada e difícil de achar no site, as vezes demora pra ter retorno por e-mail e as redes sociais”

“Não sei a que coordenação recorrer sobre assuntos diversos, tenho dificuldade em resolver as coisas online, prefiro presencialmente”

- Outras dificuldades e obstáculos

“A demora”

“A principal dificuldade é saber onde buscar a informação, normalmente a gente acaba indo em 2/3 lugares diferentes para conseguir”

“As vezes as informações estão escondidinhas e precisa de uma melhor procura”

“As vezes, demora para obter a informação.”

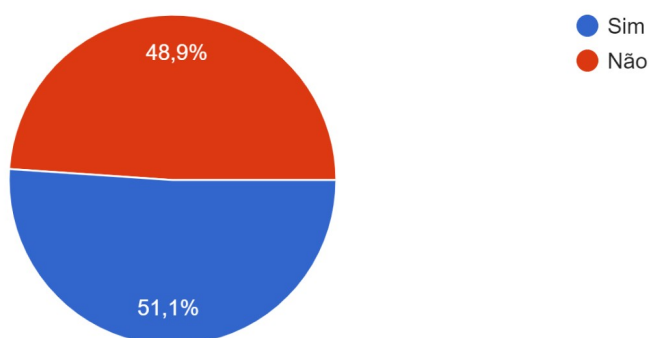
“Burocracia, falta de divulgação, demora na resposta por parte dos órgãos, etc”

“Falta de padronização.”

Com base nestes relatos, identificamos que existe uma necessidade de se conferir as informações constantes no Portal da UFPE e submetê-lo a uma atualização, assim como deixar mais evidente as competências e responsabilidades das unidades para que os usuários se dirijam diretamente àquela que trata de sua demanda, tornando a busca por informação e o atendimento a estes usuários mais eficiente, caso necessário até mesmo informar a lógica de disposição das informações no site a fim de orientar os usuários.

Figura 12 - Índice de sucesso na busca

Você costuma encontrar as informações que busca no Portal da UFPE?
47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Na Questão 16 surgiram algumas sugestões de melhorias que foram classificadas em quatro categorias: atualizações, experiência de usuário, adoção de medidas administrativas e canais.

Quanto às atualizações, os discentes sugeriram que as atualizações ocorressem com maior frequência, com unidades administrativas e seus contatos atuais. Quanto a experiência de usuário, os discentes colocaram a necessidade de um *layout* mais intuitivo e dinâmico, organizado e com uma boa ferramenta de busca, além de apresentar uma melhor recuperação da informação com a possibilidade de filtrar outras categorias e palavras chaves que pudessem aparecer com maior facilidade na própria busca do *Google*.

Segue-se a adoção de medidas administrativas e está relacionada com a atribuição e rotina das unidades, sendo interessante aos discentes uma melhor

divulgação de horários de atendimento ao público, maior *feedback* de *e-mails* enviados e atendimento por telefone, de forma a facilitar o acesso a informações pelo setor competente.

No que tange aos canais, tratam-se de demandas que se relacionam com as categorias citadas anteriormente, pois envolve as formas de se buscar a informação junto à unidade administrativa, que facilite e garanta eficiência na mediação e disponibilização da informação, como reestruturar o *site*, informando neste as possíveis redes sociais das unidades administrativas como forma de aumentar o alcance dos informes.

Este momento finaliza as etapas dos modelos de Gestão da Informação, pois aqui compreendemos qual o comportamento dos usuários quanto ao uso de canais e um breve feedback de características a serem melhoradas na mediação. McGee e Prusak (1994) definem esta etapa como “Distribuição e disseminação da informação” onde encontramos os meios em que a informação será divulgada - neste caso quais canais a instituição utilizará para transmitir as informações - e, por fim, a etapa de “Análise e uso da informação” onde há uma conferência das fases anteriores e se a seleção de informações atendeu às necessidades individuais ou grupais dos usuários.

Davenport (1998), em seu modelo de etapas, indica: “Distribuição da informação” onde a informação captada e tratada nas fases anteriores é disseminada na instituição, inclusive direcionada a determinado público que necessita de informações específicas; e o “Uso da informação”, sendo a última etapa do modelo, buscando compreender a eficácia do uso da informação, seu alcance e impacto na instituição, como momento de avaliar a estratégia e rever decisões.

Os modelos de Choo (2003) e Detlor (2010) possuem etapas finais que se igualam em nome e conceito a Davenport, acrescido apenas para Choo que chamou de “Comportamento adaptativo” para a busca de eficiência, reavaliando objetivos de acordo com o cenário competitivo que a instituição esteja inserida; e para Detlor as perspectivas para o desenvolvimento da estratégia: a organizacional, a bibliotecária e a pessoal.

Portanto, cabe a instituição por meio de seus profissionais da informação a escolha do modelo que mais se adeque a sua realidade ou ambiente organizacional considerando que todos os modelos passam por etapas semelhantes, mas que possuem visões mais ou menos administrativas.

4.4 Caracterização da ansiedade

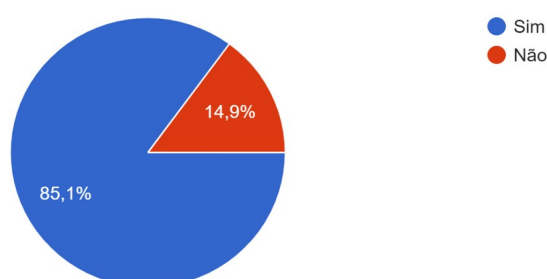
Nesta etapa da pesquisa, buscamos identificar a existência da ansiedade ligada à informação e cenário acadêmico, além de caracterizá-la por meio de relatos dos discentes, e conforme gráfico abaixo, 85% dos respondentes alegaram que tiveram em algum momento de suas vidas uma crise de ansiedade.

Os gráficos a seguir são das questões 18, 19, 20 e 21 cujo as alternativas são baseadas nos sintomas fisiológicos, cognitivos, comportamentais e afetivos apresentados por Clark e Beck (2012).

Na Figura 13 podemos observar que somente 6 dos respondentes não sentiram nenhum dos sintomas fisiológicos, sendo os quatro mais frequentes mantendo-se acima dos 50%: o aumento da frequência cardíaca (68,1%), Falta de ar e respiração rápida (63,8%), tremor e agitação (51,1%). Outros sintomas fisiológicos declarados pelos alunos foram: Boca seca (44,7%), sensação de sufocação, tontura, sudorese, calor e tensão muscular (40,4%), dor no peito e náusea (38,3%), fraqueza e falta de equilíbrio (34%), e formigamento ou dormência (14,9%).

Figura 13 - Crise de ansiedade na vida

Você já teve alguma crise de ansiedade em sua vida?
47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

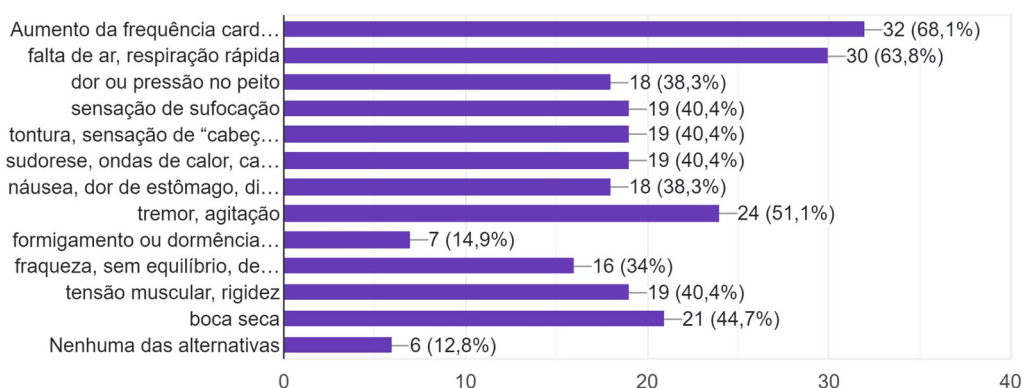
Na figura 14, referente aos sintomas cognitivos do transtorno da ansiedade, 68,1% afirmaram ter medo de perder o controle, 59,6% tiveram medo da avaliação

negativa pelos outros e dificuldade de raciocínio, 48,9 % sentiram uma memória deficiente, 40,4% tiveram medo de ficarem “louco”, 31,9% tiveram pensamentos e recordações aterrorizantes, 29,8% alegaram hipervigilância, 25,5% tiveram percepções de irrealidade, 21,3% tiveram medo de ferimento ou morte, por fim, apenas um dos respondentes afirmou não ter sentido nenhum dos sintomas.

Figura 14 - Sintomas fisiológicos de ansiedade

Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já sentiu algum dos sintomas fisiológicos abaixo?

47 respostas



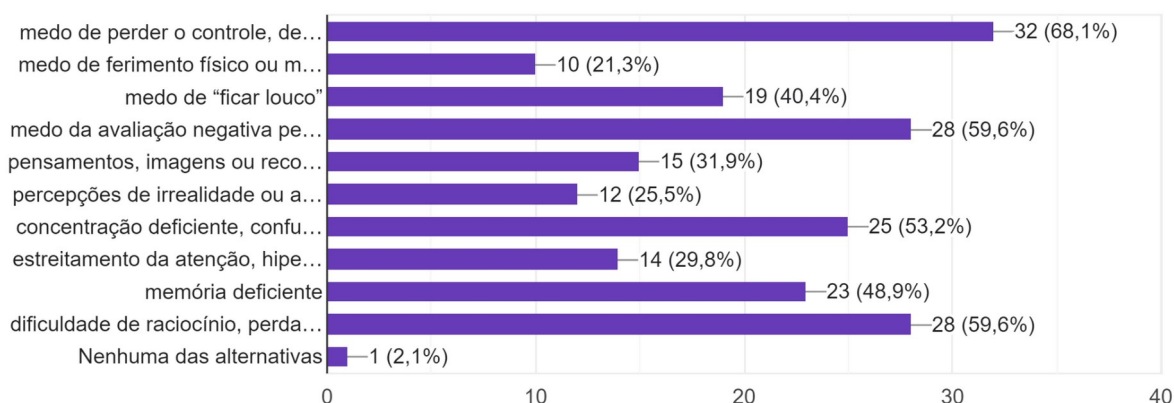
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme a Figura 15 quanto aos sintomas comportamentais, 25,5% dos respondentes afirmaram não terem sentido nenhum dos sintomas comportamentais. No entanto, 53,2% sentiram dificuldade de falar, 51,1% indicaram ter sentido agitação e inquietação em algum momento, 40,4% buscaram fuga ou segurança, 34% evitaram sinais ou situações de ameaça, 25,5% tiveram hiperventilação e 19,1% apontaram ter congelado.

Figura 15 - Sintomas cognitivos de ansiedade

Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já sentiu algum dos sintomas cognitivos abaixo?

47 respostas

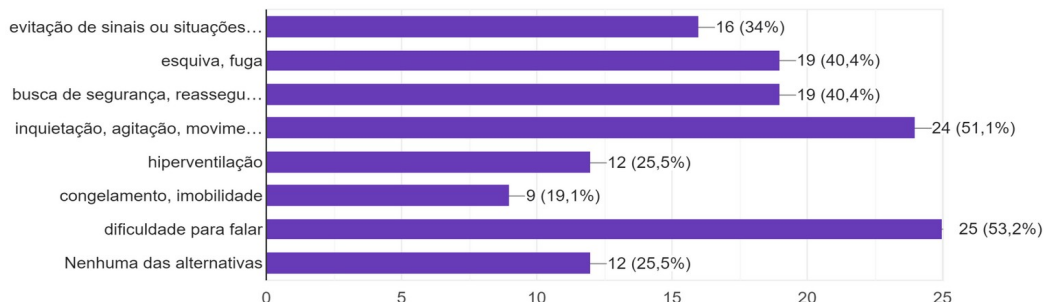


Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Figura 16 - Sintomas comportamentais de ansiedade

Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já sentiu algum dos sintomas comportamentais abaixo?

47 respostas



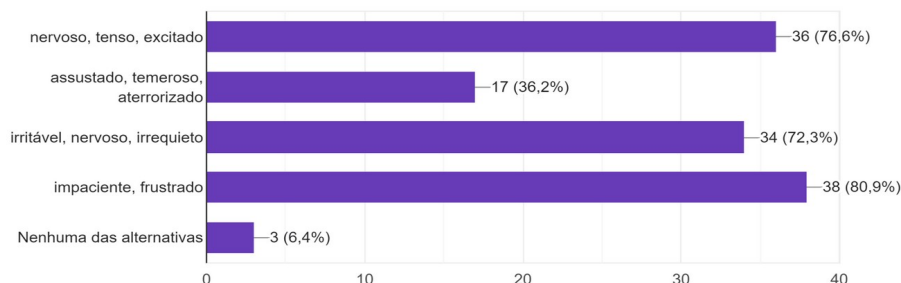
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O gráfico abaixo representa os índices dos sintomas afetivos no transtorno da ansiedade no qual a impaciência e frustração foi apontado por 80,9% dos respondentes, seguidos de nervosismo, tensão e excitação com 76,6%, irritabilidade e inquietação obteve 72,3% das respostas, ficar assustado, temeroso ou aterrorizado teve 36,2% e 3 (6,4%) pessoas das 47 informaram não terem sentido nada do tipo.

Figura 17 - Sintomas afetivos de ansiedade

Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já sentiu algum dos sintomas afetivos abaixo?

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

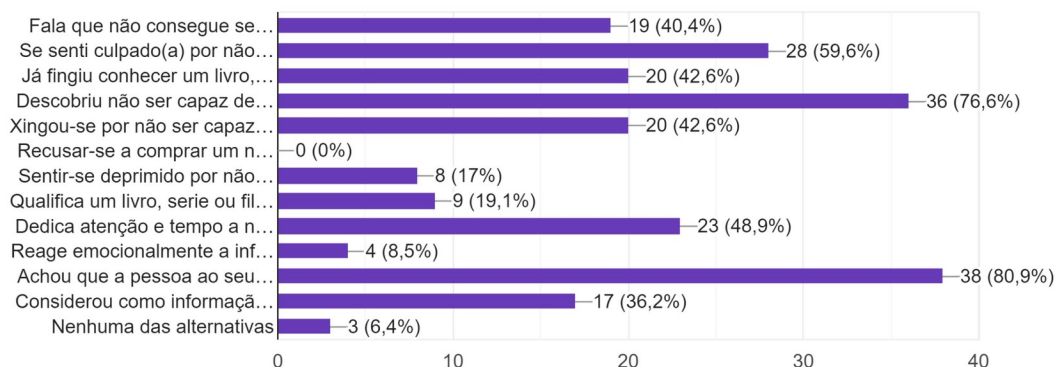
Na questão 22 pedimos que os discentes informassem o que ocasionou esses sintomas e muitas das situações tinham a ver com aplicação de provas, apresentação de trabalhos, dificuldades em sala de aula referente a metodologia dos professores, assédios morais, injustiças, ineficiência didática e ausência de alguns docentes durante o semestre. Outros gatilhos indicados foram quanto ao fim de período, pressão no ambiente acadêmico, prazos, cultura de produção acadêmica, fim de períodos e quantidade de conteúdo, assim como pela dificuldade de se obter informações sobre estágios obrigatórios e projetos de extensão.

Partimos para os sinais de ansiedade da informação indicados por Wurman (1991), onde em algum momento da vida acadêmica 80,9% dos respondentes afirmaram ter achado que outra pessoa entendeu tudo de determinado conteúdo e ele mesmo não, 76,6% descobriu ser incapaz de explicar algo que pensou ter compreendido, 59,6% se sentiram culpados por não conseguir ler todos os periódicos que deveria, 48,9% assumiram ter dedicado atenção e tempo a notícias sem qualquer relevância para suas vidas, 42,6% já fingiu conhecer algo apresentado por alguém ou xingou-se por não ser capaz de seguir instruções de algum manual, 40,4% já falaram não conseguir se manter atualizado do que ocorre ao redor, 36,2% considerou como informação algo não compreendido e abaixo de 20% dos respondentes qualificaram como genial coisas desconhecidas com base em notícias, se sentiram deprimido por não saber todas as funções de uma ferramenta ou reagiu emocionalmente a informações que de fato não tem conhecimento. Apenas 3 dos respondentes indicaram não terem apresentado nenhum dos sinais de ansiedade da informação.

Figura 18 - Sinais de Ansiedade da Informação (WURMAN, 1991)

A seguir será apresentado comportamentos produzidos pela ansiedade da informação no qual deverá ser selecionado aqueles que você identificar no seu dia a dia.

47 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A sinalização destes sintomas pelos alunos de psicologia corrobora com o que Wurman (1991) afirmava, no qual o estresse vivido pelos usuários das tecnologias da informação ocorre tanto pelo excesso da informação quanto pela escassez, tendo em vista que ao estar inserido num fluxo informacional, espera-se que comumente possua a informação desejada. Mas é fato que o insucesso no acesso de determinada informação proporciona uma sensação de impotência causadora da ansiedade da informação, refletindo negativamente no estado psicoemocional, provocando comportamento irritados e, refletindo fisiologicamente nos usuários com apresentação de dores de estomacais, no baixo ventre e enjoos.

Os processos da Gestão da Informação são cíclicos e precisam ser revistos de tempos em tempos definidos pela instituição a fim de se avaliar a eficiência e realizar as devidas alterações (MONTEIRO; FALSARELLA, 2007). São os gestores capazes de identificá-los, ao tempo em que podem evitar problemas informacionais causadores da ansiedade da informação, em outras palavras minimizando-os, mantendo assim o compromisso da responsabilidade social da instituição.

Conforme Cabral, Gothardo e Murback (2015) a responsabilidade social nas organizações visa o envolvimento e desenvolvimento da comunidade, não existindo responsabilidade social sem política interna que compreenda uma conduta sustentável, sendo ainda mais pulsante nas instituições de ensino superior,

considerando que estas, conforme as ideias de Sobrinho (2015), que justificam sua existência ao cumprir suas responsabilidades sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bases teóricas da Ciência da Informação são fundamentadas na solução de desafios informacionais da sociedade e nos fazem perceber a importância que a informação possui e a transformação que provoca em toda a comunidade.

Todos os modelos de Gestão da Informação nos norteiam quanto aos processos do ciclo informacional de uma instituição aproveitando o que mesma já possui e criando o que for necessário, tendo em vista que estes processos devem ser revisados lembrando aqui o “Comportamento Adaptativo” do modelo de Choo, identificando e corrigindo possíveis falhas. Sendo assim, faz-se necessário à instituição definir um modelo a se seguir que melhor se adapte à sua estrutura organizacional e cultura institucional.

As instituições de ensino podem fazer mais pela sua comunidade acadêmica desde que adotem uma cultura organizacional com políticas de informação que busquem compreender as necessidades informacionais dos usuários combatendo a ansiedade da informação. Dessa forma, esta pesquisa pretende não só identificar a existência de ansiedade informacional na universidade, mas inserir no contexto institucional a necessidade do combate a este desafio dos dias atuais, resultado da exposição a produção exagerada de conteúdo esbarrando também na falta de informações seguras, tratadas e de confiança.

No que tange aos discentes, é interessante a definição de atualizações periódicas especialmente das páginas das Pró-reitorias de Graduação (PROGRAD), Assistência Estudantil (PROAES), Extensão e Cultura (PROEXC) no site da instituição, mas que pudesse ser estendida a todas as outras pró-reitorias, tendo em vista que esta política serviria aos outros usuários da comunidade acadêmica. Ainda sobre o portal da UFPE, com a tecnologia certa de indexação, seria possível melhorar a recuperação da informação por meio de buscadores internos e externos como o *Google*, acelerando o processo de busca por informação e que fica como sugestão para próximas pesquisas.

Nos dados obtidos, observamos como as redes sociais são mais utilizadas para busca de informação do que o próprio portal da instituição, podendo ser sentido na prática considerando que as coordenações de curso e pró-reitorias passaram a

administrar perfis na rede social *Instagram* na tentativa de transmitir para maior número de usuários.

Identificamos por consulta à Superintendência de Comunicação que existe o Comitê de Tecnologia da informação e Comunicação que possui atividades desde 2013, sendo um colegiado e tendo como finalidade a implantação da Governança de TIC, aprimoramento e expansão de serviços prestados por meio digital, transparência e abertura de dados, exercendo atividades inseridas em guarda-chuva amplo que vai da segurança a gestão da informação. No entanto, a UFPE ainda está no processo de construção de uma Política de Comunicação, tendo no momento apenas alguns documentos orientadores avulsos como um manual para uso do Portal da UFPE instituído pela Resolução nº 05/2017 do Conselho de Administração, disponível na página de Políticas e Normas do Portal da UFPE, necessitando de uma análise de atualização dos normativos existentes para que seja definida uma política informacional adequada aos canais institucionais.

A Assessoria de Comunicação da UFPE possui um perfil no *Instagram* desde março de 2018 para notícias institucionais que atualmente utiliza o nome @ufpe.official com 118 mil seguidores e mais de 6 mil postagens realizadas até a data 22 de janeiro de 2023. No entanto, tem crescido o número de perfis das unidades administrativas na rede social *Instagram*, indicativo de que a instituição e seus gestores tem percebido um movimento de busca e interação (também chamado de engajamento) com a comunidade, podendo ainda ser mensurado por indicadores de alcance gerados no próprio aplicativo.

A Coordenação do Curso de Psicologia possui o *Instagram*, o @psiufpe_oficial, criado em março de 2019, com 1.308 seguidores e 213 postagens. O perfil inclusive foi utilizado para divulgar o questionário desta pesquisa e possui informações como e-mail e um link para página com alguns serviços disponibilizados pela coordenação.

A Coordenação de Protocolo Geral (CPG), da qual sou gestor durante o desenvolvimento desta pesquisa, possui atualmente iniciativas de Gestão da Informação voltadas para os usuários internos em sua página no site da UFPE como planilhas com informações direcionadas a Gestão Documental, manuais de cadastro de processos, indicativos de videoaulas e outros documentos orientadores, mas como dito, que atendem aos usuários internos, os servidores ativos da instituição no exercício de suas atribuições e rotinas administrativas. No entanto, pode ser

desenvolvido um trabalho de fluxo de processos em parceria com as pró-reitorias para identificar os processos existentes, seus fluxos e documentos iniciais para disponibilizar e os usuários externos possam saber como o processo de seu interesse funciona e tramita pela instituição.

A CPG também possui canais de comunicação bem ativos como correio eletrônico institucional e o aplicativo de mensagens *WhatsApp Business*, por onde atende aos pedidos de informação, indicando as unidades competentes quando necessário, orientando quanto a abertura de processos que pode ser realizada de forma remota e que é incentivada de forma a dar comodidade aos usuários externos prestando um melhor serviço e atendimento por meio das tecnologias da informação e comunicação.

A tecnologia abriu oportunidade de atender às demandas institucionais de forma remota e automatizada, novas ferramentas que se apoiam em conceitos e estudos da Ciência da Informação como a Gestão da Informação e a responsabilidade social, num processo de criação, aquisição, armazenamento, análise e uso provenientes de uma estrutura de suporte adaptada às exigências e as novidades em que a sociedade se encontra, considerando sempre o bem da coletividade.

No decorrer da análise, acionamos cada etapa dos modelos citados no trabalho, porém existem outros modelos na literatura da Gestão da Informação que podem ser utilizados no desenvolvimento de estratégias e políticas, ficando a cargo do profissional da informação estabelecer qual será utilizado. Contudo, a realidade das instituições é de que faltam iniciativas e participação destes profissionais na tomada de decisão junto a alta gestão.

As universidades, em especial as públicas, são locais de diálogo e desenvolvimento de propostas que buscam melhorar a vida da sociedade, dessa forma, elas possuem um compromisso com a responsabilidade social dentro e fora de seus muros, aplicando seus conhecimentos e estudos com todos, buscando, como diversos conceitos de RS afirmam, um ambiente saudável e de melhor qualidade de vida para toda a comunidade.

O tripé acadêmico de ensino, pesquisa e extensão é uma responsabilidade social de uma instituição de ensino superior, considerando que para além das suas atividades-fim junto a sociedade, há também um compromisso com as atividades-meio que funcionam para o alcance dos objetivos institucionais. Sendo assim, a

responsabilidade social da universidade deve ser considerada sob uma perspectiva 360° para que todos se considerem parte deste processo de eficiência e melhor atendimento à comunidade acadêmica.

Constatamos a existência de ansiedade no meio acadêmico por diversos motivos, entre eles as questões informacionais indicadas na análise dos dados, tendo a presenças de vários sintomas do transtorno da ansiedade sendo um dos principais indicativos os sintomas cognitivos entre os estudantes como impaciência e frustração. A ansiedade já esteve presente na vida de 85% dos respondentes e entre os sintomas fisiológicos, cognitivos, comportamentais e afetivos, os que mais afetaram os discentes foi o aumento de frequência cardíaca, falta de ar, medo de perder o controle e de receber uma avaliação negativa, dificuldade para falar e inquietação, nervosismo, tensão e irritabilidade.

Confirmada a presença dos Transtorno da Ansiedade no meio acadêmico, confirmamos também a Ansiedade da Informação, abordando os sinais desta nos alunos conforme indicados por Wurman (1991), como ser incapaz de explicar um assunto que acreditava ter compreendido, sentimento de culpa por não conseguir ler todo material disponível sobre determinado assunto, fingir conhecer algo comentado por terceiro sem nunca ter visto ou se dedicar a assuntos ou notícias sem relevância para suas vidas. Esses sinais indicam a falta de acesso a uma informação específica, mas também indicam os sinais de consumo excessivo de informações sem relevância, mas que estão ao alcance.

Finalmente, confiamos na possibilidade de realizar outros estudos sobre a temática e identificar alternativas para diminuir os índices de ansiedade causados pela vida acadêmica com outras turmas e períodos da graduação ou pós-graduação, assim como junto aos próprios servidores públicos, pois promover este diálogo é não só buscar uma melhor mediação, acesso e uso da informação, mas também é o esforço de melhorar a qualidade de vida para os usuários internos e externos.

6 REFERÊNCIAS

ABNT. ISO. ABNT NBR ISO 26000. **Diretrizes sobre responsabilidade social**. 1ª ed. 2010.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION - APA. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ALBAGLI, S.; CLINIO, A.; RAYCHTOCK, S. Ciência Aberta: correntes interpretativas e tipos de ação | Open Science: interpretive trends and types of action. **Liinc em Revista**, [S. l.], v. 10, n. 2, 2014. DOI: 10.18617/liinc.v10i2.749. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3593>. Acesso em: 30 set. 2022.

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

ARAÚJO, C. A. A. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 57-79, jan./jun. 2014a.

_____, C. A. A. O que é Ciência da Informação?. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014b.

ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Atlas, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, San Francisco, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BRANDTNER, Maríndia; BARDAGI, Marucia. Sintomatologia de depressão e ansiedade em estudantes de uma universidade privada do Rio Grande do Sul. Gerais, Rev. **Interinst. Psicol.**, Juiz de fora , v. 2, n. 2, p. 81-91, dez. 2009 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202009000200004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 30 set. 2022.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

_____. **Constituição da República Federativa**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2011.

CAMPOS, Estela Morales. **La posverdad y las noticias falsas: el uso ético de la información**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2018.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

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

CARVALHO, L. F; ARAÚJO JUNIOR, R. H. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, n. 1, p. 71-84, jan./jun. 2014

CARVALHO, E. A. DE; BERTOLINI, S. M. M. G.; MILANI, R. G.; MARTINS, M. C. Índice de ansiedade em universitários ingressantes e concluintes de uma instituição de ensino superior/Anxiety scores in university entering and graduating students from a higher education institution. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 14, n. 3, p. 1290 - 1298, 11 out. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto; ARÃO, Sapiro. **Planejamento Estratégico: Fundamentos e Aplicações**. N. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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. 426 p.

_____, Chun Wei. **Organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: Editora Senac, 2006.

CLARK, D. A.; BECK, A. T. **Terapia Cognitiva para os Transtornos de Ansiedade**. Grupo A, 2015. 9788536326733. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536326733/>. Acesso em: 22 mar. 2022.

COÊLHO, N. L.; TOURINHO, E. Z. O conceito de ansiedade na análise do comportamento. **Psicologia: Reflexão e Crítica [online]**. 2008, v. 21, n. 2 [Acessado 22 Março 2022] , pp. 171-178. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-79722008000200002>>. Epub 01 Out 2008. ISSN 1678-7153. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722008000200002>.

COSTA, T. **ANSIEDADE DE INFORMAÇÃO: estudo com universitários de enfermagem**. Dissertação (Enfermagem), Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. 83 f

CUNHA, L. F. F. **Acesso à informação: uma questão de cidadania**. 2007. Monografia (Especialização em Direito Constitucional) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

DANTAS, E. R. F.; GARCIA, J. C. R. Do tradicional ao atual conceito de responsabilidade social da ciência da informação. **Biblionline**, v. 9, n. 2, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/15946>. Acesso em: 30 set. 2022.

DANTAS, E. R. F.; GARCIA, J. C. R. Responsabilidade Social da Ciência da Informação: o conceito da temática a partir dos registros dos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil. 2016, 121 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

DAVENPORT, T. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DETJOR, B. **Information management**. *International Journal of Information Management*. n. 30, 2010, p.103-108. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401209001510>. Acesso em: 29 set. 2022.

DIAS, Reinaldo. **Responsabilidade social: fundamentos e gestão**. Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788522484461. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484461/>. Acesso em: 29 set. 2022.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da ciência da informação: proposta de redes humanas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p.159-173, jan/abr. 2011.

DUBRIN, Andrew J. **Princípios de Administração**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

DUNKER, C. et al. **Ética e pós-verdade**. Porto Alegre: Dublinense, 2017.

ESPÍNDOLA, Priscilla Lüdtke; PEREIRA, Ana Maria. Proposta de um modelo para políticas institucionais de catalogação. **Revista ACB**, [S.l.], v. 23, n. 1, p. 142-160, mar. 2018. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1400>>. Acesso em: 29 set. 2022.

FERREIRA, E. Ansiedade aos Exames em estudantes Universitários: Relação com stress académico, estratégias de coping e Satisfação académica. (Tese de Mestrado) . **Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**. Lisboa, Portugal. 2014.

FERREIRA, A. F.; SARDELARI, I. M. T.; CASTRO FILHO, C. M. Políticas públicas e ações de incentivo à leitura promovidas por organizações empresariais sob a ótica da responsabilidade social. **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 1, p. 64-82, 2016.

FREIRE, G.; CUEVAS-CERVERÓ, A.; FELIPE, G.. APRENDIZAGEM E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO NA WEB. **ENANCIB**, Brasil, sep. 2019. Disponível em: <<https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1155/576>>. Data de acesso: 29 Sep. 2022.

GARCIA, J. C. R. Conferências do Georgia Institute of Technology e a ciência da informação: "de volta para o futuro". **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 12 n.1 2002, n. 1, 2002. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91917>. Acesso em: 06 mar. 2022

GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. D. G.; NASCIMENTO, J. C. Gestão da informação de alguns programas de pós-graduação. **DataGramaZero**, v. 11, n. 5, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7198>. Acesso em: 29 set. 2022.

GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G.; DANTAS, E. R. F. Conceito de responsabilidade social da informação **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 1, p. 1-25, jan./jun. 2012.

GERALDELLI, Denis Willians. Ansiedade da informação. **Revista Científica Semana Acadêmica**. Fortaleza, ano MMXI, Nº. 000005, 2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/ansiedade-de-informacao>

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

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Grupo GEN, 2022. 9786559771653. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 19 mar. 2022.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, jan./abr. 2003a.

_____. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, jan./abr. 2003b.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LANTYER, A. S., VARANDA, C. C., SOUZA, F. G., PADOVANI, R. C., & VIANA, M. B. . Ansiedade e qualidade de vida entre estudantes universitários ingressantes: Avaliação e intervenção. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, 18(2), 4-19, 2016.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEANDRO, A.; REBELO, T. A responsabilidade social das empresas: incursão ao conceito e suas relações com a cultura organizacional. Exedra: **Revista Científica**, n. 1, p. 11-40, 2011.

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

MAIA, Berta Rodrigues e DIAS, Paulo César. Ansiedade, depressão e estresse em estudantes universitários: o impacto da COVID-19. **Estudos de Psicologia (Campinas)** [online]. 2020, v. 37 [Acessado 30 Setembro 2022] , e200067. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200067>>. Epub 18 Maio 2020. ISSN 1982-0275. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200067>.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 31, n. 2, 2002. DOI: 10.18225/ci.inf.v31i2.962. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/962>. Acesso em: 29 set. 2022.

MARGIS, Regina et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul** [online]. 2003, v. 25, suppl 1 [Acessado 30 Setembro 2022] , pp. 65-74. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0101-81082003000400008>>. Epub 03 Fev 2004. ISSN 0101-8108. <https://doi.org/10.1590/S0101-81082003000400008>.

MARTINS, S. C.; CIANCONI, R. B. **Gestão da informação: estudo comparativo de modelos**. , 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/186468>. Acesso em: 29 set. 2022

MATTOS, Alessandro Nicoli de. **Informação é prata, compreensão é ouro: um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão**. São Paulo: [s.n.], 2009.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

MONTEIRO, S. A. Indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

MONTEIRO, N. A.; FALSARELLA, O. M. Um modelo de gestão da informação para aprendizagem organizacional em projetos empresariais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/34594>. Acesso em: 01 fev. 2023.

MOTA, M. N; PRADO, G. M. O; NOGUEIRA, B. F.; GOMES, C. B; BESSA, A. L. O. L; BARBOSA, C. E. S. L.; TEIXEIRA, A. A. F. C.; LEAL, A. L. B; RIBEIRO, A. L. S. A ansiedade na vida universitária: desafios, consequências e seus desdobramentos. **Revista Projetos Extensionistas**, v.1, n. 2, p. 193-200, jul./dez. 2021.

NASCIMENTO, E. P. B. O transtorno de ansiedade social em estudantes de psicologia. **Portal dos Psicólogos**. ISSN 1646-6977. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Depression and other common mental disorders: global health estimates*. 2017.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE - OPAS. **Organização Mundial da Saúde - OMS. Repositório Institucional para Troca de Informações – Iris. Fichas Informativas COVID-19: entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19** [Internet]. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde; 2020 [citado 2020 ago 3]. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52054?locale-attribute=pt>
» <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52054?locale-attribute=pt>

ØROM, Anders. Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of Documentation**, London, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000

PINHO NETO, J. A. S. ética, responsabilidade social e gestão da informação nas organizações. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 20, n. 3, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/92529>. Acesso em: 29 set. 2022.

PONJUÁN DANTE, G. Gestión documental, de información y del conocimiento: puntos de contacto y diferencias. **Ciencias de la Información**, v. 34, n. 3, dez. 2003.

PONJUÁN DANTE, G. **La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones**. Ciencias de la Información, v. 42, n. 2, maio/ago., p. 11-17, 2011.

RASCÃO, J. P. **Da gestão estratégica à gestão estratégica da informação como aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão estratégica**. Rio de Janeiro: E papers, 2006.

REGO, H. O.; FREIRE, I. M. Accountability: novo conceito para a ciência da informação?. **Ciência da Informação em Revista**, v. 5, n. 1, p. 29-40, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36391>. Acesso em: 30 set. 2022.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999

RIBEIRO, K. C. R.; JORGE, C.F.B; CAVALLARI FILHO, R; OLIVEIRA, G. B.; MARTINS, D. S.; MARANHÃO, B. C. A Informação como causa de ansiedade nas Organizações: Uma análise preliminar de diretrizes do processo de gestão de pessoas como suporte na ansiedade informacional dos trabalhadores. **Rev Cubana Inform Cienc Salud**. 2019

ROBREDO, J. Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação. Brasília: **Thesaurus**, 2003.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 6. ed. Rio de Janeiro. Record, 2001.

SANTOS, Elenice C. Roginski M. Responsabilidade social ou filantropia? **Sanare: Revista Técnica da Sanepar**, Curitiba, v. 20, n. 20, p. 18-27, jul./dez. 2003.

SANTOS, V. R. S. A **Ciência Cidadã e as perspectivas acerca da produção e divulgação científica: uma discussão no âmbito da Ciência da Informação**. Ensaio Geral, n. 2, p. 125-140, 29 out. 2021.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SERRA, A. S. V. O que é a ansiedade?. **Psiquiatria Clínica**, 1 (2), pp. 93-104, 1980.

TARAPANOFF, K. Referencial teórico: introdução. In: TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001. p. 40-55.

TOMAÉL, Maria Inês; SILVA, Terezinha. Elisabeth da. Repositórios institucionais: diretrizes para políticas de informação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 8., 2007, Salvador. Anais.. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT5--142.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2022.

TORRES VARGAS, G. A.; FERNANDEZ BÁJON, M. T. (Orgs.). **Verdad y Falsidad de la información**. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2019.

TOTI, T. G., BASTOS, F. A., & RODRIGUES, P. Fatores associados à ansiedade e depressão em estudantes universitários do curso de educação física. **Revista Saúde Física & Mental**, 2018.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). Informação, conhecimento e inteligência organizacional. 2.ed. Marília: FUNDEPE, 2007. 278p

VITORINO, Maíra Moraes; RENAULT, David. A irrupção da fake news no Brasil: uma cartografia da expressão. **Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, v. 42, n. 1, p. 229-259, jan./abr. 2020.

WEIL, Pierre. A normose informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 61-70, maio/ago. 2000

WEIL, P; LELOUP, J; CREMA, R. **Normose: a patologia da normalidade**. Campinas: Verus, 2003

WERSIG, G.; NEVELING, U. **The phenomena of interest to information science**. The Information Scientist, v.9, n.4, 1975

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 29, n. 2, 2000. DOI: 10.18225/ci.inf.v29i2.889. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/889>. Acesso em: 30 set. 2022.

WILKE, Valéria Cristina Lopes. Pós-verdade, Fake news e outras Drogas: vivendo em tempos de informação tóxica. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 7 n. 1, p. 8-27, set. 2020/fev. 2021.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão**. São Paulo: Cultura, 1991.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação 2: um guia para quem comunica e dá instruções**. EdCultura; 2005.

APENDICE

Questionário aos discentes - Pesquisa sobre ansiedade da informação na UFPE

Prezado (a),

sou François Braga, arquivista da Universidade Federal de Pernambuco, mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, orientado pela Prof^a Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia, e este questionário suporte para a dissertação de mestrado pretende identificar a existência de Ansiedade da Informação nos alunos do curso de Psicologia a partir do 5º período considerando a busca por informações junto a UFPE.

A ansiedade da informação é um fenômeno contemporâneo resultante da cultura do imediatismo e instantaneidade que o acesso em demasia, dificuldade de filtragem ou escassez de informações disponibilizadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação.

O questionário está dividido em quatro seções direcionadas:

1. Perfil do aluno
2. Necessidades de informação
3. Formas de busca por informação
4. Caracterização de sinais de ansiedade

Em respeito a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e aos dados sensíveis dos discentes, não pediremos nenhum dado pessoal que o identifique, somente aqueles do interesse da pesquisa.

A sua colaboração é muito importante para a conclusão do trabalho pretendido e desde já agradecemos a disponibilidade.

Em caso de dúvidas, entre em contato pelo e-mail:

francois.braga@academico.ufpb.br

Atenciosamente,

François Braga

* Indica uma pergunta obrigatória

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado(a) **PARTICIPANTE DE PESQUISA,**

O pesquisador François Braga de Azevedo Filho convida você a participar da pesquisa intitulada “Gestão de informação e responsabilidade social no combate à ansiedade da informação na UFPE”, sob a orientação da Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia. Para tanto você precisará assinar o TCLE que visa assegurar a proteção, a autonomia e o respeito aos participantes de pesquisa em todas as suas dimensões: física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural e/ou espiritual – e que a estruturação, o conteúdo e forma de obtenção dele observam as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos preconizadas pela Resolução 466/2012 e/ou Resolução 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde e Ministério da Saúde.

Sua decisão de participar neste estudo deve ser voluntária e que ela não resultará em nenhum custo ou ônus financeiro para você (ou para o seu empregador, quando for este o caso) e que você não sofrerá nenhum tipo de prejuízo ou punição caso decida não participar desta pesquisa. Todos os dados e informações fornecidos por você serão tratados de forma anônima/sigilosa, não permitindo a sua identificação.

Objetivo da Pesquisa: Esta pesquisa está sendo realizada com a finalidade de identificar a existência de ansiedade informacional, aquele resultado pela falta informação oficial e confiável ou pelo excesso de informação incompleta ou suspeita, assim como se existem instrumentos institucionais que garantam informações pertinentes e de qualidade para a comunidade acadêmica. Para alcançar o objetivo da pesquisa, será aplicado o questionário online dividido em quatro partes com o intuito de identificar o perfil do aluno, necessidades informacionais, estratégias de busca por informação e caracterizar sinais de ansiedade nestes alunos.

Metodologia: O questionário será enviado pela própria coordenação do curso por e-mail gerado no SIGAA da UFPE com informativo para preenchimento somente pelos discentes matriculados a partir do 5º período. O questionário possui questões abertas e fechadas e está dividido em quatro seções: identificação de perfil, necessidades de informação, busca de informação e caracterização da ansiedade.

Riscos ao(à) Participante da Pesquisa: O risco encontrado foi a possível identificação de algum discente por meio das características na seção de perfil do usuário, podendo gerar algum tipo de constrangimento, medo ou vergonha da participação, dessa forma, foram retiradas as perguntas que poderiam reconhecer algum discente e não se pediu e-mail inclusive em respeito a LGPD.

Benefícios ao(à) Participante da Pesquisa: O benefício desta pesquisa é poder identificar casos de ansiedade gerados pela falta de informação precisa nos canais da UFPE e assim poder tomar decisões por meio da gestão de informações para

reduzir os efeitos da ansiedade informacional na comunidade.

Informação de Contato do Responsável Principal e de Demais Membros da Equipe de Pesquisa

François Braga de Azevedo Filho (Responsável Principal pela Pesquisa)
Mestrando do PPGCI/UFPB
francois.braga@academico.ufpb.br
(83) 98887-5513

Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia
Orientadora
jcrg@academico.ufpb.br

Endereço e Informações de Contato do PPGCI/UFPB

Universidade Federal da Paraíba, Campus 1 - Conj. Pres. Castelo Branco III,
João Pessoa - PB, 58051-900
Endereço eletrônico: https://sigaa.ufpb.br/sigaa/public/programa/portal.jsf?lc=pt_BR&id=1871
Telefone: 32167483
Ramal: 7483
E-mail: ppgci@ccsa.ufpb.br

Endereço e Informações de Contato do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)/CCS/UFPB

Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)
Centro de Ciências da Saúde (1º andar) da Universidade Federal da Paraíba
Campus I – Cidade Universitária / CEP: 58.051-900 – João Pessoa-PB
Telefone: +55 (83) 3216-7791
E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br
Horário de Funcionamento: de 07h às 12h e de 13h às 16h.
Homepage: <http://www.ccs.ufpb.br/eticaccsufpb>

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Ao selecionar a alternativa de concordância ao final deste documento, **VOCÊ**, de forma voluntária, na qualidade de **PARTICIPANTE** da pesquisa, expressa o seu **consentimento livre e esclarecido** para participar deste estudo e declara que está suficientemente informado(a), de maneira clara e objetiva, acerca da presente investigação. E receberá uma cópia deste **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**, assinada pelo(a) Pesquisador(a) Responsável.

1. Ao clicar no botão abaixo, o(a) Senhor(a) concorda em participar da pesquisa nos termos deste TCLE. Caso não concorde em participar, apenas feche essa página no seu navegador. *

Marcar apenas uma oval.

☐ Li e concordo em participar da pesquisa, sou aluno(a) entre o 5º período e o 10º período.

☐ Não concordo.

Perfil dos Discentes

Nesta seção iremos traçar o perfil dos alunos.

2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

☐ Feminino

☐ Masculino

3. Idade *

Marcar apenas uma oval.

☐ Até 25 anos

☐ entre 26 e 35 anos

☐ entre 36 e 45 anos

☐ mais de 45 anos

4. Possui deficiência? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim.

☐ Não

5. Qual deficiência? *

Preencher se tiver respondido SIM na pergunta anterior, caso contrário, somente digite NÃO.

6. Você já foi contemplado com assistência estudantil? *

Se a resposta for SIM, explicita qual modalidade. Caso contrário, responda NÃO.

IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Seção direcionada a identificar as necessidades informacionais vinculadas a UFPE.

7. Você necessitou de algum assunto abaixo? *

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Bolsas
- ☐ Estágios
- ☐ Notícias sobre a UFPE
- ☐ Declarações
- ☐ Matrículas
- ☐ Horários (Ex.: Horários de aula, funcionamento ou evento)
- ☐ Calendário Acadêmico
- ☐ Projetos de extensão
- ☐ Abertura de processo
- ☐ Assistências estudantis
- ☐ Auxílio para participação de eventos
- ☐ Outro: _____

8. De quais dessas Pró-Reitorias você já necessitou de alguma informação? *

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Prograd - Pró-Reitoria de Graduação
- ☐ Propg - Pró-Reitoria de Pós-Graduação
- ☐ Proexc - Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
- ☐ Progest - Pró-Reitoria de Gestão Administrativa
- ☐ Progepe - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida
- ☐ Proplan - Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças
- ☐ Proaes - Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis
- ☐ Propesqi - Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação
- ☐ Outros
- ☐ Não precisei

9. Relate uma ou mais situações de necessidade de informação vinculada a UFPE que usou no ultimo ano.

ESTRATÉGIAS DE BUSCA

Esta seção irá verificar as formas como os discentes buscam pelas informações assim como as ferramentas e estrutura que possuem.

10. Quando você necessita de informações, onde você costuma buscar? *

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Ferramentas de busca. (Ex.: Google)
- ☐ Coordenação do curso
- ☐ Portal da UFPE
- ☐ Pró-reitoria competente
- ☐ Redes sociais
- ☐ Colegas

11. Qual destes é a primeira busca realizada? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Ferramentas de busca. (Ex.: Google)
- ☐ Coordenação do curso
- ☐ Portal da UFPE
- ☐ Pró-reitoria competente
- ☐ Redes sociais
- ☐ Colegas
- ☐ Outro: _____

12. Você realiza pesquisas utilizando qual ferramenta? *

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Celular
- ☐ Tablet
- ☐ Computador (Notebook ou Desktop)
- ☐ Outro: _____

13. Em quais dos canais utilizados você conseguiu a informação procurada?

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Telefone
- ☐ Aplicativo de Mensagem (Ex. WhatsApp e Telegram)
- ☐ E-mail
- ☐ Nenhum deles
- ☐ Outro: _____

14. Cite as dificuldades/obstáculos que você encontra em suas buscas por informação junto a UFPE? *

Preencher se tiver respondido SIM na pergunta anterior, caso contrário, somente digite NÃO.

15. Você costuma encontrar as informações que busca no Portal da UFPE? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

16. O que você acha que pode melhorar na disponibilização de informações na UFPE? *

CARACTERIZAÇÃO DA ANSIEDADE

Esta seção não tem o interesse em diagnosticar, mas o objetivo de identificar os sintomas e características comportamentais ligadas ao transtorno da ansiedade.

17. Você já teve alguma crise de ansiedade em sua vida? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

18. Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já * sentiu algum dos **sintomas fisiológicos** abaixo?

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Aumento da frequência cardíaca, palpitações
- ☐ falta de ar, respiração rápida
- ☐ dor ou pressão no peito
- ☐ sensação de sufocação
- ☐ tontura, sensação de “cabeça vazia”
- ☐ sudorese, ondas de calor, calafrios
- ☐ náusea, dor de estômago, diarreia;
- ☐ tremor, agitação
- ☐ formigamento ou dormência nos braços, nas pernas
- ☐ fraqueza, sem equilíbrio, desmaio
- ☐ tensão muscular, rigidez
- ☐ boca seca
- ☐ Nenhuma das alternativas

19. Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já *
sentiu algum dos **sintomas cognitivos** abaixo?

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ medo de perder o controle, de ser incapaz de enfrentar
- ☐ medo de ferimento físico ou morte
- ☐ medo de “ficar louco”
- ☐ medo da avaliação negativa pelos outros
- ☐ pensamentos, imagens ou recordações aterrorizantes
- ☐ percepções de irrealidade ou afastamento
- ☐ concentração deficiente, confusão, distração
- ☐ estreitamento da atenção, hipervigilância para ameaça
- ☐ memória deficiente
- ☐ dificuldade de raciocínio, perda de objetividade
- ☐ Nenhuma das alternativas

20. Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já *
sentiu algum dos **sintomas comportamentais** abaixo?

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ evitação de sinais ou situações de ameaça
- ☐ esquiva, fuga
- ☐ busca de segurança, reassuramento
- ☐ inquietação, agitação, movimentos rítmicos
- ☐ hiperventilação
- ☐ congelamento, imobilidade
- ☐ dificuldade para falar
- ☐ Nenhuma das alternativas

21. Em algum momento de sua vivência acadêmica na UFPE, você já * sentiu algum dos **sintomas afetivos** abaixo?

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ nervoso, tenso, excitado
- ☐ assustado, temeroso, aterrorizado
- ☐ irritável, nervoso, irrequieto
- ☐ impaciente, frustrado
- ☐ Nenhuma das alternativas

22. Se sentiu algum dos sintomas, que tipo de situação ocasionou o sintoma?

23. A seguir será apresentado comportamentos produzidos pela ansiedade da informação no qual deverá ser selecionado aqueles que você identificar no seu dia a dia. *

É possível selecionar mais de uma alternativa.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Fala que não consegue se manter atualizado com o que ocorre a seu redor
- ☐ Se senti culpado(a) por não conseguir ler todos os periodicos que deveria.
- ☐ Já fingiu conhecer um livro, um artista ou saber de uma noticia apresentada por alguém, mas na verdade nunca tinha ouvido falar.
- ☐ Descobriu não ser capaz de explicar algo que pensava ter entendido.
- ☐ Xingou-se por não ser capaz de seguir as instruções para montar algo.
- ☐ Recusar-se a comprar um novo aparelho ou equipamento por medo de não conseguir usa-lo.
- ☐ Sentir-se deprimido por não saber todas as funções de determinado aplicativo.
- ☐ Qualifica um livro, serie ou filme como genial mesmo não tendo visto, mas somente por noticias.
- ☐ Dedica atenção e tempo a noticias sem qualquer impacto cultural, economico ou cientifico na sua vida.
- ☐ Reage emocionalmente a informações que você de fato não compreende, por exemplo: Entrou em pânico por ouvir uma noticia sobre queda na bolsa de valores..
- ☐ Achou que a pessoa ao seu lado está entendendo tudo e você não.
- ☐ Considerou como informação algo que não foi compreendido.
- ☐ Nenhuma das alternativas

ENCERRAMENTO

Agradecemos por ter chegado até aqui e colaborado com esta pesquisa.

Deixamos o campo abaixo para possíveis contribuições e observações que tenham o interesse de realizar.

Para terminar, clique em ENVIAR no final da tela.

24. Sugestões e observações

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

ANEXOS

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UEPB**



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Gestão de informação e responsabilidade social no combate à ansiedade da informação na UFPE.

Pesquisador: FRANCOIS BRAGA DE AZEVEDO FILHO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 64171222.3.0000.5188

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UEPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 5.773.659

Apresentação do Projeto:

A intensa exposição informacional vivenciada nos tempos atuais pode ser responsabilizada por causar diversos problemas à sociedade, seja de caráter sanitário, social ou psicológico como ansiedade informacional, resultante do imediatismo ou do consumo de conteúdos de natureza duvidosa. Considera o cenário das instituições públicas de ensino necessitando garantir informações confiáveis, seguras e que tragam qualidade de vida aos seus usuários.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: O objetivo principal é conhecer a (in)existência de ansiedade da informação vinculada a gestão e as políticas de informação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) tomando como usuários os discentes do curso de Psicologia a partir do 5º semestre. **Objetivo Secundário:** - Identificar e caracterizar a ansiedade da informação e seus efeitos nos atores da UFPE. - Inferir a existência de informações úteis para atender as necessidades informacionais dos atores; - Evidenciar a responsabilidade social da instituição por meio da gestão e da política de informação como ambiência saudável e eficiente para os usuários.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Esses aspectos precisam de uma descrição mais apropriada no sentido de riscos e benefícios aos participantes da pesquisa.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 5.773.659

Ausência	TCLE_UFPB.pdf	13/10/2022 10:39:20	FRANCOIS BRAGA DE AZEVEDO FILHO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_CEP.pdf	13/10/2022 10:38:59	FRANCOIS BRAGA DE AZEVEDO FILHO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 23 de Novembro de 2022

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))**

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

