



PPGciUFPB
Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação

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

**ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DA
PESSOA IDOSA NO CENÁRIO DA COVID-19 SOB O OLHAR PLURAL DA
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN

**JOÃO PESSOA
2023**



KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN

**ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DA
PESSOA IDOSA NO CENÁRIO DA COVID-19 SOB O OLHAR PLURAL DA
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

Orientadora: Prof.^a. Dra. Edna Gomes Pinheiro

**JOÃO PESSOA
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

F832e Franklin, Kleane Pamela dos Santos.

Essas rugas têm história : o comportamento informacional da pessoa idosa no cenário da COVID-19 sob o olhar plural da ciência da informação / Kleane Pamela dos Santos Franklin. - João Pessoa, 2023.
109 f. : il.

Orientação: Edna Gomes Pinheiro.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Ciência da informação. 2. Comportamento informacional - Idosos. 3. Busca da informação. 4. Uso da informação. 5. Envelhecimento e COVID-19. I. Pinheiro, Edna Gomes. II. Título.

UFPB/BC

CDU 02(043)

KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN

ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DA PESSOA IDOSA NO CENÁRIO DA COVID-19 SOB O OLHAR PLURAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, com o requisito para obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de Pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação.

Aprovado em: 29 de Setembro de 2023

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **EDNA GOMES PINHEIRO**
Data: 01/10/2023 23:14:37-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a Dr.^a Edna Gomes Pinheiro

Documento assinado digitalmente
 **MARYNICE DE MEDEIROS MATOS AUTRAN**
Data: 17/10/2023 16:43:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a Dr.^a Marynice de Medeiros Matos Autran
Membro interno titular - PPGCI/UFPB

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreirade Sousa
Membro interno suplente – PPGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 **MARIA DE FATIMA OLIVEIRA COSTA**
Data: 23/10/2023 11:25:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Pós-Dr.^a Maria de Fátima Oliveira Costa
Membro externo titular - PGCI/UFPB

Documento assinado digitalmente
 **ELIANE BEZERRA PAIVA**
Data: 10/10/2023 20:27:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva
Membro externo suplente

JOÃO PESSOA
2023

Dedico

As pessoas que acreditaram em mim, que me apoiaram incondicionalmente, e que compartilharam seus sonhos, anseios e inquietações ao longo deste percurso acadêmico.

Às pessoas idosas, interlocutores desta pesquisa, na incerteza da luta cotidiana e da própria condição humana, confiaram a mim o uso que seria feito das suas palavras, que cruzaram o meu caminho e me surpreendem a cada instante, ensinando-me a ver quão pequeno é o meu problema frente a tantos outros. Com elas *aprendi a mesclar empatia, tristezas com alegria e esperança*. A elas, o meu respeito e o compromisso de exaltar seus direitos e sua cidadania.

AGRADECIMENTOS

Em especial, eu quero registrar minha profunda gratidão a meu querido esposo David, cujo amor e encorajamento constante foram o alicerce que sustenta meus esforços, durante essa jornada acadêmica.

Aos meus amigos e colegas, que caminharam ao meu lado, dividindo desafios e conquistas, agradeço por tornarem essa jornada mais enriquecedora e prazerosa. Cada conversa e troca de ideias e momentos compartilhados contribuíram para moldar este trabalho.

A minha orientadora, prof.^a Dr.^a Edna Gomes Pinheiro, que dedicou seu tempo, e conhecimento, por ter me orientado com paciência. Suas falas motivacionais ao longo da construção da pesquisa, orientações críticas e *insights* valiosos foram essenciais para a conclusão desta pesquisa, minha admiração e respeito profundos.

Aos docentes da banca examinadora pelas contribuições, sugestões e opiniões francas pelo tempo dedicado à leitura das minhas ideias.

Aos colegas de mestrado, que me ajudaram a criar um ambiente de aprendizado positivo, pelas discussões e debates, construções que serviram de aportes para as minhas ideias.

A Instituição Espírita Nosso Lar (IENL) por abrir suas portas para que eu pudesse entrar para e realizar essa pesquisa

Por fim, dedico este trabalho a todos que buscam incessantemente a ampliação do conhecimento e a melhoria da sociedade por meio da pesquisa e da educação. Que esta dissertação possa contribuir para a área da Ciência da Informação.

Este trabalho não teria sido possível sem o apoio, orientação e incentivo de vocês.

Recebam a minha **Gratidão**.

Talvez envelhecer seja isso, seja acordar todos os dias com mais e mais marcas do tempo. Talvez envelhecer seja perceber que por mais que você se esforce o tempo vai te seguir e isso é o bom da vida, é saber que sempre haverá um amanhã, o tempo faz bem para o corpo e para a mente...

(Natália Moura, 2019)

RESUMO

Trata da temática comportamento informacional da pessoa idosa no contexto da pandemia da Covid-19, tendo como contorno epistemológico o arcabouço teórico dos estudos de usuários, das lentes da Ciência da Informação – área do conhecimento que pode contribuir com sua envergadura para desenvolver argumentos inerentes aos estudos informacionais em contextos negligenciados, onde o acesso à informação se revela desafiador sentido na vivência diária com pessoas idosas que motivou a realização da pesquisa, a qual apresenta as seguintes questões norteadoras: Como entender o comportamento informacional da pessoa idosa, a busca e o uso da informação, diante dos desafios causados pela Pandemia da Covid-19? Como as pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita Nosso Lar (IENL) se comportam diante da busca e do uso da informação para saciarem suas necessidades informacionais? Com base nessas perguntas, foi traçado o objetivo geral: analisar o comportamento informacional em face à necessidade, a busca e o uso da informação pela pessoa idosa assistida pela IENL. Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, com enfoque qualitativo, na perspectiva do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que visa capturar as vozes individuais em um contexto coletivo, permitindo uma análise mais aprofundada das percepções e opiniões de um grupo de pessoas sobre determinado assunto. As análises e interpretação dos dados da pesquisa estão pautadas nas contribuições do modelo de comportamento de busca e uso da informação de Carol Kuhlthau (1991). Os resultados alcançados revelam uma variedade de abordagens adotadas pelas pessoas idosas na busca por informações, que mesmo diante de dificuldades, conseguem identificar suas necessidades informacionais, e assim buscam, usam e compartilham as informações e experiências com colegas e profissionais no seu cotidiano. Conclui-se que a análise do comportamento informacional da pessoa idosa no contexto da pandemia, revela-se de extrema relevância para ampliar a compreensão de como a pandemia afetou e gerou desafios e oportunidades emergentes nesse cenário, haja vista as possibilidades de promover a qualidade de vida das pessoas idosas, considerando que residem em instituição de longa permanência. E, ainda, que a CI e seus pesquisadores fortaleçam reflexões sobre a responsabilidade e a função social que recaem sobre seus ombros.

Palavras-chave: comportamento informacional; busca da informação; uso da informação; pessoa idosa; modelo de Carol Kuhlthau.

ABSTRACT

It deals with the theme informational behavior of the elderly in the context of the Covid-19 pandemic, having as an epistemological outline the theoretical framework of user studies, from the lenses of Information Science – this is an area of knowledge that can contribute with its scope to develop arguments inherent to informational studies in neglected contexts, where access to information is proving to be challenging in the daily experience with elderly people that motivated the research, which presents the following guiding questions: How to understand the informational behavior of the elderly, the search and use of information, in the face of the challenges caused by the Covid-19 Pandemic? How do the elderly people who live in the Spiritist Institution Nosso Lar (IENL) behave in the face of the search and use of information to satisfy their informational needs? Based on these questions, the general objective was outlined: to analyze the informational behavior in view of the need, the search and the use of information by the elderly person assisted by the IENL. This is an exploratory-descriptive research, with a qualitative focus, from the perspective of the Collective Subject Discourse (CSD), a modality of presentation of qualitative research results, which aims to capture individual voices in a collective context, allowing a more in-depth analysis of the perceptions and opinions of a group of people on a given subject. The analysis and interpretation of the research data are based on the contributions of the search behavior model and. The analysis and interpretation of the research data are based on the contributions of Carol Kuhlthau's (1991) model of search behavior and use of information. The results reveal a variety of approaches adopted by elderly people in the search for information, which, even in the face of difficulties, are able to identify their informational needs, and thus seek, use and share information and experiences with colleagues and professionals in their daily lives. It is concluded that the analysis of the informational behavior of the elderly in the context of the pandemic is extremely relevant to expand the understanding of how the pandemic affected and generated emerging challenges and opportunities in this scenario, given the possibilities of promoting the quality of life of elderly people, considering that they live in a long-term care institution. And also, that the IC and its researchers strengthen reflections on the responsibility and social function that fall on their shoulders.

Keywords: information behavior; information search; use of information; elderly; model by Karol Kuhlthau.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico - 1 Faixa etária dos participantes	63
Gráfico - 2 Nível de escolaridade dos participantes	64
Gráfico - 3 Renda salarial por participante	66
Gráfico - 4 Participantes com acesso à internet	68
Gráfico - 5 Frequência de acesso à internet	69
Gráfico - 6 Fontes de acesso à informação	70
Gráfico - 7 Critérios utilizado para decidir se um assunto é confiável	79
Gráfico - 8 Participantes que utilizaram outras fontes de informação	80
Gráfico - 9 Diminuição das incertezas no processo de busca	83
Gráfico - 10 Sobre o senso de direção durante a busca pela informação	84
Gráfico - 11 Participantes que concluíram à busca informacional	86

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -Características do paradigma tradicional da informação	24
Quadro 2 - Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação	26
Quadro 3 - Passos da coleta e análises dos dados	55
Quadro 4 -Processo de busca da informação	57
Quadro 5 - Sexo dos sujeitos da pesquisa – pseudônimos	62
Quadro 6 - Discos (DSC) sobre o motivo do analfabetismo	65
Quadro 7 - Informações buscadas pelos participantes da pesquisa com base no DSC	72
Quadro 8 - Orientações sobre enfrentamento à Covid-19	73
Quadro 9 - Sentimentos da fase inicial da busca por informação	76
Quadro 10 -Sentimentos da fase de seleção	77
Quadro 11 - Sentimentos da fase de exploração	81
Quadro 12 - Sentimentos da fase de formulação	82
Quadro 13 - Sentimentos na fase de coleta	85
Quadro 14 - Sentimentos da fase de apresentação	87

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REVISITANDO AUTORES, CONCEITOS E IDEIAS	18
3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: LIAMES TEÓRICOS NO CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	19
3.1 Abordagens dos estudos de usuário e os paradigmas da ciência da informação: significados, limites e possibilidades	23
3.2 Comportamento informacional, necessidade, busca e uso da informação: premissas, analogias e nuances	28
4 ENVELHECIMENTO E A COVID- 19: NUANCES E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DA PESSOA IDOSA NO CENÁRIO PANDÊMICO	38
5 PERCURSO METODOLÓGICO: REVELANDO OS PASSOS DA CAMINHADA	43
5.1 Caracterização da pesquisa	43
5.2 Aspectos Éticos da Pesquisa	46
5.3 Ambiente da pesquisa: espaço de efetivação dos direitos da pessoa idosa	47
5.4 Os sujeitos da pesquisa: quem são eles? O objeto do olhar do pesquisador	50
5.5 Configuração e operacionalização da pesquisa	52
6 TRAÇADOS PARA A ORGANIZAÇÃO DO MATERIAL EMPÍRICO	55
6.1 Análise e interpretação dos achados empíricos da pesquisa	57
6.1.1 O panorama geral dos aspectos na pesquisa de campo	58
6.1.2 Delineando o perfil dos usuários: contextualizando as respostas	61
6.1.3 Desvendando o universo das fontes e meios de acesso às informações	67
6.2 Caracterização do comportamento informacional: a luz do modelo de Carol Kuhlthau	71
6.3 Barreiras do processo de busca à informação	88
7 CONCLUSÃO	91
REFERÊNCIAS	93
APÊNDICE A - Roteiro I para realização das entrevistas	101
APÊNDICE B - Roteiro II para realização da entrevista, utilizando o modelo de Kuhlthau	102
APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido	106
ANEXO A – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética.	108

1 INTRODUÇÃO

Cogitar questões inerentes aos estudos de usuários, eminentemente sobre o comportamento informacional da pessoa idosa no contexto pandêmico da Covid-19, é refletir sobre suas necessidades informacionais, ações de busca e o uso da informação no cotidiano, é conhecer como são efetivadas essas ações e a importância destas na promoção da saúde física-emocional equilibrada da pessoa idosa e na garantia do envelhecimento ativo¹.

Nesse sentido, destacamos a concepção de saúde pactuada na VIII Conferência Nacional de Saúde, que reconhece a “Saúde como Direito”, haja vista que em seu sentido amplo, saúde deve ser compreendida e garantida como resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade (Brasil, 1986).

Em se tratando de Brasil, o direito à saúde foi uma conquista do movimento da Reforma Sanitária, refletindo na criação do Sistema Único de Saúde (SUS) pela Constituição Federal de 1988, cujo artigo 196 dispõe que “A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação” (Brasil, 1988). Todavia, o direito à saúde não está restrito apenas ao acesso a serviços hospitalares, ou em unidades básicas. Embora o acesso a esses serviços tenha relevância, o direito à saúde implica também na garantia ampla de qualidade de vida, em associação a outros direitos básicos, como educação, saneamento básico, atividades culturais e segurança.

Corroborando com essa assertiva, apontamos uma condição não menos importante, a garantia do acesso à informação, de modo a atender as necessidades, a busca e o uso da informação, visto ser um bem público e um direito de todos, principalmente, para a população idosa cujo número cresce cada vez mais em função do aumento progressivo da longevidade humana, que teve como principais responsáveis os avanços na medicina, na melhoria das condições de saúde, higiene, segurança pública, dentre outros.

A luz dessa realidade, percebe-se o aumento gradual do crescimento populacional de pessoas idosas em diversas partes do mundo, legitimado pela crescente expectativa de vida, pelos avanços médicos e pelas melhorias nas condições de vida, aliado ao acesso à informação elemento essencial para promover um envelhecimento ativo, visto que o

¹Incentiva a participação contínua em atividades sociais, intelectuais, físicas e culturais. Sugere uma abordagem proativa para envelhecer, mantendo-se engajado e contribuindo para a sociedade proativa para envelhecer, e a compreender como as pessoas interagem com seu ambiente e como dão sentido às suas experiências no dia a dia.

compartilhamento de informações atua como força integradora no estímulo à aprendizagem, nas mudanças no modo de vida e, no meio em que vivem essas pessoas, considerando as situações sólidas de organização do cotidiano, necessárias para alavancar a autoestima, a aprendizagem política dos seus direitos, enquanto cidadãos, quando o ato de aprender, de participar, ou de trocar saberes, acontece.

Nesse viés, ao inserirmos à informação no processo de construção da vida humana e da capacidade de entender o mundo, constituímos um campo de investigação apto a identificar como se instaura o comportamento informacional da pessoa idosa na apropriação da informação - conhecida na Ciência da Informação como introjeção do conhecimento (Dumont, 2007), ou seja, reflexão que a pessoa faz sobre o que ocorre no seu íntimo, sobre suas experiências ao obter a noção de algo por meio de informações que lhe são apresentadas.

Isso reflete que o caminho percorrido justifica a escolha do tema de pesquisa, considerando o nosso envolvimento com as questões do acesso à informação como um bem de todos e a impotência sentida em nossas experiências, bem como, as reflexões sobre essas experiências de trabalho com grupos marcados por condições de exclusão social. Além das motivações pessoais, decorrentes da convivência com idosos, que me permitiram observar a necessidade de atendimento especializado para essa parcela da população, tanto em instituições públicas quanto privadas, também destaco a falta de pesquisas científicas direcionadas a essa comunidade que claramente necessita de mais atenção.

Diante do exposto, percebemos que as justificativas se ampliaram ao constatar que a abordagem interdisciplinar do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFPB) estava fundamentada em sólidos princípios epistemológicos relacionados à informação e ao seu impacto na vida das pessoas. Essa base científica reforça nossa decisão de explorar o comportamento informacional de pessoas idosas na Instituição de Longa Permanência para Pessoas Idosas, denominada "Instituição Espírita Nosso Lar" (IENL), em João Pessoa - PB, no que diz respeito às suas buscas por informações precisas e essenciais para atender às suas necessidades. A instituição em pauta foi selecionada como o local ideal para o desenvolvimento da pesquisa, devido ao acolhimento tanto à pesquisadora quanto à acessibilidade de pesquisas em seu ambiente. Além disso, a incipiência de pesquisas na área de Ciência da Informação na instituição contribuiu significativamente para a escolha desse local como cenário para o estudo.

Assim, o campo relacional entre a pessoa idosa e suas demandas informacionais se reflete na dimensão da responsabilidade social da Ciência da informação. Isso acontece quando a CI instaura práticas informacionais inerentes à apropriação da informação para

promover a disseminação e a mediação da informação por meio de um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos e valores ligados ao comportamento informacional, à busca, à organização e ao uso da informação para saciar as necessidades informacionais e a resolução problemas.

Desse modo, o comportamento informacional da pessoa idosa ao entrar em cena, deu origem às questões norteadoras da pesquisa: Como analisar o comportamento informacional, das pessoas idosas que residem na Instituição de Longa Permanência, em face às particularidades desse contexto e os desafios da Covid-19? Como as pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita de Longa Permanência Nosso Lar (IENL) se comportam diante da busca e do uso da informação para saciarem suas necessidades informacionais, considerando que o sentido de aprender tem sintonia com a ânsia de adquirir conhecimentos para a vida?

Com base nas perguntas que orientam a pesquisa, foi traçado o objetivo geral: analisar o comportamento informacional em face à necessidade, à busca e ao uso da informação pela pessoa idosa assistida pela IENL. Partindo do objetivo geral da pesquisa, elencamos os seguintes objetivos específicos:

- a) identificar as necessidades informacionais, as estratégias de busca e o uso da informação das pessoas idosas que vivem na IENL e como elas se materializaram no modelo proposto por Carol Kuhlthau;
- b) conhecer as principais fontes de informação utilizadas pelas pessoas idosas da IENL durante a pandemia da Covid-19, considerando tanto canais tradicionais quanto digitais, as limitações (física e mental) dos sujeitos da pesquisa e as adaptações aos novos meios de comunicação;
- c) demonstrar como as informações adquiridas e utilizadas pelas pessoas idosas, podem fortalecer aspectos como saúde, segurança, confiança, autoestima e capacidade de tomada de decisões;
- d) compreender as necessidades informacionais articuladas às histórias de superação e empoderamento dos sujeitos da pesquisa, que marcaram sua participação na luta pela sobrevivência, conquista da autonomia e na adaptação aos novos meios de comunicação.

Cogitamos como comportamento informacional, a maneira de agir e os modos de proceder das pessoas idosas, sujeitos da pesquisa, em relação ao que, por que e para que buscam e usam a informação e o que pensam acerca do seu impacto nos pilares do processo de envelhecimento saudável, do desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, e do

fortalecimento dos vínculos no convívio comunitário das pessoas acima de 60 anos que residem na IENL, haja visto que entender o comportamento informacional é um ato complexo, principalmente quando tencionamos adotar uma postura de escuta ao sujeito, orientada pelo imprevisível e pela busca da informação, que começa a partir de elementos que favoreceram a expansão dos pilares supracitados necessários para que a pessoa idosa tenha melhor qualidade de vida.

Considerando que o direito de acesso à informação está inserido no alicerce da responsabilidade social da Ciência da Informação e no rol dos direitos das pessoas idosas, embora saibamos que grande parte dessa população no Brasil, não exerce esse direito, destacamos que a Ciência da Informação, na perspectiva de sua responsabilidade social, abraça uma contribuição essencial por meio dos estudos de usuários que propõe conhecer, analisando as necessidades informacionais dos sujeitos, bem como as ações oriundas no intuito de satisfazê-las. Nesse sentido, têm-se tornado frequente o diálogo com outras áreas do conhecimento devido à complexidade das pesquisas envolvendo o ser humano e seu comportamento em relação à informação, o qual se faz presente nas origens do tema desta pesquisa — comportamento informacional da pessoa idosa.

Em face desta realidade, a compreensão sobre comportamento informacional se amplia, considerando as diversas abordagens conceituais que exploram os diferentes modos pelos quais o participante se comporta ao buscar satisfazer suas necessidades informacionais.

Diante do exposto, sentimos o desejo de introduzir a Ciência da Informação, nessa pesquisa, com base nos paradigmas propostos por Capurro (2003), a saber: **paradigma físico** — compreende a existência de um objeto físico transferido do emissor para o receptor, por meio de um canal; **paradigma cognitivo** — o usuário é visto como um sujeito conhecedor, que usa seus modelos mentais no processo de recepção da informação; **paradigma social** — enfoque interpretativo, centrado no significado e no contexto social do usuário e do próprio sistema de recuperação da informação. Inspirado na proposta da “epistemologia social” de Shera (1977) — está focado nos aspectos sociais da ação da informação na sociedade. Nele as intenções e as comunidades de discurso são levadas em conta para a transmissão da informação.

Observamos, que em cada paradigma se encerra um conceito de CI, de seu objeto de estudo e orientação filosófica. Porém, é necessário salientarmos que cada abordagem se propõe a investigar diferentes facetas do comportamento informacional ou do processo de busca de informação e todas têm o seu valor, portanto não existe escala de hierarquia entre

elas, visto serem complementares a fim de oferecer uma compreensão mais completa sobre determinado tema de investigação.

Todavia, ressaltamos que para os propósitos desta pesquisa, elegemos o paradigma cognitivo como o mais significativo, tendo em vista a existência de determinadas necessidades informacionais a serem preenchidas. Em linhas gerais, este paradigma entende a informação como um elemento cognitivo que também faz parte do constructo social (Capurro, 2003), intersubjetiva, de mão dupla, que “(in)forma” o sujeito que a produz, ao mesmo tempo em que a busca, usa e compartilha dentro de contextos socioculturais construídos e partilhados coletivamente.

Feita essa travessia, desvelamos as ideias que moldaram a construção desta pesquisa, que teve início com a proposta de entrada no programa de pós-graduação, ainda embrionário, após seu aprimoramento e adequação, o projeto foi submetido a banca de qualificação, que apresentou sugestões de leituras e mudanças para a melhorias do escopo inicial, as quais se tornaram um desafio para a pesquisadora, que ao longo do tempo se transformou em ideia concreta, capaz de refletir a nossa compreensão sobre o domínio teórico do tema. Foram mudanças na forma e no conteúdo, que permitiram construir novas configurações, no que diz respeito à montagem descritiva atual, a qual se organiza, conforme a sequência a seguir: 1 - **Introdução** - contextualiza e justifica o tema abordado, aponta a questão problema, descreve os objetivos da pesquisa, dentre outros aspectos da pesquisa. **Seção 2** - trata do percurso teórico, revisita aos autores e conteúdos, a exemplo: estudos do usuário, comportamento informacional, envelhecimento, *covid -19*, dentre outros; **Seção 3** - apresenta a metodologia adotada, ou seja, aponta os passos traçados para operacionalizar a pesquisa; **Seção 4** - discorre sobre a análise e interpretação dos dados empíricos; **Seção 5** - aponta as considerações finais e os resultados alcançados na pesquisa. Por último, as referências utilizadas que embasaram a pesquisa, bem como os apêndices, a fim de complementar e enriquecer as argumentações do texto.

2 REVISITANDO AUTORES, CONCEITOS E IDEIAS

Nesta seção apresentamos a trajetória conceitual da propositura da pesquisa. Nesse momento, se explana sobre o delinear quanto a construção teórica, ajudando, portanto, a atender os objetivos que constituem esse estudo. Salientamos que esta é uma elucidação teórica realizada com base na literatura consultada.

A fonte para esta fundamentação teórica se constitui de origem bibliográfica, recuperada por meio de buscas em catálogos, revistas, bases de dados, *sites* de instituições e agências governamentais e *site* da instituição pesquisada. Apesar de não haver delimitação de idioma ou tempo, todas as buscas tiveram o foco nas temáticas que sustentam o objeto de estudo em questão.

Na primeira subseção apresentamos a descrição e caracterização dos estudos de usuários e suas possibilidades teóricas na Ciência da Informação. Em seguida, apresentamos a questão que envolve o desenvolvimento do comportamento informacional voltado para essa parcela da população vulnerável, bem como o envelhecimento na sociedade atual.

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS: LIAMES TEÓRICOS NO CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

As perspectivas refletidas na literatura no campo dos estudos de usuário têm mostrado, ao longo do tempo, a relevância desses estudos na área da CI. A história do desenvolvimento desse campo em questão foi marcada por dois acontecimentos importantes referentes ao uso da informação.

As investigações iniciais nesse campo foram realizadas na década de 1930, a partir da necessidade de se realizar um levantamento populacional na cidade de Chicago devido à imigração em massa. Essas pessoas vinham de todas as partes do mundo, daí, surgem com a necessidade de oferecer a essas pessoas, “por meio da biblioteca (*Graduate Library School da University of Chicago*) e de outros instrumentos sociais, informações com objetivo de socialização minimizando as diferenças políticas, sociais e culturais na nova Chicago” (Berti; Araújo, 2017, p. 390).

Na sequência, ocorreu na década de 1940 em diante, projetada por dois eventos, a saber, a *Conferência de Informação Científica da Sociedade Real*, em 1948 - Reino Unido e a *Conferência Internacional de Informação Científica*, em Washington, em 1958. Neles foram apresentados estudos investigativos no campo de estudos de usuários que despertaram nos participantes o interesse para pesquisas focadas nas necessidades dos usuários, até então, preteridas pelos pesquisadores.

Apesar desses marcos históricos terem acontecido após a década de 40, há estudos dessa subárea em questão que datam de aproximadamente 1930. Tais estudos “se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de biblioteca”, e configuraram-se como forma de comunicação entre a comunidade e a biblioteca, com o objetivo “de aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas ou o desenvolvimento de novos serviços” (Grandra, 2012, p. 46).

No período em que ocorreu a *Conferência de Informação Científica da Sociedade Real*, em 1948, os estudos dessa temática tornaram-se bastante férteis sob várias perspectivas, que se multiplicaram com o tempo. No entanto, até esse momento não havia uma clara percepção dos conceitos e percursos metodológicos (Berti; Araújo, 2017).

Nas décadas posteriores, mais precisamente na década de 60, surgem as primeiras experiências de estudos de usuários e fluxo de informação em empresas. Os estudos buscavam investigar os problemas decorrentes dos fluxos de informações relacionados com sistemas de informação voltados para os administradores de empresas (Perez; Menezes,

2007). Nesse período, havia uma preocupação com relação à frequência de uso de determinados materiais, porém, só mais tarde surge a preocupação referente ao comportamento informacional.

Na década de 70 os estudos tinham o foco nas informações que eram obtidas e utilizadas, e com base em vários autores que concluíram que a busca pela informação se dava pela facilidade de acesso e não pela qualidade da informação (Baptista; Cunha, 2007).

Diante dessa evidência, os serviços de informação se preocuparam em avaliar o uso das informações disponibilizadas, mas sem se importar em conhecer quais informações deveriam se tornar acessíveis.

O modelo orientado ao serviço de informação, também chamado de estudo clássico de usuários, se preocupava com a relação usuário-serviço e abarcava questões que envolviam: sistemas, produtos, serviços e pessoas. Os métodos de pesquisa mais utilizados levavam em consideração fatores como idade, sexo, educação, dentre outras variáveis e na análise da pesquisa o método utilizado era o quantitativo (Jardim; Fonseca, 2004).

Esses estudos de usuários, desenvolvidos sob a perspectiva clássica, tornaram-se limitados, pois tinham como foco a identificação do grau de satisfação do usuário dentro do serviço de informação” (Jardim; Fonseca, 2004, p. 2). Posteriormente, a partir de 1980, foi possível observarmos a mudança no foco dos estudos, “deixa-se de fazer dos estudos um instrumento para melhoria dos sistemas de informação para priorizar o desenvolvimento de um marco teórico e metodológico para os estudos” (Grandra, 2012, p. 47).

Nesse sentido, além de compreender as tendências, torna-se igualmente importante conhecer o conceito clássico atribuído aos estudos de usuários. Segundo Figueiredo (1994, p.7) “são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”. Com essa configuração, os estudos de usuários permitem verificar o “por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso”.

Os estudos de usuários, com o tempo, buscaram conhecer quem eram as pessoas que buscavam a informação, ou seja, permitiram traçar o perfil dos usuários. Segundo Araújo (2010, p. 24), os estudos de usuários detêm relevância “[...] significativa no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação, constituindo, algumas vezes, a temática mais estudada [...] em alguns programas de pós-graduação brasileiros”. Isso se dá pelo caráter multidisciplinar dessas áreas, cuja incumbência é compreender o fenômeno informacional tendo, como objeto de estudo, a informação num contexto caracterizado pela produção de

conhecimento nos domínios científicos e tecnológicos em decorrência do fim da Segunda Guerra Mundial e o surgimento da Guerra Fria (Oliveira, 2019, p. 20).

Um fato marcante nos estudos de usuários no Brasil, foi a publicação do Manual de Estudos de Usuários da Informação (Amaral; Brandão; Cunha, 2015), pela editora Atlas, em português. Este é considerado uma obra pioneira no país, por se tratar do primeiro manual brasileiro que aborda aspectos históricos sobre os estudos de usuários, sobre a literatura inglesa, latino-americana e mais amplamente a nacional, o que possibilita verificar o estado da arte sobre a temática na conjuntura brasileira, constituindo-se uma ferramenta significativa que abarca o estudo do comportamento de usuários tanto no meio físico como digital (Santos, 2016).

Baptista e Cunha (2007) constataram as mudanças ocorridas com o passar das décadas, através de um levantamento que estes realizaram, para mostrar a trajetória e as tendências desses estudos ao longo dos anos. Os autores utilizaram o método quantitativo numérico para contabilizar a produção científica sobre estudos de usuários encontrados na base de dados da *Library and Information Science Abstracts* (LISA) e na base de dados da *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). Constatou-se que nas últimas décadas, as pesquisas de estudo de usuários tinham por alvo suprir as informações que os estudos quantitativos não conseguiram. Consequentemente, passou-se a utilizar a abordagem qualitativa nas pesquisas.

Os estudos de usuários realizados nas últimas décadas, segundo Baptista e Cunha (2007), mostraram a trajetória dos estudos de usuários, suas vantagens e desvantagens, pontuando contribuições relevantes sobre esses estudos ao longo dos anos. Para demonstrar a tendência nas pesquisas qualitativas, esses autores apontam abordagens que podem ser utilizadas nesse tipo de pesquisa, como por exemplo, as abordagens que tratam da busca da informação pelo usuário e o processo de transformação de dados em informação útil para sua vida, no que tange o crescimento pessoal e/ou profissional.

Com o tempo, surgiram novas perspectivas para as investigações de estudos de usuários, com nomenclaturas e delineamentos distintos. Dentre os estudos de usuários que surgiram, temos os estudos sobre o Comportamento Informacional, estudos sobre a Competência Informacional, estudos de Práticas Informacionais. Estes “acompanharam as diferentes formas e características de se estudar a informação sob a perspectiva dos sujeitos” (Berti; Araújo, 2017, p. 391).

Os estudos desenvolvidos sobre o comportamento de busca da informação tiveram seu início apoiados em várias áreas como a Sociologia e Antropologia. Além disso, um fator

relevante passou a ser considerado na busca da informação - as causas das reações dos usuários - na resolução dos problemas que envolvem a busca informacional (Baptista; Cunha, 2007). Dessa forma, os estudos passaram a ser produzidos sob uma perspectiva diferente, pois, a partir de então, desenvolvem-se estudos que buscam entender e identificar as necessidades, a busca e utilização da informação pelos usuários.

Nesse compasso percebemos também, a dimensão da informação para os estudos de usuários, uma vez que, permite a um indivíduo garantir o direito fundamental de acesso ao conhecimento, satisfazer suas buscas, no intuito de suprir uma necessidade cognitiva, ou mesmo, garantir o acesso a serviços básicos. Em resumo, quando um indivíduo tem acesso à informação, “facilita as condições de existência e sobrevivência dos membros da sociedade contemporânea” (Perez; Menezes, 2007, p. 52), visto que ela tem dominado os afazeres humanos, e conseqüentemente, permitido aos cidadãos exercer seus direitos e assim expressar sua participação na sociedade.

A trajetória e o compasso desses estudos ao longo do tempo junto às conquistas erguidas promoveram a integração ou conexão dos estudos de usuários aos estudos de uso, necessidades, práticas e do próprio comportamento informacional, acompanhando assim o desenvolvimento da Ciência da Informação.

Visando explorar as literaturas produzidas sobre usuários da informação, realizamos ainda buscas em bases de dados como a BRAPCI, Scielo, dentre outros. O objetivo era acompanhar o estado da arte do tema da pesquisa na área da CI, mais restritamente, limitando-nos a identificar estudos de usuários voltados para a pessoa idosa, o que corresponde ao escopo da pesquisa.

Nesta busca bibliográfica, destacamos os seguintes estudos realizados envolvendo “comportamento informacional” e “pessoas idosas”, a saber: o estudo De Lucca (2012), voltado para a compreensão da competência informacional da pessoa idosa, partindo das suas necessidades informacionais. Assinalamos, também, a pesquisa de Mane e Paiva (2007), que buscou entender as necessidades de informação da pessoa idosa do grupo “Alegria de viver” do SESC-PB.

Outra pesquisa foi realizada por Grandra (2012), no intuito de averiguar os aspectos da inclusão digital e as necessidades informacionais dos usuários com idade avançada e as tecnologias com o passar do tempo. E, não menos importante, a pesquisa de Leite (2017), realizada na Instituição de longa permanência para pessoas idosas chamada de Lar da Providência Carneiro da Cunha em João Pessoa-PB, com ênfase na Biblioterapia para pessoas

idosas, tendo as atividades Biblioterapêuticas como meio de auxílio ao isolamento social, e assim, desnudar ideias para uma vivência mais feliz.

Nesse compasso, realizamos também a busca por pesquisas desenvolvidas com o tema “comportamento informacional” e “modelo de Kuhlthau”.

Dentre as literaturas destacamos: a pesquisa de Oliveira (2019), que desenvolveu um estudo de caso com alunos do Ensino Médio durante o processo de pesquisa escolar, e teve como base da análise o modelo ISP de Carol Kuhlthau. Outra pesquisa interessante foi a realizada por Silva (2018), sobre o comportamento informacional de usuários da Biblioteca do Curso de Física (BCF), nela buscou-se conhecer as necessidades de busca e uso da informação com base no modelo cognitivo de Carol Kuhlthau.

Ressaltamos que a busca bibliográfica nas inúmeras bases de dados, remetem a textos pertinentes aos estudos de usuário da informação, que tinham em sua maioria abordagem cognitiva, sendo os temas de maior recorrência: comportamento informacional; competência informacional e práticas informacionais.

Uma vez que, cada um desses estudos têm objetivos diferentes a serem alcançados, vale salientar, que não podemos falar em hierarquia entre eles, visto que cada um tem sua importância no contexto da Ciência da Informação.

Além disso, cada um desses estudos teve sua origem e seu delineamento teórico advindo de algum dos paradigmas da informação, assim, torna-se pertinente que os próximos subtópicos tenham por objetivo explicar tais paradigmas e suas cronologias.

3.1 Abordagens dos estudos de usuário e os paradigmas da ciência da informação: significados, limites e possibilidades

As pesquisas na área da Ciência da Informação são baseadas sob as perspectivas dos paradigmas que a constituem. Por esse motivo, buscamos discutir os significados, possibilidades e limites que circundam os paradigmas da Ciência da Informação e suas respectivas abordagens de estudos de usuários.

Cabe-nos iniciar a discussão com a definição do termo paradigma, o qual, segundo Capurro (2003, p.1) a palavra paradigma vem “do grego *paradeigma* = exemplar, mostrar (*déiknumi*) uma coisa com referência (*pará*) a outra”, em outras palavras, um paradigma consiste em um modelo que viabiliza observar uma coisa em analogia a outra. No entanto, toda analogia em um dado momento chega a seus limites e daí surge uma crise ou uma revolução científica, como ocorre também nas teorias, após esse período revolucionário surge como sequência um novo paradigma.

O percurso histórico da Ciência da Informação perpassa pelos diferentes paradigmas epistemológicos, os quais são o paradigma físico, cognitivo e social. Ao passo que os olhares mudam de foco devido às estruturas, circunstâncias sociais, científicas e informacionais, mudam-se também os paradigmas (Capurro, 2003; Mata, 2022).

Dessa forma, as mudanças nos paradigmas acontecem devido à crise ou revolução na ciência, e como consequência, surgem novas reflexões causando impacto referente ao direcionamento científico, possibilitando o surgimento de diferentes concepções e de um novo paradigma. A esquematização ajuda a simplificar as complexas proposições, mas também pode gerar confusões, visto que algumas das teorias se entrecruzam em determinados períodos do tempo (Capurro, 2003).

Sintetizando esses aspectos, Gasque e Costa (2010, p. 27), delinearão sete características intrínsecas que compõem o paradigma tradicional, na tentativa de clarear o que estava ocorrendo, conforme o entendimento dos atores diante dos fatos, como pode ser observado no Quadro 1.

Quadro 1 - Características do paradigma tradicional da informação

CARACTERÍSTICAS	SENTIDO DA PALAVRA
Objetividade	Característica na qual a informação é entendida com significado constante, correspondendo, de forma absoluta, à realidade.
Mecanicismo	Foco é sobre o sistema, não percebendo o usuário como indivíduo com objetivos, autocontrole e capacidade para tomar decisões;
Passividade dos usuários	Sustentada na ideia de que são receptáculos passivos de informação objetiva, com a tarefa de receber em mãos pacotes de informações;
Trans-situacionalidade	Usada quando se tenta prever o comportamento dos usuários por meio de estatísticas e modelos que poderiam ser aplicados em várias situações;
Visão atomística da experiência	Centrada na interação entre os usuários e os sistemas de informação;
Concepção comportamental	Aquele que se privilegia o comportamento externo, como contatos com fontes e usos de sistemas;
Caos	Fundamentado na crença de que as pesquisas produzem observações sistemáticas e padrões de comportamento para os sistemas de informação.

Fonte: Adaptado de Gasque e Costa (2010)

Na Ciência da Informação as abordagens desenvolvidas, com o passar do tempo, serviram de bases para o desenvolvimento de estudos da área. Tais abordagens são identificadas como: “tradicional, alternativa (comportamento informacional) e social (práticas informacionais). Estas podem oferecer parâmetros em relação aos conhecimentos e condutas

referentes aos processos que permeiam o uso da informação pelo indivíduo” (Mata, 2022, p. 50).

Percebemos que esses paradigmas orientam, em certa medida, as preocupações teóricas oriundas da Ciência da Informação, nos últimos anos. Porém, é necessário salientarmos que cada abordagem se propõe a investigar diferentes facetas do comportamento informacional, ou do processo de busca de informação e todas têm o seu valor, portanto, não existe hierarquia entre os paradigmas, visto que eles se complementam para oferecer uma compreensão mais apropriada sobre determinado tema de investigação.

Corroborando nesse sentido, Mata (2022, p. 39), afirma que na correlação entre os paradigmas há possibilidade de se estender a compreensão de paradigmas para os subcampos análogos da Ciência da Informação, a exemplo:

- a) dos estudos de usuários da informação em suas diversas abordagens, que objetivam entender as necessidades informacionais, a busca e o uso da informação em diferentes situações e contextos, bem como na esfera das unidades de informação (Mata, 2022, p. 39)
- b) das competências em informação, incluindo sua precursora, a educação de usuários, visto que está ligada a atividades educacionais que favorecem o desenvolvimento de habilidades pelos indivíduos.

Inicialmente, durante as décadas entre 1950 e 1970, Gasque e Costa (2010, p. 26) mencionam que o paradigma predominante era o denominado de *behaviorista*, que se apoiava,

[...] na crença de que a metodologia empregada para analisar o comportamento humano deveria dar ênfase à objetividade e à neutralidade. Mais que isso, embora as abordagens metodológicas adotadas fossem, de fato, pouco consistentes, algumas das críticas encontradas na literatura parecem refletir uma preocupação positivista, tendência natural das pesquisas até então.

Os primeiros estudos de usuários da informação apoiavam-se na perspectiva do paradigma tradicional, uma vez que estes eram centrados nos sistemas. No paradigma tradicional, a informação era vista de forma objetiva e constante e correspondia de modo absoluto à realidade. Nessa concepção o usuário era visto como um mero receptor passivo daquela informação (Ferreira, 2019). A informação era tida como matéria-prima dos sistemas, segundo Tanus (2014, p. 145), “era vista como algo com significado em si, pronto para ser

usado, equiparando-se, portanto, a um objeto externo ao usuário” e tinham uma função estratégica para as potências envolvidas na disputa da guerra.

Ainda nesse modelo, o comportamento informacional era percebido de forma transversal, ou seja, como em via dos modelos estáticos, haja vista se moldar às circunstâncias nas quais o comportamento externo era priorizado em detrimento dos comportamentos internos, pois se entendia que fatores cognitivos e psicológicos não eram observados pela ciência (Ferreira, 2019).

Outra noção básica que está presente nos paradigmas é o conceito de informação que, conforme a sua inserção nos distintos modelos modifica o entendimento que se faz do usuário e, conseqüentemente, da Ciência da Informação” (Tanus, 2014, p. 144). Para uma representação mais clara dessa ideia, elaboramos o Quadro 2, a fim de apresentá-la qualitativamente.

Quadro 2 - Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação

PARADIGMA	ENFASE	PROCEDIMENTOS	BASE
Físico	Sistemas de Informação	Tecnologia/Transmissão de mensagem.	Organização, tratamento e disseminação da informação.
Cognitivo	Sujeito	Conhecimento Aprendizagem Cognição.	Conhecimento substitui ou complementa outro. Informação como matéria prima para gerar outro conhecimento.
Social	Coletividade	Sociais e culturais	Conhecimento é construído socialmente

Fonte: Elaborado pela autora, baseado em Capurro, 2003

Todavia, essas ocorrências continuavam causando insatisfação, devido os estudos e as pesquisas não estarem centradas no usuário e sim nos sistemas de informação. O desconforto e as críticas causados pelo fato da necessidade e do uso da informação estarem focadas num prisma de descaso e desprezo ao usuário suscitaram críticas que incitaram mudanças de paradigma e de conduta na forma de nortear estudos e pesquisas centradas no usuário.

Nessa direção, Ferreira (2019), aponta que as pesquisas sobre comportamento informacional representavam uma mudança de paradigma significativa e conseqüentemente resultaram na mudança de nomenclatura e de atitude, pois o surgimento de novos problemas oriundos da dinâmica da realidade social e informacional trariam desafios e transformações, na forma de encarar a realidade, de ser, de pensar e de agir, no intuito de (re)construir múltiplos conhecimentos sob o prisma do comportamento informacional e, não mais nas necessidades e uso da forma, como denominado, anteriormente.

Como consequência dessas mudanças surge o paradigma alternativo, no qual a informação é considerada como algo construído pelo ser humano e/ou um produto, os usuários têm autonomia para se desenvolver por meio de sistemas ou de outras situações (Ferreira, 2019). Nesse momento, a informação “desloca-se do mundo externo à volta do usuário, para a sua mente, constituindo-se em uma visão cognitiva do conceito de informação” (Tanus, 2014, p. 145).

Esse paradigma tem aproximação e interlocução com outras ciências que dialogam com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, a saber: Ciências Cognitivas, as Ciências Sociais, entre outras. Assim, essa interlocução da CI com outros domínios, além de demonstrar a existência da interdisciplinaridade nesses estudos, viabiliza análises e pesquisas na tipologia da abordagem cognitiva, a qual se preocupa com o comportamento cognitivo, o sentimento das pessoas e as emoções complexas que as envolvem. Outro ponto, não menos importante, é o fato de o comportamento informacional ser observado/analísado externamente ao sistema, e as perguntas de pesquisas serem direcionadas para “**como**”, por exemplo, como os usuários desenvolvem suas necessidades frente ao sistema? (Ferreira, 2019).

A partir dessa constatação, Capurro (2003) passou a chamar esse momento de paradigma cognitivo dos estudos de usuários da informação, que envolve os estudos da abordagem alternativa. Em oposição ao paradigma que o antecede, o paradigma cognitivo observa o usuário como sujeito ativo em sua busca informacional e cognoscente. Diante dessa definição, compreende-se que nessa abordagem se estuda o “estado anômalo do conhecimento”, em outras palavras, busca entender o comportamento do usuário diante de suas necessidades informacionais quando se depara com um vazio ou falta de algum conhecimento, e então se utiliza da informação como meio de preencher esse vazio, e seguir com sua vida (Tanus, 2014, p. 145).

Para melhor compreender essa abordagem, Gasque e Costa (2010, p. 27) elencaram as principais características constatadas nesse paradigma que:

reconhece a subjetividade humana resultante de uma realidade que não transmite significado constante; o construtivismo, em que o conhecimento não é visto como acabado, constituindo-se das interações do indivíduo com o meio pelo uso da linguagem; a visão dos usuários como seres ativos, direcionados por seus próprios objetivos e capacidade de escolhas próprias.

Na sequência surge o paradigma social, no intuito de compreender o sujeito e seu comportamento com base nas suas práticas sociais, nos ambientes culturais e nos contextos

onde está inserido, daí surgem os estudos de práticas informacionais. Tal abordagem utiliza-se, comumente, de técnicas qualitativas e de abordagens teóricas do campo das ciências sociais (Rocha, 2019). Este paradigma voltou seu olhar para a questão do contexto nas pesquisas sociais. Diante desse entendimento, o termo “sujeito informacional” oriundo do tripé “necessidade-busca-uso”, passou a ser atrelado e fortemente utilizado na abordagem social, a fim de melhor compreender a dimensão na CI.

Posto isso, percebemos que a evolução conceitual dos ‘estudos de usuários’ para ‘estudos de comportamento informacional, reflete a necessidade de se compreender os processos em uma perspectiva multidimensional. Isso porque ocorre profunda imbricação na tessitura dos fenômenos, em que vários fatores desempenham papéis decisivos na produção do conhecimento (Gasque; Costa, 2010).

3.2 Comportamento informacional, necessidade, busca e uso da informação: premissas, analogias e nuances

Entender a definição de comportamento informacional, o contexto de sua origem e como a temática trabalha as necessidades, busca e uso da informação torna-se necessário no desenrolar desta pesquisa. Outro ponto, que merece uma breve discussão são as relações próximas entre as seguintes perspectivas de estudo de usuários: comportamento informacional, competência em informação e práticas informacionais, uma vez que, não raro, ocorre confusão quanto aos seus conceitos e aplicação.

Na Ciência da Informação (CI) um dos segmentos mais estudados são os conceitos de necessidade e o de comportamento informacional (Martínez-Silveira; Oddone, 2007). O conceito usado na CI para o termo comportamento informacional reflete diretamente na noção de estudos de usuários da informação, no entanto, não se pode esquecer que o comportamento informacional se refere ao processo humano e natural. Assim, o pesquisador precisa compreender que a necessidade informacional gera uma busca, uso e transferência, e para o pesquisador compreender esse processo é preciso ter uma visão mais ampla partindo de um contexto em que se insere o usuário (Ferreira, 2019; Gasque; Costa, 2010).

O denominado “comportamento de busca e uso da informação” já é pesquisado há algum tempo nas áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Segundo Wilson (1999), ele foi objeto de atenção, mesmo antes do termo Ciência da Informação ser usado pela primeira vez. O autor menciona ainda, que em 1948 na conferência da Informação Científica, da *Royal Society*, já havia artigos de cientistas e tecnólogos acerca do tema busca de informação e, a partir daí, muitos estudos foram produzidos.

Os estudos produzidos, até meados da década de 70 eram generalistas e quantitativos, e desenvolveram-se sob a ótica do paradigma físico. Posteriormente, na década de 80, ocorre a primeira mudança no foco dos estudos, isso dá início à utilização na Ciência da Informação do paradigma cognitivo e da abordagem alternativa.

Diante dessa nova perspectiva havia a centralidade no usuário, que passou a ser chamado de sujeito cognoscente. O objetivo aqui estava em entender o comportamento humano, assim, as pesquisas qualitativas ganham destaque sob o aporte metodológico e teórico de outras ciências, como as Ciências Humanas e as Ciências Sociais (Tanus, 2014, p. 167).

Mesmo com a transformação substancial na forma de ver o usuário e a informação trazidos na abordagem alternativa, “o sujeito ainda vivia em um mundo numênico, onde a informação seria um elemento capaz de preencher seu vazio ou lacuna informacional”. Como resultado dessas limitações nos estudos de usuário, por volta de 1990, entra em cena outra abordagem chamada de abordagem sociocultural, nela o sujeito informacional é compreendido sob os múltiplos olhares do contexto em que está inserido, marcado por suas relações sociais (Tanus, 2014, p. 167).

Esse breve percurso teórico torna-se necessário para nos situar o momento histórico em que os estudos de usuários partem da abordagem tradicional, dos estudos quantitativos focados nos sistemas informatizados, até chegar à abordagem alternativa, quando surgem os estudos de comportamento informacional, e assim entendermos o estado da arte em relação aos estudos de comportamento informacional da atualidade.

Após esse breve histórico, se faz necessário entendermos o significado de alguns termos. Primeiramente, “necessidade de informação”. Martínez-Silveira e Oddone (2007, p.118) corrobora que, por meio dela é possível compreender a “experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender o motivo que a gerou”.

A busca informacional, como sendo outro termo importante, se caracteriza como a principal manifestação do comportamento em prol da necessidade.

Soma-se ainda a esse plantel, comportamento informacional, que se relaciona “à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades” (Martínez-Silveira; Oddone, 2007, p.118).

Nesse contexto, os estudos de usuários da informação possuem vários enfoques de acordo com o direcionamento que é dado nele, como por exemplo: nas práticas informacionais(enfoque no social), competência informacional e no comportamento

informacional (cognitivo). Tais enfoques possuem algumas similaridades e defini-los separadamente compreendendo suas similaridades e fatores que os distinguem, torna-se necessário a fim de eliminar quaisquer dúvidas e usos inadequados ou equivocados dos termos que definem os mesmos, principalmente no ambiente da comunidade da Ciência da Informação.

Inicialmente, os estudos sobre a Competência Informacional (ou em informação), segundo Mata (2022, p. 46), têm por objetivo “auxiliar no desenvolvimento do senso crítico dos indivíduos, para empoderá-los para enfrentar e/ou auxiliar na resolução de problemas”. A competência informacional pode ser implementada em repartições por meio de cursos, projetos, programas, ou outros meios educacionais.

A Competência Informacional se reflete quando um indivíduo possui a capacidade de identificar a necessidade de uma informação e ele mesmo tem a aptidão de buscar, ter acesso, e encontrar a informação para suprir e satisfazer suas necessidades, pode-se dizer que esse indivíduo é competente em informação. Essa competência pode ser desenvolvida pelos indivíduos de diversas maneiras, concretizando-se na capacidade de entender o papel que a informação tem para a trajetória de vida (De Lucca; Vitorino, 2015).

Quanto às Práticas Informacionais, os estudos são direcionados para o contexto social. A compreensão de seu conceito estabelece-se no campo da Ciência da Informação e “está vinculada aos estudos de comportamento informacional (*information behavior*)”. O contexto social nas práticas informacionais caracteriza-se como um elemento vital, pois é levado em consideração o comportamento do indivíduo coletivamente (Rocha; Paula; Sirihal Duarte, 2016, p.36).

Nas Práticas Informacionais, o contexto é visto segundo Rocha, Paula e Sirihal Duarte (2016, p.39) de um modo diferente do que é trabalhado no comportamento informacional, ambos investigam e analisam o fenômeno de busca, uso e compartilhamento referentes a informação, mas,

[...] fatores contextuais e sociais influenciam esses fenômenos e são abordados de forma distinta daquela dos estudos sobre comportamento informacional. O contexto é considerado como um elemento constitutivos das ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, por elas constituído a partir de uma relação dialógica. O individual e o social também são considerados como interdependentes.

Outra distinção entre os estudos de práticas informacionais e os de comportamento informacional é que apesar de ambos se debruçaram sobre a compreensão da relação sujeito e

informação, enquanto o comportamento informacional possui o foco no sujeito cognitivo, o foco das práticas está na comunidade social (Rocha; Paula; Sirihal Duarte, 2016).

Em resumo, tanto os estudos de práticas informacionais como os de comportamento informacional possuem como objetivo comum entender a relação do indivíduo e a informação (Rocha; Paula; Sirihal Duarte, 2016). Tanto os estudos sobre práticas informacionais quanto os de comportamento informacional permitem um diagnóstico sobre as necessidades, busca e uso da informação de indivíduos imersos na comunidade em que vivem, ou no seu ambiente de trabalho, e assim por diante. Ambos os enfoques permitem realizar posteriormente ações de competência em informação (Mata, 2022).

Nesse compasso, chegamos ao terceiro termo e objetivo dessa pesquisa, o Comportamento Informacional. Torna-se propício entender inicialmente como se caracterizam os estudos de Comportamento Informacional. Nessa temática, compreende-se que a informação não é determinada por apenas um fator externo que se adéqua às necessidades do indivíduo, mas, segundo Berti e Araújo (2017, p. 396), os estudos de Comportamento Informacional se propõem a observar “um conjunto de fatores humanos, pessoais, individuais, coletivos que determinam sua aderência, de maneira que suas características são microssociológicas [...] ao exercício de olhar para o micro para responder ao macrosocial”.

A delimitação dos estudos de Comportamento Informacional, segundo Wilson (1999), pode ser entendida como comportamento humano frente ao uso de fontes e canais de informação, incluindo dentro de seu campo de estudo três elementos importantes: a necessidade informacional, o processo de busca, e o uso da informação. Em suma, o Comportamento Informacional refere-se à busca intencional da informação como consequência de uma necessidade de satisfazer e atingir algum objetivo (De Lucca; Vitorino, 2015; Souza; Silva, 2021).

Segundo Wilson (2016), os estudos que buscam compreender o comportamento humano são por vezes afetados pelos meios utilizados para realizar a pesquisa. Dessa forma, quando uma pessoa é questionada em uma pesquisa, sempre existe a possibilidade de mudança de comportamento após ela ter reconsiderado o assunto e seu efeito sobre suas atitudes. O comportamento humano também pode ser afetado pelo contexto complexo que uma pessoa está inserida, o que influencia diretamente em seu comportamento, este envolve: fatores políticos, sociais, tecnológicos, econômicos, dentre outros.

Como resultado, ocasiona diretamente na mudança de comportamento, assim, o que era considerado importante ou verdade em um determinado momento de sua vida, no futuro

aquilo pode não representar necessariamente uma verdade ou nem ser considerado importante. Apesar de os estudos de Comportamento Informacional considerarem o contexto em que os indivíduos estão inseridos, não estudam detalhadamente esse aspecto como nos estudos das práticas informacionais (Wilson, 2016).

É, devido a tal complexidade em se analisar e entender o comportamento humano, que as Ciências Sociais e, conseqüentemente, a Ciência da Informação precisam basear seus estudos em teorias para se alcançar explicações. As teorias permitem descobrir explicações sobre o porquê os indivíduos possuem um determinado comportamento, para então, apontar maneiras de ajudá-los a ter um melhor aproveitamento ou de auxiliar profissionais a servir ao público do modo mais adequado (Wilson, 2016).

Para Wilson (2016), as explicações alcançadas por meio da utilização de teorias são consideradas mais probabilísticas do que exatas, isso por conta dos fatos complexos que envolvem o comportamento humano, como o mundo social, a complexidade cognitiva dos seres humanos ou *psique*. Mesmo com a complexidade de tais variantes, as teorias e os modelos são de fundamental relevância no estudo de quaisquer desses temas mencionados, uma vez que, servem como base e permitem ao pesquisador o respaldo necessário para que uma pesquisa tenha credibilidade e não permeia o campo do “achismo” ou previsão sem fundamento.

Nesse contexto, os estudos sobre comportamento informacional podem ser desenvolvidos com base em vários modelos utilizados na área da Ciência da Informação. Alguns desses modelos são citados a seguir, cabendo destaque no próximo subtópico ao de **Carol Kuhlthau**, modelo chave escolhido para o desenvolvimento dessa pesquisa.

Vale ressaltar, que um dos modelos utilizados, inicialmente, nos estudos de comportamento informacional foi o desenvolvido por **Brenda Dervin**, situado na abordagem alternativa, utiliza o método elucidativo para mapear sob a ótica dos usuários, as necessidades de informação. Esse modelo denomina-se *Sense-Making*, e foi criado, inicialmente, em 1982. Todavia, somente em 1983 foi efetivamente reconhecido, no “*Internation Communication Annual Meeting*” que aconteceu em Dallas no Texas, Estados Unidos da América. Nessa ocasião foi publicado um documento contendo as bases conceituais, teóricas, metodológicas e filosóficas, e só a partir de então começou a ser publicado ao longo dos anos (Ferreira, 1997, p. 8).

O *Sense-making* é entendido como a atividade humana de observar, interpretar e compreender o mundo externo decorrente dos esquemas internos. Assim, o comportamento humano pode ser definido pelas atividades do comportamento interno, ligadas ao cognitivo, e

pelo comportamento externo, demonstrado pelas reações faciais, atitudes e o ambiente social (Ferreira, 1997).

A base conceitual do *Sense-making* foi criada por meio das teorias de alguns estudiosos como: Bruner e Piaget que abordam o conceito de cognição; Kuhn e Habermas que estudam as questões de constrangimento das ciências tradicionais e alternativas; Ascroft, Beltran e Rolins que explanam a teoria crítica; Jackins e Roger com a terapia psicológica e, principalmente, o caráter teórico da comunicação, o qual alega que o indivíduo cria ideias para transpor os chamados *gaps* ou vazios decorrentes da descontinuidade da realidade (Ferreira, 1997).

Essa abordagem foi criada com base em quatro elementos constitutivos, que são: situação, lacuna, ponte e uso. A situação é definida como o contexto em que o problema de informação apareceu e pode ser estabelecido no tempo e espaço. A lacuna são os aspectos que o indivíduo não compreendeu em parte ou no todo. A ponte refere-se ao indivíduo, que é levado a utilizar de estratégias a fim de transpor a lacuna por ele encontrada. E por fim, o uso da informação útil em que se pode empregar os conhecimentos adquiridos (Abe; Cunha, 2011; Ferreira, 1997).

Outro modelo utilizado foi o criado por **Tom Wilson**, seu modelo se caracteriza como comportamental, pois utiliza os conceitos usados nas ciências que estudam o comportamento humano, sendo suas direções de estudo: sociológica, política, econômica, psicológica e ainda psicológica social (Wilson, 2016). Também desenvolveu estudos sobre o termo comportamento informacional, com o objetivo de esclarecer as confusões existentes entre as perspectivas de análise e as terminologias utilizadas por vários autores (Wilson, 1999).

No início, tínhamos a ideia de que a teoria de Wilson era considerada uma teoria cognitiva, no entanto, estudos realizados posteriormente sobre o seu artigo de 1981 apontam que isso não procede, visto que seus modelos identificam vários fatores que vão desde o psicológico até o social, tendo em vista que estes influenciam diretamente o comportamento de uma pessoa e seu processo de busca ou qualquer relação com a informação (Wilson, 2016).

Para se conseguir explicar o complexo comportamento humano, Wilson (2016) explica que qualquer teoria por sua própria natureza precisa incluir o elemento cognitivo, visto que para se identificar a necessidade informacional de uma pessoa é preciso reconhecer o que passa pela cognição da mesma. A cognição abarca o uso da informação, como por exemplo, nos processos de aprendizagem é importante reconhecer a relevância de uma informação encontrada para satisfazer uma necessidade.

Nesse sentido, em 1981 foi elaborado um modelo de comportamento informacional por Wilson, influenciado pelas necessidades: cognitivas, fisiológicas e afetivas. A conjuntura das necessidades é apresentada pelo indivíduo de acordo com suas demandas frente à sociedade e em outros ambientes de sua vida, nesse mesmo contexto surgem as barreiras que prejudicam a busca de informação (Martínez-Silveira; Oddone, 2007).

Outro modelo usado nos estudos de comportamento informacional foi o desenvolvido por David Ellis em 1981, este teve por base as pesquisas sobre comportamento de um grupo de cientistas da área social da Universidade de *Sheffield*. O modelo está situado na abordagem alternativa, e sua definição está centrada nas características que envolvem o comportamento da atividade de busca. Para a recuperação da informação é recomendada a utilização de seis características: iniciar (envolve o início da busca), encadear (conexões com outras informações), navegar (pesquisa a área de interesse da pessoa), diferenciar (diferenciação das fontes como forma de filtrar), monitorar (observar o desenvolvimento de uma fonte de informação), extrair (utilização de modo sistemático de uma fonte) (Crespo; Caregnato, 2006).

A perspectiva cognitiva é o contexto central do modelo de **Ellis** de comportamento e nas fases que envolvem a busca informacional, mas a busca nesse modelo não ocorre de modo sequencial. O modelo primário de Ellis é ampliado anos à frente em associação com outros autores (Crespo; Caregnato, 2006).

A partir, dessa conjuntura dos estudos de comportamento informacional, Ferreira e Cedón (2019, p. 12-13) desenvolveram uma pesquisa com a finalidade de identificar as principais tendências usadas nas investigações sobre comportamento informacional de usuários realizadas na área da CI. Foi possível identificar nessa pesquisa, que a tendência usada nos estudos de comportamento informacional era:

[...] mais centrada nas pessoas em relação ao sistema; maior interlocução com outros domínios (ou seja, a utilização de conceitos e teorias de outras disciplinas); maior atenção aos processos cognitivos; utilização de mais de uma metodologia e a predominância dos métodos qualitativos em relação aos métodos quantitativos; variedade de tipos de usuários e tipos de informação; surgimento de novos tópicos de pesquisa; uma comunidade científica mais internacional; consideração do contexto em que o usuário se insere.

Tendo como base, o que fora debruçado acima acerca dos diversos modelos de estudos do comportamento informacional, interessa a essa pesquisa verificar alterações no comportamento informacional do sujeito em suas práticas diárias, de modo a entender suas

ações diárias de busca à informação, não focando em apenas um dos processos específicos elucidados por Wilson, nem compreender as situações em que surgem as lacunas informacionais como no modelo Dervin, mas procurando investigar de forma mais ampla, através da percepção de como e porque os sujeitos dão sentido às suas ações na busca e uso de informações, e como isso afeta suas emoções, seus sentimentos, que são consequências da longa trajetória de vida, carregada de experiências. Por isso, a seguir, aborda-se o modelo de comportamento informacional escolhido para aplicação dessa pesquisa.

3.2.1 Modelo de comportamento de busca e uso da informação: versão de Carol Kuhlthau

Atualmente vivemos na “lógica das sociedades do retrocesso, do desconhecimento, dos regimes de pós-verdade, o grande desafio é como promover uma cultura da busca da verdade” (Araújo, 2021, p. 26). Nesse contexto, estamos cercados por informações advindas de variados e numerosos ambientes tecnológicos, algo como nunca antes visto, o desafio resultante dessa realidade não se refere à obtenção do acesso à informação, mas, o objetivo da pós-verdade é ter a informação verídica. Nesse sentido, Kuhlthau realizou sua pesquisa visando preparar os estudantes para um mundo que constantemente sofre mudanças, resultado do impacto tecnológico.

Sua pesquisa foi desenvolvida durante a chamada sociedade da informação, no entanto, hoje os desafios críticos, quanto à aprendizagem tornaram-se ainda maiores. Ao passo que as tecnologias proporcionam muitas fontes de informações, a aprendizagem por meio delas podem ser utilizadas em muitos ambientes, como por exemplo, nas bibliotecas. Diante dessas circunstâncias, Kuhlthau criou seu modelo de pesquisa sobre o comportamento humano de busca à informação (Kuhlthau, 1999).

Carol Kuhlthau desenvolve o modelo sobre comportamento de busca da informação com o fim de compreender como eram realizadas as buscas na internet pelos estudantes. A ação de busca da informação é vista pela autora como um processo constituído por várias atividades desenvolvidas pelo usuário para se alcançar a informação que deseja e, por meio disso, acrescentar ao seu estado de conhecimento para resolver alguma questão ou problema (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1999).

Nesse modelo busca-se compreender os aspectos, que afetam os usuários no seu processo de busca da informação, percebido por Kuhlthau na sua pesquisa com estudantes que buscavam informações na internet, visando contribuir “para a elaboração de um programa que os auxilie e propicie o envolvimento de bibliotecários, professores, e coordenadores

pedagógicos na busca pela inserção da biblioteca no processo de ensino-aprendizagem” (Abe; Cunha, 2011, p. 97).

As bases teóricas utilizadas por Carol Kuhlthau para desenvolver o ISP foram as seguintes teorias: inicialmente a teoria da construção pessoal (*Personal Construct Theory*) desenvolvida por George Kelly, dele, a autora retirou as bases necessárias para explicar aspectos cognitivos e afetivos encontrados no indivíduo durante o processo de busca da informação.

Na **teoria de Kelly** é possível descrever os sentimentos afetivos e emocionais dos usuários no processo de construção de significados por meio da informação encontrada, assim, uma nova informação é absorvida através de fases que inicialmente geram um sentimento de confusão, ou seja, quando um indivíduo sente dúvidas ou um estado de confusão, quanto à nova informação. O mesmo tende a examinar a validade da informação, e isso o leva a descartá-la ou formular hipóteses e testá-la, quando a hipótese é tida como válida, ocorre uma construção de significados, que é incorporado aos constructos existentes (Abe; Cunha, 2011).

A segunda teoria norteadora para Kuhlthau foi a **teoria de Belkin**, nomeada de estado anômalo do conhecimento, em inglês *Anomalous State of Knowledge (ASK)*. Esta serve de base para Kuhlthau no que se refere ao conceito de necessidades de informação, que compreende a ideia de lacuna tida pelos usuários em seus conhecimentos a fim de resolver problemas.

O estado do conhecimento tido na teoria de Belkin é bem mais dinâmico que estático, sendo alterado de acordo com a habilidade do usuário em especificar suas necessidades informacionais. Essa especificidade pode ocorrer em níveis altos ou baixos,

Nos níveis mais baixos de especificidade, a formulação de questões sobre o problema a ser resolvido e a necessidade de experiência é mais evidente. Nos níveis mais altos de especificidade, as requisições ao sistema de informação. Assim, nos estágios iniciais, identificar uma necessidade de informação pode ser algo impossível ao usuário (Abe; Cunha, 2011, p.101).

Por fim, os estudos de **Taylor** forneceram base teórica para o desenvolvimento do modelo *Information Search Process* de Kuhlthau. As autoras Abe e Cunha (2011, p. 101), ainda apontam que os estudos de Taylor explicam o processo cognitivo do indivíduo durante sua busca informacional, para isso é utilizado o quadro níveis de necessidade de informação, sendo estes níveis:

visceral: caracteriza-se por não ser formulada; **consciente:** quando o indivíduo consegue descrever mentalmente uma necessidade; **formulada:** quando a necessidade é formalmente enunciada pelo usuário; **comprometida:** quando o indivíduo consegue elaborar comandos específicos ao sistema de informação, ou seja, chega a um acordo com o sistema.

Nos estágios iniciais, para se identificar as necessidades de informação, para Taylor, existe o hábito de o indivíduo formular essa necessidade com base em questões relacionadas ao seu conhecimento prévio. No entanto, só nos estágios finais, em que as lacunas de conhecimento são identificadas, que o indivíduo consegue formular comandos para os sistemas de informação. Torna evidente que durante o processo de fazer sentido, o indivíduo passa por estágios que não são bem delimitados (Abe; Cunha, 2011).

Kuhlthau desenvolveu seu próprio modelo conceitual baseando-se nesse alicerce teórico, e o testou em uma série de cinco estudos desenvolvidos pela autora no ambiente escolar de ensino fundamental e médio, universitário e em bibliotecas (Kuhlthau, 1999).

O modelo de Kuhlthau denominado *Information Search Process* (ISP), permite encontrar padrões nos usuários como emoções, pensamentos e sentimentos. Para esse fim, o modelo conduz os usuários em seis estágios sequenciais durante a busca de informação, sendo estes: início, seleção, exploração, formulação, acumulação e apresentação (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1999). Tais fases do modelo se propunham a delinear aspectos afetivos e cognitivos do processo de busca da informação, que até então eram negligenciados (Silva; *et al.*, 2020).

Dentre esses estágios, os três primeiros constituem-se nos mais problemáticos, pois neles os sentimentos comuns são a incerteza, dúvida e confusão. Isso ocorre porque os estágios iniciais envolvem atividades compreendendo o encontro com a informação, tais como: reconhecer o problema informacional, identificar e investigar. Mas, ao passo que a busca pela informação acontece, há a tendência de os pensamentos ficarem mais focados, aumentando o interesse ao passo que a busca prossegue (Abe; Cunha, 2011; Kuhlthau, 1994).

Cada um dos estágios do processo de busca de informação, segundo Kuhlthau (1999) é importante, pois permite identificar aspectos sentimentais e cognitivos que ocorrem no processo de busca da informação, tendo em vista que, cada etapa do processo serve de auxílio ao indivíduo para recuperar a informação que irá preencher suas necessidades informacionais (Abe; Cunha, 2011).

4 ENVELHECIMENTO E A COVID- 19: NUANCES E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DA PESSOA IDOSA NO CENÁRIO PANDÊMICO

Um das maiores conquistas do século é o envelhecimento populacional, chegar à terceira idade é um privilégio, que não é para todos. Quando o indivíduo alcança a terceira idade podem ocorrer mudanças nas crenças e valores, visto que a capacidade de trabalho, a autonomia funcional, a independência e outros fatores mudam, o que ocasiona uma alteração na sua rotina.

Tais mudanças se dão de modo peculiar em cada indivíduo, ou pessoa idosa (Veloz; Nascimento-Schulze; Camargo 1999). Há estudos que além de apontar o crescimento populacional progressivo da terceira idade, denomina de “Era do Envelhecimento” essa realidade demográfica (Mota; Pereira; Rodrigues, 2014).

Sendo o envelhecimento populacional um fato, surgem questões que se tornam importantes pontuar. Muito mais relevante que a preocupação relativa aos fundos previdenciários e de pensão, é considerar a compreensão que a sociedade tem sobre o envelhecimento, como uma fase inerente ao desenvolvimento humano (Araújo; Coutinho; Carvalho, 2005).

Nessa fase da vida, várias potencialidades podem ser desenvolvidas, como por exemplo, as experiências, a assertividade e a responsabilidade entre outras, como meio de se evitar o desânimo e outros sentimentos negativos. A inserção da pessoa idosa na sociedade proporciona a este exercer seu papel de agente na estrutura da sociedade de modo ativo e dinâmico, evitando o estereótipo de incapacidade e inutilidade (Araújo; Coutinho; Carvalho, 2005).

Outra questão, diz respeito à exclusão social das pessoas idosas. Esta questão não pode ser simplesmente ignorada, uma vez que, a exclusão social quase sempre é o lugar reservado à pessoa idosa na sociedade brasileira. A exclusão social torna comum na pessoa idosa o entendimento e sentimento de não pertencimento, tendo como resultado o isolamento de tais indivíduos. Some-se ainda como fator contribuinte a essa questão, as perdas dos laços sociais existentes do indivíduo, como por exemplo, perda dos relacionamentos de trabalhos, outrora rompidos pela aposentadoria e o distanciamento natural, falecimento de pessoas queridas, além da falta de capacidade de se reinventar e abrir novas perspectivas de vida (Mota; Pereira; Rodrigues, 2014).

Tudo isso é causado por uma sociedade não consciente das mudanças trazidas pelo envelhecimento, devido apreciar o valor atribuído à competitividade para seus grupos no que

concerne à capacidade para o trabalho, independência e autonomia funcional, etc. Todavia, muitas dessas crenças e valores, nem sempre podem ser acompanhados pela pessoa idosa, se considerarmos as mudanças e as perdas que estão frequentemente embutidas nessa realidade.

Como se não fosse o suficiente as dificuldades decorrentes do envelhecimento, as pessoas idosas ainda sofrem preconceito e, às vezes, até o abandono da família e da sociedade, pois são taxadas de pessoas inválidas, incapazes de assumirem responsabilidades civis e familiares.

As autoras Mane e Paiva (2007, p. 4) apontam a existência do preconceito nos estudos sobre a questão do envelhecimento, uma vez que, normalmente são carregados de “um significado muito pesado, ao mencioná-la, automaticamente as pessoas são carreadas a pensar em declínio, doenças, perdas das mais variadas faculdades”. Apesar do incontestável fato de ocorrer alterações fisiológicas nos indivíduos ao chegar à terceira idade, essas alterações não são relevantes se comparadas às implicações em nível social.

O desenvolvimento de estudos que priorizam e promovem o bem-estar, o envelhecimento ativo e de qualidade, são de extrema relevância, uma vez que, possibilitam focar na pessoa idosa a fim de vislumbrar uma nova consciência “capaz de resgatar a importância do eu perante um ser que antes se fazia esquecido, seja por si próprio ou pela sociedade que o rodeia, despontando uma nova maneira de avistar as coisas no mundo vivido” (Kreis, *et al*, 2007, p. 12).

Pesquisas voltadas para a pessoa idosa são essenciais, pois, assim como na juventude temos necessidades típicas, quando o indivíduo chega à terceira idade sua forma de pensar e agir mudam e junto com essas mudanças surgem novas necessidades de informação. Satisfazer a necessidade informacional da pessoa idosa vai lhe permitir ter uma melhora na qualidade de vida e possibilitar ampliar seus conhecimentos (Mane; Paiva, 2007).

É evidente a necessidade de criação de medidas referentes ao enfrentamento do envelhecimento populacional, fato já ocorrido nos aspectos político-burocráticos nos países europeus. Em contrapartida, no Brasil houve apenas tentativas superficiais, como por exemplo, a simples mudança na forma de tratamento das pessoas acima de sessenta anos: em vez da utilização do termo “velhos” passou-se a utilizar “idosos”. Mais recentemente, com a atualização o termo “idoso” passou para “pessoa idosa”² (Mane; Paiva, 2007).

² Foi sancionado o Projeto de Lei nº 3.646, de 2019, que altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente. Portanto, a nomenclatura correta/atual é “pessoa idosa.”

No caso da proposta de pesquisa, ora apresentada, volta seu direcionamento, ao modo de como a pessoa idosa residente na IENL dá significado às informações, que buscam e adquirem em suas vidas e seu compartilhamento na vida diária. Assim, compreendemos que, a pessoa idosa tem de ser contemplada nas políticas de inclusão e acesso educacional, digital e informacional. Mas, para isso devem-se levar em conta fatores típicos dessa população, como seus “aspectos culturais, sociais e os interesses e as necessidades informacionais desses indivíduos”. (Silva; Costa; Cavalcante, 2017, p. 37). Por conseguinte, procuramos conhecer o comportamento informacional da pessoa idosa, frente aos desafios que o envelhecimento traz por si só, e a interferência da Covid-19 nessa conjuntura.

Pelas questões mencionadas, o envelhecimento traz junto consigo a preocupação de que as pessoas idosas desenvolvam atividades, que lhes dêem alegria e prazer, resultando no combate à visão negativa com respeito ao envelhecimento (Guimarães; *et al*, 2016). Essa preocupação se tornou ainda mais significativa no contexto pandêmico, com o surgimento da infecção viral, inicialmente denominada de SARS-CoV-2. No início da proliferação da infecção viral havia uma grande preocupação com a utilização de EPI (equipamentos de proteção individual) com o objetivo da prevenção e controle da infecção. Nesse momento, em janeiro de 2020, estava instalado o cenário da epidemia (OMS, 2020).

Essa situação pandêmica limitou o convívio de pessoas idosas por serem mais vulneráveis ao vírus. Salientamos que tal preocupação se tornou ainda maior, dado o contínuo aumento nos últimos anos de pessoas idosas na população brasileira, conforme refletidas nas projeções do IBGE (2022).

Dessa forma, o cenário pandêmico da Covid-19 trouxe, muito mais, desafios em todo o mundo, em especial nos países pobres e, com precariedade nas políticas públicas (Kalache; *et al*, 2020). No Brasil, afirma Kalache, *et al*. (2020, p. 2), “envelhece-se mal e precocemente”, e as mortes ocasionadas pela Covid-19 no país refletem “o fato de nunca termos tido políticas para um envelhecimento ativo e saudável, centrado em promoção da saúde, de aprendizagem ao longo da vida, de participação cidadã e proteção dos mais fragilizados”.

O avanço rápido da Covid-19 no mundo trouxe muitas preocupações, seus efeitos eram particularmente mais agressivos em indivíduos com problemas de saúde, em especial, com doenças no trato respiratório, tais efeitos agressivos eram potencializados, quando somava-se às questões de saúde e idade avançada. Dessa forma, as pessoas idosas acabaram sendo as principais vítimas desse vírus, o que convergiu numa grande preocupação com os espaços fechados de convivência de pessoas idosas, como os lares, também, chamados de

Instituições de Longa Permanência para a Pessoa idosa(ILPI) existentes em todo o país (Rosa, 2020). Tal fato elevou-se como mais um motivo para direcionarmos a pesquisa para a pessoa idosa, institucionalizada.

Após pesquisas, a doença passou a ser denominada de COVID-19. Como consequência, a Organização Mundial da Saúde (OMS), em virtude do rápido avanço da doença em vários países e toda sua magnitude, declarou a mudança de estado de epidemia para pandemia, em 11 de março de 2020. Nesse contexto, foram iniciados, de modo ágil, inúmeros estudos científicos em vários países, dado o estado de emergência, com o objetivo de investigar o predomínio do Covid-19, em pessoas com comorbidades como: doenças cardiovasculares, diabetes, hipertensão, doenças respiratórias, etc. Essas comorbidades demonstraram ser de risco em pacientes internados pela Covid-19 (Souza Filho, *et al.*, 2021). Nesse contexto pandêmico, segundo Souza Filho, *et al.*, (2021, p. 6) afirma que,

as comorbidades já existentes se apresentam como um fator de risco para populações acima de 60 anos [...] evidenciou-se que nos óbitos ocorridos pela Covid-19, a faixa etária predominante foi a de 60 anos ou mais e dentre as comorbidades relacionadas aos óbitos registrados por infecções por coronavírus, houve maior ocorrência de doenças crônicas do sistema cardiovascular e imunológico.

Nesse sentido, torna-se óbvio evidenciarmos a fragilidade da pessoa idosa, diante do cenário pandêmico. Isso nos conduziu à necessidade de aprofundarmos, como consequência, tornou-nos necessário entender o processo de envelhecimento, por observar constantemente as alterações fisiológicas, mudanças físicas, sociais e emocionais. Somando a esse fator, temos a vulnerabilidade característica dessa faixa etária, que tem como classificação: pertencente ao grupo de risco (Souza Filho, *et al.*, 2021).

Uma das possibilidades apontadas, para o enfrentamento da pandemia, em pesquisas com pessoas idosas com comorbidades, foi o isolamento social. No entanto, esse isolamento pôde levar às pessoas idosas, com alterações no comportamento, a ter pioras em seus sintomas, e a desenvolver agitação, ansiedade, etc. Estes sintomas poderiam ser, particularmente piores em pessoas idosas com demência, por não entenderem as mudanças, que aconteciam ao seu redor, nem a importância do isolamento social, podendo, como consequência, contrair doenças, devido ao sofrimento psicológico, e por isso ficarem agitadas, ansiosas e ainda com raiva (OPAS, 2021)

Consequentemente, apesar da importância do isolamento social, como medida para conter as contaminações, surgia ainda o desafio de preservar a autonomia das pessoas idosas, além da necessidade de atividades físicas como prevenção contra a perda muscular, baixo

apetite, dentre outros. Nesse sentido, tornara-se imperativo para uma boa saúde, se manter ativo e promover o controle de doenças para que não ocorresse o agravamento do estado de saúde mental e físico, visto que pessoas acima dos 60 anos eram consideradas do grupo de risco (Souza Filho, *et al.*, 2021; OMS, 2020).

Nesse viés, a resiliência torna-se um fator essencial para o enfrentamento das pessoas idosas diante da pandemia, além de ser vista “como um recurso psicossocial de promoção e proteção da satisfação com a vida na velhice, tendo sido incorporadas questões relacionadas aos níveis minimizados de depressão, promoção da saúde e à satisfação com a vida” (Vincente; *et al.*, 2023, p. 3)

5 PERCURSO METODOLÓGICO: REVELANDO OS PASSOS DA CAMINHADA

Nunca conseguimos fazer medidas precisas, apenas úteis. Mas, esta suposição não deve ser tomada como justificativa para a anarquia científica. Pesquisa rigorosa ainda é possível; simplesmente é mais difícil do que se imagina.

Babbie (1999)

Não só na vida, mas também, na realização de uma pesquisa, seguir um caminho, tem muito a ver com as decisões que tomamos. Por isso, temos que estar preparados para fazer as escolhas certas e possíveis. Assim sendo, o foco para iniciarmos esse percurso estará ancorado no cuidado em caminhar junto, lado a lado, em direção aos objetivos traçados, levando, sempre em consideração de onde partimos, e aonde queremos chegar. Daí, a importância dessa etapa para a realização da pesquisa, visto que delineou como ela foi colocada em cena, ou seja, como o projeto foi executado, operacionalizado. Cabe então, enfatizar a descrição detalhada da tipificação da pesquisa, do local e dos participantes envolvidos, bem como, dos métodos e técnicas, e do caminho que foram adotados pela pesquisadora, a fim de explicitar como os objetivos de pesquisa foram alcançados.

5.1 Caracterização da pesquisa

Ao iniciar pela tipificação da pesquisa, adotamos uma abordagem qualitativa, mesmo diante da possibilidade da utilização, limitada, de indicadores quantitativos quando se fez necessário. A opção pela abordagem qualitativa deve-se à ênfase dada aos fatores subjetivos do comportamento humano e ao mundo-vida dos participantes, levando em conta não só as experiências do cotidiano dos sujeitos sociais, mas, especialmente, os sentidos atribuídos a elas.

Não há como deixarmos de empregar métodos qualitativos, que já há muito tem sido utilizados e aperfeiçoados em pesquisas na área da Ciência da Informação. Portanto, consideramos a abordagem qualitativa mais adequada para investigarmos o comportamento informacional da pessoa idosa, inerente à busca e ao uso da informação, haja vista que se trata de um fenômeno, o qual necessita ser compreendido, tanto na sua singularidade, quanto na sua pluralidade, por se manifestar numa “teia de oposições, de revelações, e ocultamentos. Assim sendo, é preciso ultrapassar a aparência imediata para descobrir sua essência” (Chizzotti, 1991, p. 84).

Ressaltamos que no ambiente pesquisado, os sujeitos não foram reduzidos a variáveis estatístico-numéricas, visto que, foram pesquisadas em toda a sua complexidade e dinâmica, diante de situações específicas, a saber: condição social, pertencente a um determinado grupo, ou classe social, crenças, valores e significados (Chizotti, 1991; Minayo, 1994).

No que diz respeito aos procedimentos, se caracteriza como pesquisa de campo, dado que, nela o pesquisador tem aproximação com a realidade que pesquisa, podendo interagir com o meio e com os sujeitos. Por meio desse contato, o pesquisador pode adquirir um conhecimento empírico que é de relevância para a pesquisa, tendo em vista que o objetivo da pesquisa envolve compreender o comportamento informacional das pessoas idosas assistidas pela Instituição Espírita Nosso Lar (Minayo, 1994).

A pesquisa de campo viabiliza obter as informações desejadas com respeito ao problema da pesquisa. Nela o pesquisador observa os fatos que ocorrem espontaneamente, sem interferir no cotidiano dos indivíduos pesquisados, através da vivência no local de pesquisa, conhecendo a rotina em que estão inseridos (Prodanov, 2013).

Com o propósito de obter um aporte teórico na literatura da Ciência da Informação referente aos estudos desenvolvidos, até então sobre comportamento informacional, foi necessária a realização do levantamento bibliográfico para a construção do referencial teórico elaborado, a partir de material publicado em livros, artigos de periódicos, teses, dissertações e material disponibilizado na *internet* (buscadores *Google*, dentre outros), além de portais de periódicos como: portal da CAPES³ e portal Scielo⁴, dentre outros.

Esse levantamento bibliográfico tornou-se o ponto central para verificar o estado da arte, ou seja, observar os estudos desenvolvidos até o momento sobre os seguintes termos: “comportamento informacional”; “comportamento informacional da pessoa idosa”; “busca informacional na terceira idade”. A literatura encontrada forneceu um panorama sobre os estudos produzidos no Brasil voltados para a temática das necessidades de estudos de usuários, mais especificamente, sobre o comportamento informacional voltado para as pessoas idosas.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se classifica como exploratória-descritiva, a qual tem o propósito de familiarizar o problema, tornando-o mais explícito. Busca caracterizar situações, eventos e fenômenos, indicando seus traços mais singulares, distintos ou divergentes, para balizar relações de causa e efeito entre as variáveis. Estas apresentam um

³ (<https://www-periodicos-capes-gov.br>)

⁴ (<http://www.scielo.br>)

modo singular de formular perguntas, focado nas expressões: O que é? Quantos? Como é? Onde está? De que está feito?

Nesse contexto, a pesquisa se insere na abordagem qualitativa, o que possibilitou direcionar a sua condução para a perspectiva do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), tido como uma técnica comumente empregada nesse tipo de abordagem em pesquisas qualitativas.

Em vista de sua versatilidade, inúmeras pesquisas de campo e empíricas na área da Saúde tem se utilizado do DSC, devido também, à eficácia de sua utilização no processamento das opiniões obtidas pelo coletivo. Dessa forma, o uso dessa metodologia e suas aplicações em trabalhos científicos recentes, revelam um aperfeiçoamento da mesma, além da existência de uma variedade de possibilidades de aplicação, sendo uma perspectiva em crescimento, no contexto de seu uso em pesquisas recentes, e em evolução (Lefèvre; Lefèvre, 2006).

Concernente à essa perspectiva, há desafios que o DSC busca alcançar, como o de expressar os depoimentos de cada indivíduo através da coletividade, levando em consideração a dupla condição do objeto, quer de forma qualitativa ou quantitativa. Em vista desse desafio, de expressar o pensamento do coletivo, segundo Lefèvre e Lefèvre (2006, p. 4), a solução apontada “seria a constituição de um sujeito portador desse discurso coletivo”, isso evidencia que a técnica do DSC pode ser empregada tanto nas pesquisas quantitativas como qualitativas.

Nesse aspecto, optamos pela modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que têm depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular, expediente que visa expressar o pensamento de uma coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor de um discurso. O DSC (Lefèvre; Lefèvre, 2003), é uma proposta de organização e tabulação de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos de depoimentos, tendo como fundamento a teoria da Representação Social e seus pressupostos sociológicos.

O DSC consiste ainda em analisar o material verbal coletado, extraíndo de cada um dos depoimentos. Sua apresentação de resultados da pesquisa envolve selecionar, de cada resposta individual a uma questão, as **Expressões-Chave (ECH)**, que são trechos, partes ou fragmentos mais significativos destas respostas. Enquanto que as ideias centrais (**IC**), que são a síntese do conteúdo discursivo manifestado nas Expressões-Chave, são formadas por expressões linguísticas, um nome e/ou pela descrição sucinta do sentido da ECH (Lefèvre; Lefèvre, 2003).

Não raro, há confusão em torno dessas duas figuras metodológicas **IC** e **ECH**. Lefèvre e Lefèvre (2010, p. 77) abordam que “as **IC** são o que o entrevistado quis dizer (ou o quê,

sobre o quê), e as **ECH** como isso foi dito”. Com o material das Expressões-Chave e das Ideias Centrais constroem-se **discursos-síntese**, na primeira pessoa do singular, que são os **Discos**, onde o pensamento de um grupo ou coletividade aparece como se fosse um discurso individual (Lefèvre; Lefèvre, 2003).

Portanto, com o foco central de obter os depoimentos dos participantes para construção do DSC elencamos como técnicas de investigação a **observação e aentrevista**. Os diálogos desenvolvidos com as pessoas idosas participantes viabilizaram a obtenção por meio da interrogação direta e das respostas do roteiro de entrevista (disponível nos apêndices A e B). Além disso, a observação do ambiente e das pessoas no local da pesquisa possibilitou as anotações no diário de campo (disponível no apêndice C).

No que tange à análise e interpretação dos achados da pesquisa utilizamos o modelo de comportamento de busca e uso da informação de Carol Kuhlthau, chamado ISP (*Information Search Process*), o qual considera que o processo de busca da informação é centrado no indivíduo, formando-se por meio da construção social, de pensamentos, de ações, e sentimentos revelados durante todas as etapas desse processo.

5.2 Aspectos Éticos da Pesquisa

A necessidade de regulamentar as pesquisas em humanos, de forma a, proteger as populações a elas submetidas levou o Conselho Nacional de Saúde (CNS) brasileiro a aprovar um documento que teve como objetivo criar parâmetros éticos para as pesquisas na área da saúde, a Resolução CNS nº1, de 13 de Junho de 1988.

Posteriormente, esse documento foi substituído pela resolução CNS 196 (1996). A partir dessa resolução e das resoluções complementares, o desenvolvimento das pesquisas com seres humanos, no Brasil, tomou um novo rumo, e os pesquisadores tiveram que se adaptar ou estão se adaptando a essa nova realidade (Araújo, 1999).

Nesse viés, a trajetória do fazer científico inerente ao compromisso ético desta pesquisa, atende aos requisitos propostos pela Resolução CNS 196/1996, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde – CNS, 2002, que dispõe sobre as normas e diretrizes regulamentadoras da pesquisa com seres humanos, considerando-a como aquela investigação individual ou coletiva que, envolve pessoas de forma direta ou indireta, em sua totalidade ou partes dele, por meio do manejo de informação ou materiais.

Enfatizamos que esta dissertação está contemplada pelo Grupo III desta resolução, que norteia os princípios pertinentes às pessoas em relação à dependência. No caso, grupos

especiais, formados por pessoas idosas abandonadas pelas famílias, assistidas por instituições de longa permanência de pessoas idosas (ILPI). Para nortear essa conduta somamos ainda, a essa resolução, os princípios contidos no Estatuto da Pessoa Idosa, no sentido de garantir os preceitos de integridade e transparência dos envolvidos.

Obedecidas a essas exigências, prosseguimos com outros procedimentos éticos necessários ao cumprimento dos requisitos básicos para a aprovação da pesquisa, junto às instâncias competentes. Assim sendo, a mesma foi cadastrada na Plataforma Brasil, para obtenção do registro junto ao CEP Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, em 14 de Junho de 2023, que forneceu o comprovante de envio do projeto (Anexo A) de nº 064328/2023, e CAAE: 70474923.3.0000.5188.

Na sequência foi solicitada a Instituição Espírita Nosso Lar (IENL), local onde seria realizada a pesquisa, autorização para iniciar a pesquisa com as pessoas idosas, ali, residentes, bem como, o TCLE (Apêndice D), formalizando a intenção voluntária da participação dos residentes para participar das entrevistas. Dessa forma, a fim de garantir o rigor ético da pesquisa nos apoiamos em três princípios básicos, a saber: proteção ao anonimato, obediência aos termos da TCLE e, respeito na relação entre pesquisador e depoentes, visto que diante dos relatos, a postura dos envolvidos será sempre de atenção e compreensão.

Providenciamos o envio da documentação necessária para aprovação do CEP/UFPB, dentre elas, a Certidão de aprovação emitida pelo colegiado do PPGCI⁵, a carta de anuência, a folha de rosto, o cronograma da pesquisa, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), roteiro de entrevista. Tal envio precisou ser realizado em tempo hábil, levando em consideração as amarras do tempo para o desenvolvimento e conclusão da pesquisa. Mais tarde, em 26 de Julho de 2023 o CEP/UFPB emitiu o parecer consubstanciado sob o nº 6.201.179, autorizando e aprovando o início da pesquisa (Anexo B).

5.3 Ambiente da pesquisa: espaço de efetivação dos direitos da pessoa idosa

O local cogitado para a realização da pesquisa foi a Instituição Espírita Nosso Lar (IENL), que ao longo dos anos, vem se tornando um espaço de proteção, segurança e empoderamento de pessoas idosas. É uma organização filantrópica sem fins lucrativos, dotada de personalidade jurídica de Direito Privado, sem fins lucrativos. É conhecida,

⁵ Documento emitido após à banca de qualificação, fornecida pelo colegiado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba – PPGCI-UFPB, no qual esta pesquisa está vinculada.

também, como “Lar dos idosos”. Está localizada em João Pessoa-PB, no bairro Castelo Branco – Praça Abdon Milanez, 115.

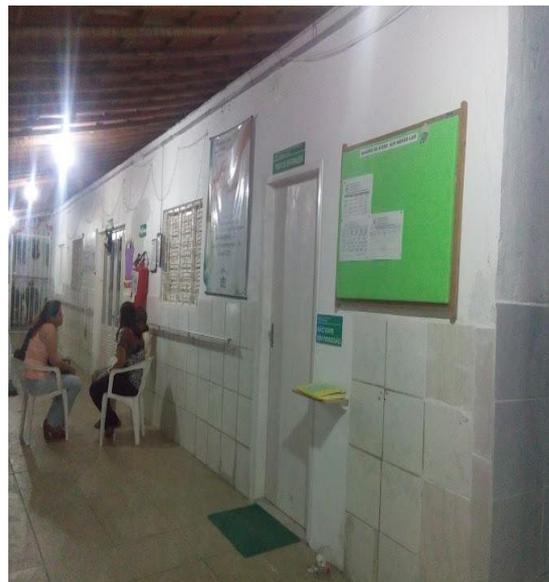
A título de ilustração, decidimos registrar, panoramicamente, a Instituição Espírita Nosso Lar, instituição pleiteada para a realização da pesquisa, ver Figura 1 e 2.

Figura 1 - Entrada principal da IENL



Fonte: <http://nossolar.com.br>

Figura 2 - Dependências internas do IENL



Fonte: <http://nossolar.com.br>

Diante das figuras 1 e 2, afirmamos que a IENL é uma Instituição de Longa Permanência para pessoas idosas. É um espaço de ações, comportamentos e atitudes que entendemos tratar-se de estratégias de sobrevivência, que fazem parte da vida das pessoas idosas, ali residentes, sendo grande parte, advindas do abandono à própria sorte por não possuírem vínculo familiar consistente, nem casa para morar, além de terem vivido relações de maus tratos e indiferença dos familiares. Estes encontram na instituição valores direcionados para o desenvolvimento de ações de garantia dos direitos da pessoa idosa, haja vista, que é dever da família, da sociedade e do Estado amparar e assegurar a sua participação na comunidade em que vive, garantindo a ela o direito à vida, defendendo sua dignidade e seu bem-estar, conforme premissas da Constituição Federal e da Lei no 10.741, de 10 de outubro de 2003, que reconhecem que o envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social (Brasil, 2003).

Sob esse prisma, nasceu a IENL com a missão de oferecer um porto seguro para a pessoa idosa, mesmo ciente que essa segurança, está diretamente relacionada ao grau de resiliência de cada pessoa, no que diz respeito às suas condições internas de enfrentamento às

dificuldades, sua configuração e dinâmica familiar, sua história de vida e a capacidade de reivindicar seus direitos.

Sua história foi iniciada em 1980, quando se deu a inauguração do Centro Espírita, “Nosso Lar”. A instituição conta com instalações que oferecem aos assistidos atendimento médico, fisioterapêutico, psicológico, nutricional e assistencial. É reconhecida como uma instituição de utilidade pública federal, estadual e municipal, cuja missão é ser reconhecida como um importante caminho para cuidar do ser e de empoderamento na vida da pessoa idosa.

A escolha desta instituição se deu pelo importante papel que desempenha frente à sociedade, por meio do trabalho social nas comunidades carentes, tendo por objetivo garantir a subsistência alimentar de mais de 50 (cinquenta) famílias da comunidade carente das adjacências (São Rafael e Santa Catarina). Outro trabalho desempenhado pela instituição é a distribuição de enxovais e orientação psicológica para as mães carentes.

Para sua subsistência a instituição conta com doações da população, além de projetos do governo, como o “Projeto Acolher”, lançado no ano de 2011, coordenado pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano da Paraíba, que tem por objetivo “garantir a prestação de serviços adequados aos idosos que vivem em Instituições de Longa Permanência” (Governo da Paraíba, 2019). Neste caso, a missão do “Projeto Acolher” está em selecionar Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI) - entidades sem fins lucrativos que atendam pessoas idosas na Paraíba, para proporcionar um cofinanciamento por meio de recursos advindos do Fundo de Erradicação e Combate à Pobreza do Estado da Paraíba (Funcap), a fim de assegurar uma melhor qualidade de vida às pessoas idosas assistidas.

Tais recursos permitiram a implantação de melhorias na infraestrutura da instituição, como “à construção da área de lazer, aquisição de materiais para atividades lúdicas, materiais permanentes, carro, alimentos, máquina de lavar e secar roupa industrial, além de renovação do telhado [...] e colocação do piso antiderrapante” (Governo da Paraíba, 2019).

Posto isso, constatamos que devido, à cidadania transcender a esfera institucional, a IENL pode exercitar a sua natureza cidadã no âmago das questões sociais, incrementando ações efetivas que articulem esforços na esfera social, política e cultural, e que estejam integradas aos princípios de responsabilidade e ética social, e das estratégias corporativistas (Dowbor, 1999).

5.4 Os sujeitos da pesquisa: quem são eles? O objeto do olhar do pesquisador

[...] para além da orelha existe um som, à extremidade do olhar um aspecto, às pontas dos dedos um objeto – é para lá que eu vou. (Clarice Lispector, 1980)

O fragmento da citação com o pensamento de Clarice Lispector nos induz a pensar, no diálogo face a face a ser construído com os sujeitos da pesquisa, visto que a palavra “olhar” nos dá a possibilidade de adentrar outros mundos. Na verdade, essa expressão nos faz lembrar que não há trabalho de campo, que não visse um encontro com um outro, que nos faz questionar e entender o que leva esses interlocutores a se sentirem confusos e envolvidos na pesquisa e nela permanecerem, investindo seu tempo e seu desejo.

Falar sobre os sujeitos dessa pesquisa é refletir sobre a pessoa idosa, suas ideias, seus comportamentos e concepções sociais. É, portanto, uma tarefa árdua de realizar, devido, antes de tudo, ser um ator social que se reveste de muitas histórias, sabedoria e vida (Figura 3).

Todavia, para contemplar a curiosidade (quem são eles?) nos apoiaremos nessa indagação inicial. Portanto, os sujeitos da pesquisa são pessoas idosas, residentes em uma instituição de longa permanência, que vivem em sua maioria, situação de carência afetiva e expropriação de direitos, gerando ausência de projetos de vida e de valores, mas que, devido o acolhimento institucional, conseguem driblar o desafio de suas particularidades nas relações estabelecidas no contexto de suas vidas.

Diante do tema da pesquisa, percebemos, mediante à revisão literária, que no contexto da Ciência da Informação, há pouco destaque às manifestações afetivas e emocionais, enquanto atributo das trocas sociais e de empoderamento de pessoas marginalizadas.

No caso específico desta pesquisa, tomamos como imperativo conhecer o comportamento informacional, a busca e o uso de ações da pessoa idosa, no decorrer das suas rotinas, visto que o envelhecimento tem ganhado maior visibilidade e vem sendo considerado um processo natural da vida, permeado por mudanças físicas, como perda de força física, vitalidade e diminuição da coordenação corporal, psicológica e social (Gonçalves *et al.*, 2008).

Diante do exposto, percebemos que os estudos recentes têm se preocupado em não apenas identificar as perdas ou os aspectos vitais que declinam com os anos, mas, também as novas possibilidades que emergem dessa etapa, caso da pesquisa em pauta, que busca conhecê-las em outra dimensão da vida humana e social.

É preciso, para tanto, estarmos atentos a essas manifestações emocionais expressivas nas relações advindas do cotidiano dos sujeitos a serem investigados, visto que a influência

das emoções pode causar tensões e conflitos, muitas vezes incapacitando à atuação do pesquisador, ou daquele que deveria conduzir a relação (Souza, 1993) no processo de ressignificação dessas manifestações, produzindo novos sentidos e novos olhares para a relação pesquisador x sujeito e para as experiências de ambos.

Figura 3 - Atividades de interação social (físicas, educativas, lúdicas e interativas) na IENL



Fonte: <http://nossolar.com.br>

Nesse contexto, a pesquisa abrange um **universo** configurado por 40 pessoas idosas que residem no IENL. Todavia, com um propósito deliberado e em conformidade com critérios específicos, foi selecionada, **a amostra** abrangendo 12 participantes que melhor se adequaram ao estudo, tendo em mente os rigorosos critérios de inclusão, que orientaram a seleção. Estes critérios incluem:

- a) apresentar um envelhecimento ativo e desenvoltura no processo comunicacional – aqueles que possuíam condições de compartilhar suas necessidades cotidianas, problemas e possibilidades de atribuir sentido às ações propostas na pesquisa;
- b) interesse - foram selecionados somente os sujeitos que demonstraram entusiasmo, espírito participativo e disposição para se envolver ativamente no contexto da pesquisa
- c) permanência - somente as pessoas idosas que residem na IENL, e que atendem a todos os critérios contidos nas alíneas anteriores.

Previamente, contamos apenas, com a certeza que, em relação ao tamanho da amostra, este foi associado ao julgamento/opinião da pesquisadora, amparado na ideia de Minayo (1993, p. 101) quando afirma:

[...] o aspecto numérico na busca qualitativa se torna uma preocupação menor porque o que importa, é a qualidade do informante e não precisamente a quantidade deles. O critério não é numérico, e a amostragem ideal é aquela capaz de refletir a totalidade nas suas múltiplas dimensões.

Essa consideração de Minayo (1993) deu-nos o respaldo necessário para seguirmos no propósito de definir o campo de investigação e os processos desenvolvidos pelos participantes da pesquisa no seu dia a dia para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas atividades cotidianas: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar, etc.

Estas reflexões ao encontrarem eco no percurso metodológico da pesquisa, revelaram momentos e episódios do cotidiano, o comportamento informacional, e a forma como os sujeitos buscaram e usaram a informação. Diante desse processo reflexivo e da sensibilidade em relação à privacidade dos participantes, optamos por preservar suas identidades, garantindo o anonimato. Para tal, convencionamos denominar-los com os seguintes termos: **Flor**” e **Orvalho** seguidos de letras do alfabeto (A, B, C...).

Justificamos o uso das palavras, “flor e orvalho”, no intuito de simbolizar as pessoas idosas com suas experiências e vivências com o envelhecer. Essa analogia nos leva a refletir no tocante aos aspectos similares entre esses termos, a vida e o tempo, ou seja, nos faz lembrar o processo de envelhecer, pois assim, como as flores murcham e caem dos galhos com o passar do tempo e, o orvalho que perduram em momentos frios, mas desaparece com as temperaturas elevadas, com as pessoas o processo é similar com o passar do tempo. Entretanto, é preciso compreendermos que essa efemeridade/mutabilidade não diminui a importância das flores e do orvalho na natureza, da mesma forma que não diminui a relevância das pessoas idosas na sociedade. Por isso, tais termos são apropriados para respaldar o anonimato, tendo em vista a bagagem e experiência individual dos participantes, em relação a abordagem comportamental, a busca e o uso da informação, diante das necessidades e anseios de cada um.

5.5 Configuração e operacionalização da pesquisa

Nossa proposta com relação à operacionalização da investigação teve início com a execução de um levantamento bibliográfico para termos uma compreensão mais clara e minuciosa do estado da arte, a fim de obtermos uma base sólida da temática. Em seguida, entramos em contato com a direção da IENL para apresentarmos, detalhadamente, o projeto. Nesse sentido as atividades desenvolvidas obedeceram às seguintes fases, a saber:

- a) contato com os (as) dirigentes do IENL, a fim de apresentar a pesquisa e obter autorização para iniciá-la, haja vista que os contatos iniciais para a realização da mesma, já haviam sido iniciados;
- b) apresentação do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) aos sujeitos da pesquisa (Apêndice C), no intuito de obter as assinaturas necessárias à realização das entrevistas;
- c) registro da proposta do projeto de pesquisa na Plataforma Brasil;
- d) realização da pesquisa de campo, seguida da apresentação da carta de cessão de direitos, que faz alusão à concordância dos sujeitos para que os relatos pudessem ser utilizados para publicação em estudos, respeitando o anonimato das interlocutoras.

Nessa perspectiva, apresentamos os passos metodológicos efetivamente executados, enfatizando que foram utilizadas técnicas e instrumentos de pesquisa como possibilidade metodológica, que permitiram um diálogo entre a pesquisadora e os sujeitos, no intuito de coletar dados, dar suporte, desvendar os achados, e assim interpretar os resultados da pesquisa, tornando-os, eminentemente, socializados com os objetivos de promover novos conhecimentos.

Todavia, para isso, tornou-se necessário que as questões problematizadas se vinculassem a um posicionamento teórico, e uma forma de ver o mundo, por isso, a pesquisadora se fez presente na construção do objeto de estudo, uma vez que esse posicionamento teórico é de grande valia, haja vista se tratar de inter-relações entre sujeitos na construção do conhecimento.

Tendo em vista, que a pesquisa está pautada nessa orientação, os procedimentos e as técnicas de coleta de dados foram definidos segundo o objeto de análise. Portanto, utilizamos como técnicas de investigação a **observação**, a qual é feita diante de tudo aquilo que não é dito, mas pode ser visto e captado pelo pesquisador e a **entrevista**, que tem como matéria-prima a fala dos sujeitos e o ouvir com respeito da pesquisadora.

As entrevistas foram gravadas por meio de celular, o que possibilitou o acesso às informações não impressas em documentos, porque dizem respeito às percepções, práticas e valores dos sujeitos em relação aos objetos e fenômenos com os quais se relacionam. As falas dos participantes proporcionaram revelações de “[...] condições de vida, de sistemas de crenças e, ao mesmo tempo, possuir a magia de transmitir por meio de um porta-voz, o que pensa o grupo dentro das mesmas condições históricas, socioeconômicas e culturais que o interlocutor [...]” (Minayo, 2015, p. 63).

Face ao exposto e, levando-se em conta as questões norteadoras da pesquisa, a principal estratégia metodológica da coleta de dados foi captar, trazer para si aspectos e particularidades do comportamento informacional dos sujeitos da pesquisa, ou seja, como eles buscam, encontram, selecionam, compreendem e integram as informações para sanar as demandas complexas da vida cotidiana.

6 TRAÇADOS PARA A ORGANIZAÇÃO DO MATERIAL EMPÍRICO

Para tabular, organizar e analisar os dados obtidos na coleta optamos pelo discurso do sujeito coletivo ou (DSC), que proporcionou a organização e tabulação de dados qualitativos de natureza verbal, obtidos nos depoimentos das entrevistas, para obter então as Expressões-Chave que revelaram as principais ideias para se obter os Discos, que se refere ao pensamento do grupo estudado (Lefèvre; Lefèvre, 2003).

Vale salientar, que alinhado a esse processo de compreender os Discos, a observação direta nos auxiliou a enxergar além do que estava diante dos olhos, ou seja, captar sentimentos e emoções que não são expressos de modo explícito por meio de palavras na entrevista, mas, por meio de atitudes e assim entender como a busca e o uso da informação são desenvolvidos e construídos no seu cotidiano. Para tanto, a coleta e a análise dos dados foram desenvolvidas a partir das etapas a seguir, expostas no Quadro 3.

Quadro 3 – Passos da coleta e análises dos dados

Fases	Atividades
Coleta	Realização da entrevista e anotações no diário de campo;
	Leitura das expressões faciais, gestos e atitudes mediante questionamento;
	Conversa com os profissionais de saúde da instituição;
Análise dos dados	Decifragem dos dados com base no DSC;
Tratamento dos resultados	Interpretar, descrever dados;
	Elaboração de tabelas e gráficos como auxílio à explanação dos dados;
	Explanação dos resultados.

Fonte: Construído pela autora, 2023

A coleta, inicialmente, envolveu a aplicação das entrevistas aos assistidos pela IENL, com a finalidade de obter a opinião pessoal de cada pessoa idosa, individualmente, sobre o assunto e assim, identificar aspectos relativos às etapas de busca e uso da informação desenvolvida por cada pessoa idosa em particular. Nesse sentido, utilizamos a entrevista semiestruturada como instrumento de pesquisa, o que não limitou a coleta de dados, já que por ser semiestruturada permitiu a inclusão de novas categorias, sentimentos e respostas que foram identificadas no decorrer da coleta.

Por sua vez, a observação junto aos questionamentos realizados, viabilizou obter informações sobre o comportamento dos mesmos. Com isso, captamos opiniões e atitudes que

foram associadas à rotina e histórias de vida, fornecendo assim, informações que foram registradas no diário de campo (Prodanov, 2013).

Após essa fase, realizamos o exame das entrevistas, o que compreende, a análise e organização das respostas obtidas para conseqüente elaboração de tabelas e gráficos, permitindo-nos visualizar e ter um vislumbre sobre os dados coletados. A tabulação das respostas à entrevista facilitou a compreensão dos dados, sistematizando-os e preparando-os para a etapa seguinte, a análise. Cabe salientar, e destacar que na etapa de análise, as respostas são agrupadas, de acordo com o discurso do sujeito coletivo, como explicitado acima.

O tratamento dos resultados ocorre, a partir da explanação e interpretação dos dados coletados e, previamente tabulados, tendo como ferramenta auxiliadora um roteiro de entrevista estruturado ou subdividido em quatro seções: 1) perfil dos usuários; 2) fontes e meios de acesso à informação; 3) comportamento de busca por informação; 4) barreiras/obstáculos. A elaboração de gráficos e tabelas, como ferramentas de apresentação visual, bem como de auxílio à compreensão dos dados, também é executada nesta fase.

A **primeira** seção engloba o perfil dos usuários, composta por perguntas fechadas que fornecem dados sobre os participantes como: sexo, idade, grau de escolaridade e renda, a fim de conhecer melhor quem são eles. Na **segunda** parte as perguntas buscam identificar quais as fontes de informação utilizadas por essas pessoas. A **terceira** aborda as questões que envolvem compreender os processos de busca e uso da informação, levando-se em consideração as etapas sequenciais apontadas por Kuhlthau (1991) e as emoções sentidas em cada etapa.

Como resultado desse processo de análise, obtivemos as emoções resultantes dos seis (6) estágios do modelo de Kuhlthau (1991). Por fim, na seção **quatro**, temos as questões de identificação das barreiras encontradas pelas pessoas idosas em sua busca informacional.

A aplicação do roteiro da entrevista seguiu essas seções de forma sequencial e alguns detalhes referentes ao comportamento informacional, ou expressões de descontentamento com algum assunto, ou outras manifestações verbais e atitudes foram anotadas no Apêndice C (diário de campo), que tinha espaço para anotações desses detalhes dos comportamentos pessoais de cada participante. Conseqüentemente, seguir essa lógica viabilizou direcionar a interpretação dos dados e apontar conclusões, para alcançar a obtenção dos significados que nos levam a atender ao problema de pesquisa levantado.

6.1 Análise e interpretação dos achados empíricos da pesquisa

No que tange à análise e interpretação dos dados empíricos, esta foi desenvolvida, a partir dos dados obtidos junto aos sujeitos da pesquisa. Assim, conduzimos as discussões e interpretação dos dados obtidos, das questões e dos objetivos propostos, ancorados na fundamentação teórica apresentada.

Nesse sentido, utilizamos o modelo de comportamento de busca e uso da informação de Carol Kuhlthau (1991), conhecido como *Information Search Process* (ISP) que é constituído por um conjunto de seis etapas que representam partes sequenciais de um processo. A denominação que é dada a cada parte está diretamente ligada à principal atividade realizada na mesma, conforme delineada no Quadro 4.

Quadro 4 - Processo de busca da informação

Estágios	Sentimentos comuns a cada estágio	Pensamento comum a cada estágio	Tarefas apropriadas de acordo com Kuhlthau
Início	Incerteza	Generalizados	Reconhecer
Seleção	Otimismo	-----	Identificar
Exploração	Confusão/frustração/dúvida	-----	Investigar
Formulação	Clareza	Específicos/claros	Formular
Coleta	Senso de direção/confiança	Aumento do stress	Coletar
Apresentação	Alívio/satisfação/frustração	Focado	Completar

Fonte: Kuhlthau (1991, p.363) - tradução do pesquisador

Ressaltamos que a escolha por esse modelo se justifica, por acreditarmos que o seu desenvolvimento passa, invariavelmente, pela criatividade e pela capacidade do pesquisador qualitativo, em lidar com situações que, muitas vezes, não podem ser alcançadas de forma versátil em outro modelo. Kuhlthau (1991) prefere considerá-lo como processo de busca por informação e não como modelo, por ocorrer através de ações, pensamentos e sentimentos que o usuário vivencia enquanto está envolto em uma busca por informação.

Vale ressaltar que, nesta pesquisa tratamos do comportamento, busca e uso da informação sob a percepção da CI, assim, discorreremos sobre os estudos de Kuhlthau sempre que necessário, como modelo, por assim constar na literatura sobre “modelos de comportamento de busca e uso da informação”, tema específico desta pesquisa.

Diante dessas considerações, acreditamos que o modelo (ISP) de Kuhlthau, nos dá a oportunidade de estudar o usuário conhecendo-o em profundidade, identificando o seu comportamento em relação à informação, sob os domínios: afetivos (sentimentos e sensações experimentadas); cognitivos (pensamento relativo ao conteúdo e ao contexto) e; físicos - ações realizadas durante o processo de busca pela informação.

Face ao exposto, percebemos que o modelo de Kuhlthau detalha os sentimentos, que acompanham os indivíduos durante todas as etapas, sendo que estes sentimentos são analisados como inerentes a um processo de busca de informação.

A incerteza, a apreensão e, conseqüentemente, a ansiedade, são propriedades relevantes da fase inicial dessa busca, na qual o usuário, via de regra, ainda não conhece e nem sabe exatamente o que precisa, ou o que está à procura. Na medida em que o usuário vai tipificando o que deseja, adquire sentimentos de confiança e otimismo. Todavia, estes sentimentos se intercalam com sensações de desordem e desencanto, até o momento de lograr condições de demarcar ou de delimitar o epicentro (foco principal) da sua pesquisa (Crespo; Caregnato. 2003).

Outro aspecto, que justifica a escolha desse modelo está em como os sentimentos, as emoções e ações são levados em consideração no processo de busca, que acompanha cada indivíduo, associando-os às várias etapas e atividades no momento desse processo de descoberta de novos conhecimentos diante de uma demanda informacional.

Nesse direcionamento, procedemos ainda sobre os aspectos gerais identificados no local da pesquisa, bem como, nas pessoas idosas participantes. Em seguida abordamos o perfil de usuário e as discussões e interpretação dos achados da pesquisa, a partir dos seus problemas e dos seus objetivos norteadores e, ainda, nas ideias dos autores revisitados no percurso teórico apresentado na seção.

6.1.1 O panorama geral dos aspectos na pesquisa de campo

Nessa seção explanamos as circunstâncias, que envolveram o desenvolvimento e aplicação da pesquisa de campo. Considerar tais circunstâncias nos permite compreender como se deu a pesquisa, quais dificuldades enfrentadas no seu desenrolar e nos fornece uma visão geral dos usuários estudados.

Inicialmente, as visitas ao local de pesquisa e a imersão na rotina das pessoas idosas assistidas pela IENL foram fundamentais para o pesquisador conhecer com mais profundidade o dia a dia dos sujeitos da pesquisa.

Durante o período em que estivemos na instituição, os profissionais cuidadores desempenharam um papel fundamental, oferecendo assistência sempre que necessário.

Um exemplo notável disso, foi a ênfase inicial na utilização dos equipamentos de proteção individual (EPIs), uma medida voltada para reforçar a segurança sanitária, tanto das pessoas idosas residentes, quanto dos pesquisadores e profissionais de saúde envolvidos no estudo.

No entanto, no decorrer das visitas da pesquisadora, ao local da pesquisa, a OMS⁶ decretou o fim da pandemia, em outras palavras, o fim da emergência de saúde global da Covid-19. Porém, tendo em vista a vulnerabilidade, na questão da saúde das pessoas idosas residentes na IENL, os cuidados preventivos continuaram a ser obrigatórios, como uso de máscaras e higienização, que foram mantidos.

Essa determinação da OMS culminou ao mesmo tempo, com a liberação do Comitê de Ética para dar início a coleta de dados, com a aplicação das entrevistas.

Nesse contexto de cuidados e precauções, ao desenvolver a pesquisa, inicialmente as visitas tinham por objetivo compreender como se dava a rotina diária dos assistidos pela IENL, para então planejar os dias e horários de aplicação da entrevista, de modo que interviesse o mínimo possível nas atividades e rotina diária dos participantes.

Dessa forma, constatamos que na IENL, há um esforço em manter os horários fixos para o desenvolvimento interno de suas atividades com as pessoas idosas, a fim de estabelecer uma rotina que favoreça o acolhimento e o bem-estar, ações estas, que são comuns nas residências, em que as famílias estabelecem uma rotina, além de, fortalecer o senso de pertencimento, tanto na comunidade em vivem, quanto na instituição em que residem.

Dentro do grupo pesquisado, observamos que alguns participantes são mais ativos que outros, demonstram interesse em se envolver em cada atividade recreativa. Tais atividades são ofertadas de forma que atendam às preferências individuais.

Embora os profissionais cuidadores se esforcem em convidar todos a participar de todas as atividades, há residentes que gostam de realizar apenas as atividades de sua preferência, assim alguns preferem assistir a novela da tarde, outros preferem assistir futebol, já outros gostam de assistir a noticiários, enquanto alguns gostam de jogar dominó à tarde e se

⁶Orientação do fim da pandemia: “A decisão foi tomada pelo diretor-geral da OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, após receber a recomendação do Comitê de Emergência encarregado de analisar periodicamente o cenário da doença”, segundo declarado pela Organização Pan-Americana da Saúde – OPAS (2023).

empolgam quando chega o horário dessa atividade, há também, aqueles que preferem ficar conversando com outros colegas.

Isso evidencia o interesse da instituição em manter uma rotina flexível, que se adapte às necessidades e interesses de cada pessoa idosa residente, para que possam se sentir acolhidos, amparados, e também ativos por realizarem as atividades que lhes dão prazer.

Inseridos nesse contexto, nos momentos de visitação, observamos o desenvolvimento dessas atividades citadas acima, além de outras observadas, através de fotos da instituição como passeios de visitação à praia, e atividades físicas realizadas durante a visitação à praia.

Durante as visitas a IENL sempre haviam profissionais dispostos a orientar, auxiliar e informar a respeito do estado de saúde e das condições físicas e cognitivas das pessoas idosas individualmente, a fim de identificar quais delas teria capacidade cognitiva e física para desenvolver uma conversa fluida que possibilitasse sua participação.

Apesar de a instituição ter um quantitativo considerável de pessoas idosas residentes, nem todos estavam em boas condições de saúde. Havia também pessoas idosas acamadas, outros em estado grave de saúde, outros acometidos por um alto nível de comprometimento do aparelho auditivo, alguns em um estágio avançado de *Alzheimer*, o que impedia uma conversa, dentre outros quadros de saúde, que não caberia detalhar nesta pesquisa. Por isso, apenas alguns estavam “conscientes e orientados”,⁷ e com estado físico e mental que os permitiam participar da pesquisa.

A instituição conta com vários profissionais de saúde como, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, cuidadores, entre outros. Esses profissionais desenvolvem, diariamente atividades, lado a lado com os assistidos, como atividades físicas, atividade de pintura de desenhos, jogos de dominó, e com isso, conquistam a confiança dos mesmos.

O auxílio desses profissionais da IENL durante todo o processo de interação com as pessoas idosas foi imprescindível. Através desse auxílio conseguimos nos aproximar e desenvolver conversas agradáveis com os assistidos, esse diálogo favoreceu a coleta dos dados para a pesquisa, visto que os assistidos possuem certa resistência com pessoas estranhas e/ou externas à instituição, e que não conhecem.

Por esse motivo, tivemos que iniciar as visitas bem antes da coleta dos dados a fim de criar esse vínculo com os residentes na instituição.

⁷As palavras “orientado e consciente” são utilizadas recorrentemente pelos profissionais de saúde (enfermeiros, psiquiatras, fisioterapeutas) que atuam na instituição como meio de explicar que determinada pessoa idosa está em condições de desenvolver conversas e interagir socialmente.

As inúmeras visitas ao local de pesquisa ajudaram na aproximação com as pessoas idosas, criando confiança para desenvolver conversas sobre suas histórias de vida, seu passado, experiências, algumas boas, outras ruins, porém, que lhes marcaram, até o seu estágio atual de vida. Essa convivência como pesquisadora, por vezes nos contagiava, nos gratificando ao perceber o quanto eles se sentiam agradecidos por conversar, trocar experiências e participar desta pesquisa através da entrevista, se expressando verbalmente, inclusive, quanto a sua gratidão por se sentirem pessoas úteis à pesquisa científica.

Vale salientar, que utilizamos de uma linguagem simplificada para uma melhor comunicação com as pessoas idosas da pesquisa, a fim de facilitar a compreensão das mesmas sobre os assuntos questionados.

Na aplicação da entrevista, tentamos traduzir as perguntas com termos da área da CI, de modo que se tornasse de fácil entendimento, como por exemplo: na pergunta nove da entrevista (Apêndice B) temos a seguinte questão: Qual a fonte que você utilizou para satisfazer a sua necessidade? Para melhor compreensão das pessoas idosas questionamos os participantes: Têm o costume, ou gosta de buscar as informações que necessita através de qual dessas opções? Assim, por usar uma linguagem de melhor compreensão aos participantes, a coleta se tornou agradável e fluida.

Nesse contexto, a aplicação do roteiro da entrevista ocorreu de forma gradual no decorrer do tempo, consoante a disponibilidade dos horários da instituição, pois, como já mencionado, os residentes possuem atividades diárias já estabelecidas, como, por exemplo, horário do lanche, de assistir TV, jogar dominó, dentre outras.

Dessa forma, a inserção no cotidiano do ambiente de pesquisa (pesquisa de campo), tornou possível compreender aspectos intrínsecos e extrínsecos, que foram essenciais para o desdobramento da pesquisa, e proporcionou obter informações valiosas para caracterização dos sujeitos da pesquisa.

6.1.2 Delineando o perfil dos usuários: contextualizando as respostas

Iniciamos as perguntas da entrevista com questões, que se destinam a traçar o perfil das pessoas idosas residentes na IENL. Para esse fim, incluímos nessa parte, questões sobre sexo – articulado ao pseudônimo (Quadro 5); faixa etária (Gráfico 1); nível de escolaridade (Gráfico 2) e renda (Gráfico 3).

Assim, de acordo com a **amostra da pesquisa** e com os critérios de inclusão e exclusão, contamos com **12 participantes**. Assim sendo, temos a distribuição por sexo, conforme delineado no Quadro 5.

Quadro 5 – Sexo dos sujeitos da pesquisa – pseudônimos

PARTICIPANTES DA PESQUISA	MULHERES	HOMENS
Pseudônimos	Flor A	Orvalho A
	Flor B	Orvalho B
	Flor C	Orvalho C
	Flor D	Orvalho D
	Flor E	Orvalho E
	Flor F	Orvalho F
TOTAL	6 flores (A-F)	6 Orvalhos (A-F)
PERCENTUAL	50%	50%

Fonte: Construído pela autora, 2023

O Quadro 5 apresenta a composição total da amostra da pesquisa composta por doze pessoas idosas, seis mulheres (flores) e seis homens (orvalhos). Percebemos que este quantitativo igualitário, entre os sexos, não foi intencional, tendo em vista que a amostra foi retirada do universo das pessoas idosas, assistidas pela IENL, levando em consideração as condições mentais, físicas dessas pessoas, além do desejo de participar da pesquisa. Ao incorporar esses fatores na seleção da amostra, a pesquisa buscou garantir que os participantes pudessem contribuir de maneira significativa, levando em conta suas condições individuais.

Com base nesses dados, podemos inferir que o grupo de participantes pertencentes à amostra de pesquisa é distribuído de forma igualitária entre homens e mulheres, e pode indicar uma representação equilibrada de gênero na pesquisa, com cada grupo representando 50% do total.

O fato da amostra ser igualmente dividida, entre homens e mulheres é uma característica relevante, pois permite uma análise mais equilibrada e abrangente das experiências e perspectivas de ambos os sexos.

O Quadro 5 enfatiza ainda, que o equilíbrio de gênero, o envelhecimento ativo e o desejo dos participantes são detalhes relevantes para garantir a qualidade e a representatividade da pessoa idosa nessa fase da vida, independente do sexo que abraça. Ela também se preocupou, em valorizar a capacidade de envolvimento dos participantes, em

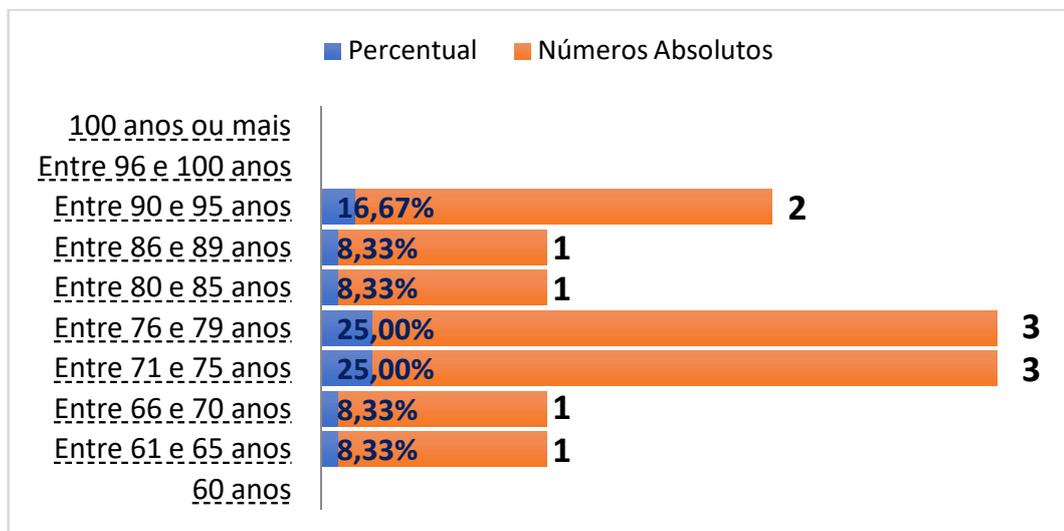
atividades lúdicas e educativas, mesmo diante do processo de envelhecimento. Esses dados mostram, ainda, que a pesquisa não observou, passivamente, a participação dos sujeitos.

Estes achados fortalecem as ideias de Mane (2007) contidas na pesquisa realizada com um grupo de pessoas idosas do SESC-PB, no projeto “alegria de viver”, na qual afirma que:

a velhice é um estágio natural da vida, todos nascem, crescem e envelhecem, mas envelhecer assusta [...] O idoso pode e deve desempenhar seu papel social, e tem o direito a uma vida digna, com acesso a aposentadoria integral que supra suas necessidades, com assistência adequada à saúde, ao lazer à vida social. Enfim cabe-nos contribuir para que o idoso tenha um viver cercado de sincero afeto e respeito humano, não sendo tratado como uma pessoa superada, alguém que apenas espera a morte chegar, mas que antes de tudo, anseia pela vida. (2007, p.3)

Em relação à faixa etária dos sujeitos da pesquisa, o Gráfico 1 demonstra as idades e suas predominâncias, dados importantes que podem fornecer informações relevantes sobre a inclusão de pessoas com idades avançadas em pesquisas.

Gráfico 1 - Faixa etária dos participantes



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Tendo em vista, que segundo a Legislação Brasileira (Brasil, 1994) mencionada anteriormente, considera-se pessoa idosa, a partir dos 60 anos, a pesquisa contabiliza a idade dos participantes de 60 anos em diante, além de que na IENL nenhum dos residentes apresentou idade inferior a 60 anos.

Os participantes apresentavam idades entre 61 e 95 anos. De acordo com o gráfico 1, notamos uma predominância de residentes, na faixa etária dos 71 a 79 anos, concentrando um

percentual de 50% dos entrevistados, apenas dois participantes possuíam idades, entre 90 e 95 anos, correspondendo, neste caso, à 16,67%.

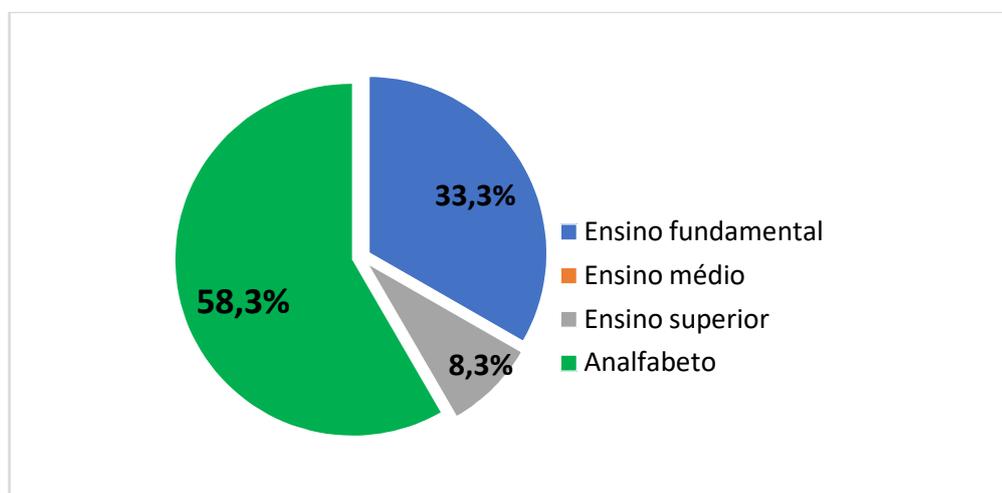
As demais faixas etárias, 61 a 65 anos, 66 a 70 anos, 80 a 85 anos, 26 a 89 anos, corresponderam a um percentual de 8,33%, ou seja, apenas um participante se enquadra em cada uma dessas faixas etárias. Constatamos também a inexistência de participantes com faixa etária, entre 96 a 100 anos ou mais.

Ao analisarmos essas informações, contextualizamos as idades dos sujeitos da pesquisa, destacando a relevância desses achados para o estudo em questão, que diz respeito ao comportamento informacional das pessoas idosas do IENL.

Percebemos que a distribuição das idades dos participantes está em conformidade com os critérios definidos na legislação brasileira para pessoas idosas. Observamos, ainda, a presença de dois participantes, com idades entre 90 e 95 anos, o que corresponde a 16,67% da amostra. Isso indica a inclusão de pessoas com idades avançadas na pesquisa, pois a inclusão de participantes com idades avançadas contribui para a literatura sobre o envelhecimento ativo e o comportamento informacional. Esses dados podem preencher lacunas no conhecimento existente relacionados a esse grupo, haja vista a importância de considerarmos a longevidade e o envelhecimento ativo em estudos sobre o tema, mais especificamente na Ciência da Informação.

Quanto ao grau de escolaridade, o Gráfico 2, a seguir, nos mostra o perfil dos participantes nesse contexto da educação formal, visto ser considerado uma medida que indica o nível de instrução e qualificação educacional de uma pessoa. O grau de escolaridade pode variar, de acordo com o sistema educacional de um país. Vejamos o Gráfico 2.

Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos participantes



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Conforme demonstrado no gráfico 2, há uma predominância de pessoas idosas sem escolaridade, sendo tal, refletida em 58,3% dos participantes, ou seja, sete (7) pessoas idosas que afirmaram não saber ler. Isso nos revela que a falta de educação formal pode limitar o acesso às oportunidades educacionais, de emprego e de desenvolvimento pessoal. Isso pode afetar negativamente a capacidade da pessoa idosa em sua autoestima e empoderamento, mesmo que não afete o valor dessa pessoa, nem a capacidade de aprender.

Dentre os depoimentos extraídos da entrevista, utilizando da técnica do Sujeito coletivo (DSC), instrumento da análise de dados dessa pesquisa, buscamos conhecer e compreender as Expressões-Chaves (ECH), a fim de obtermos o discurso-síntese, conhecido como **Disco** (Lefèvre; Lefèvre, 2003; 2010), mencionado, detalhadamente na seção da metodologia.

Nesse sentido, procuramos averiguar os motivos que impediram a inclusão dos sujeitos da pesquisa, na educação formal, os quais estão citados no Quadro 6:

Quadro 6 - Discos (DSC) sobre os motivos que impossibilitou ter acesso à educação

PARTICIPANTES	OPINIÃO
<p>Flor A Flor B Flor D Flor E</p>	<p>“tive que trabalhar, desde cedo, por isso não tive tempo para estudar”.</p>
<p>Orvalho B Orvalho C Orvalho F</p>	<p>“tive que ajudar com a renda, pois a família era grande”.</p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Tais alegações evidenciam uma trajetória de vida difícil de tais pessoas, com experiências, muitas vezes ruins e traumatizantes. Por isso, é compreensível que diante da dura realidade que enfrentam quando jovens, não tiveram a oportunidade de ter acesso à educação formal.

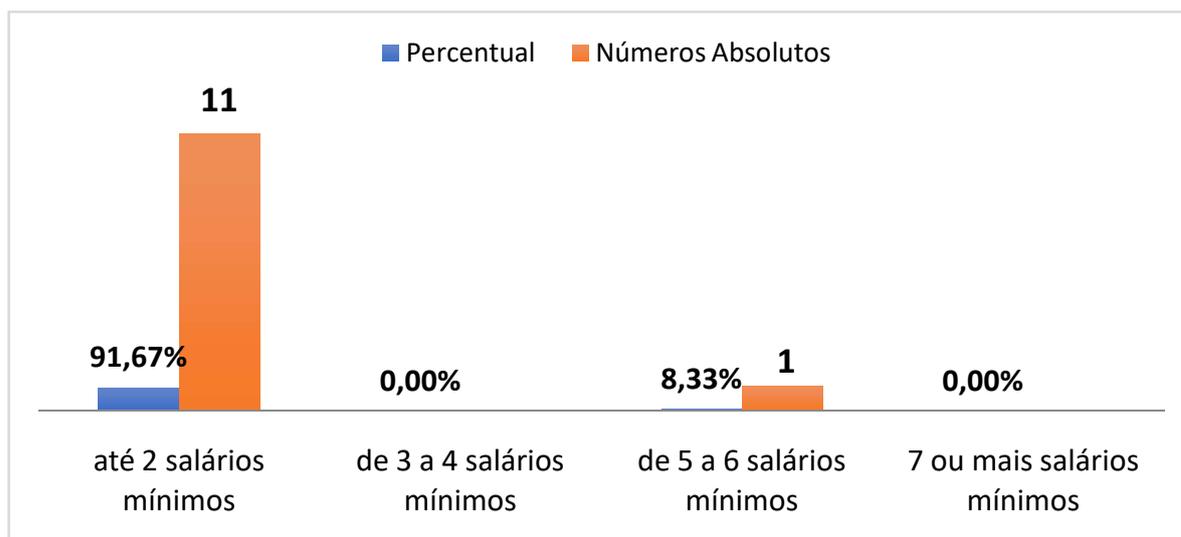
Outra informação que podemos extrair desses dados, diz respeito ao que preocupava estas pessoas as fazendo abdicar do estudo. Tanto, as mulheres (Flores) quanto, os homens (Orvalhos) nas entrelinhas de seus depoimentos, demonstraram ter o trabalho e a necessidade de sustento ou contribuição com a renda familiar, como prioridade, logo não é exagero afirmar que para essas pessoas, sobreviver tinha o primeiro lugar na vida.

Quanto aos que tinham algum grau de escolaridade, 33,3% dos assistidos alegaram ter chegado ao ensino fundamental, porém não concluíram seus estudos, pelas mesmas alegações dos participantes anteriores.

Apenas um participante, o que corresponde a 8,3% da amostra, alegou ter concluído o ensino superior, não apenas um, mas dois cursos de nível superior. Esse participante com pseudônimo de “Orvalho D” alegou que sempre gostou de estudar e por isso sempre buscou a educação. Nenhum participante afirmou ter apenas o ensino médio.

Na última parte do perfil do usuário, buscamos conhecer o perfil salarial. Este foi construído, com base nas informações fornecidas, ora por eles, ora pela instituição, e estão expostas no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Renda salarial por participante



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

No perfil salarial, 91,67% dos participantes, ou seja, onze entrevistados, possuem renda de até dois salários mínimos, o que indica uma predominância de uma renda relativamente baixa, explicitando um perfil de pessoas com baixo poder aquisitivo sendo atendidas pela IENL. Esses dados sugerem aqui, portanto, uma pesquisa que envolve pessoas idosas com menor poder aquisitivo. Como ponto fora da curva, apenas um participante possui uma renda acima dos quatro salários mínimos, sendo nesse caso, de cinco a seis salários mínimos, representando o percentual de 8,33% dos participantes. Com respeito às outras faixas salariais, não houve participantes que percebessem quantias nessas faixas.

Cruzando os dados de faixa etária com os de renda salarial, constatamos que a maioria dos participantes com idade entre 61 a 95 anos, e com baixa escolaridade (maioria sendo

analfabeta ou com ensino fundamental), possui renda relativamente baixa (recebendo até dois salários mínimos). Podemos através desses dados que as pessoas idosas que compõem a amostra tiveram acesso a menos recursos educacionais e financeiros, o que pode influenciar em suas necessidades e comportamento de busca e uso de informação.

A faixa salarial observada através dos dados, não expõe o fato, de que devido ao baixo poder aquisitivo de grande parte dos assistidos pela IENL, a instituição enfrenta dificuldades para suprir suas necessidades diárias, como medicamentos, fraldas geriátricas, dentre outros materiais necessários para seus cuidados diários, além da alimentação, pagamento dos profissionais, que atuam na instituição. Por isso, é compreensível, e notável o porquê a instituição carece de ajuda, através de doações externas e da ajuda do poder público para suprir as necessidades de todos os seus assistidos e as demandas internas da Instituição.

Assim, evidenciamos a importância da pesquisa em instituições de longa permanência para pessoas idosas, pois, por meio de pesquisas nesses ambientes podemos beneficiar tais instituições com o desenvolvimento de estudos e projetos, visto que essas instituições carecem de contribuições geradas pelas pesquisas.

Como, por exemplo, a farmácia da IENL foi resultado da parceria da IENL com o curso de Farmácia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), atualmente a farmácia é climatizada e possui monitoramento de temperatura para a medicação dos residentes, essa farmácia foi criada, através dos projetos de estudos desenvolvidos em parceria com os alunos do curso e professores, e é motivo de muito orgulho para a instituição.

Esse exemplo fortalece a compreensão de que as pesquisas científicas em ILP são de vital importância para melhorar a qualidade de vida e enfrentamento ao envelhecimento dos que residem nela, além de contribuir com a sua função social.

Nesse compasso, analisaremos a partir nos próximos subtópicos as fontes de acesso utilizadas pelas pessoas idosas residentes na IENL.

6.1.3 Desvendando o universo das fontes e meios de acesso às informações

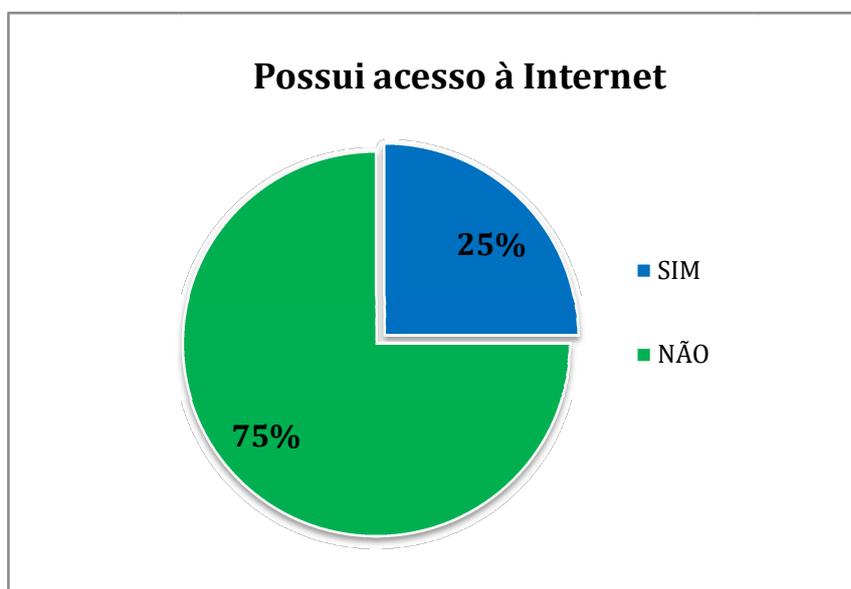
Inicialmente precisamos compreender como fontes de informação: recursos, publicações ou ferramentas que viabilizam a informação que precisamos, ou seja, é onde o sujeito procura as informações que deseja ou necessita. As fontes de informação podem ser impressas (documentos, livros, etc.) ou digitais (rede social, blogs, sites, etc.), também podem ser formais como as publicações de editoras, revistas científicas, ou ainda informais como através da troca de mensagens com outras pessoas. (Amaral; Brandão; Cunha, 2015).

As fontes de informação são constantemente abordadas nos estudos de usuários da informação, como meio de compreender onde os usuários costumam buscar as informações no seu cotidiano, a fim de sanar suas necessidades informacionais. Tais fontes não se prendem aos espaços físicos, podem ir além dos espaços institucionais, como bibliotecas, arquivos e outros centros de informação. Assim, há a possibilidade de se ampliar o olhar da pesquisa sobre a utilização de fontes de informação advindas do meio digital, com isso ampliando o leque de possibilidades aos usuários para obter as informações desejadas (Tanus, 2014).

No entanto, não vamos adentrar nas peculiaridades das fontes de informação, tendo em vista que as opções de fonte de informação são extraídas e apontadas pelos participantes através da entrevista. Assim, almejamos abordar nessa seção as fontes de informação utilizadas pelas pessoas idosas assistidas pela IENL, a fim de explanar os meios físicos e digitais disponíveis para utilização como fontes de busca pelas informações utilizadas.

Para alcançar esse objetivo, analisaremos a segunda seção do roteiro de entrevista (Apêndice B), que aborda o subtópico sobre as fontes e meios de acesso à informação. Nesse sentido, questionamos inicialmente se as pessoas idosas tinham acesso à internet como meio de acesso à informação, obtendo as respostas a seguir demonstradas no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Participantes com acesso à internet



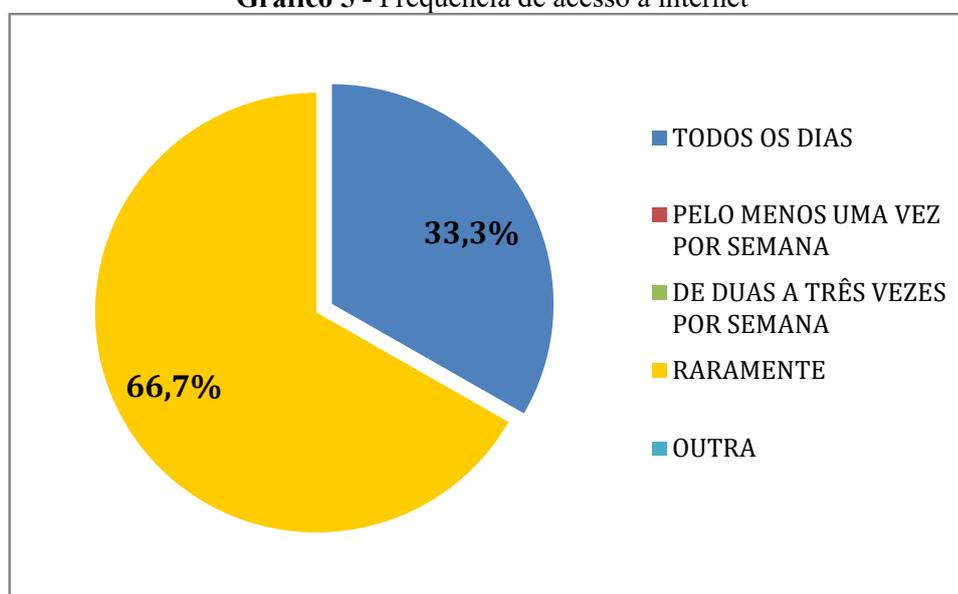
Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Podemos observar que dos doze participantes, nove, ou seja, 75% dos sujeitos da pesquisa alegaram não ter acesso à *internet*, enquanto os 25% que complementam a amostra, ou seja, três pessoas idosas afirmaram ter esse acesso.

A partir desses dados, podemos inferir que o acesso à internet entre as pessoas idosas parece ser limitado, já que a maioria deles não está conectada. Isso pode ter implicações na capacidade de busca pelas informações *online* pelos assistidos. Também podemos inferir que a falta de acesso à *internet* pode ser um desafio para essas pessoas, em termos de obter informações no meio digital, para então aproveitar os recursos digitais disponíveis.

Conseqüentemente, com o objetivo de entender a frequência de uso ou acesso a *internet* pelos três participantes, que alegaram, anteriormente, acessar a *internet*, foi lançada no questionário, uma pergunta relacionada a essa frequência. O Gráfico 5 nos traz o resultado obtido nessa questão.

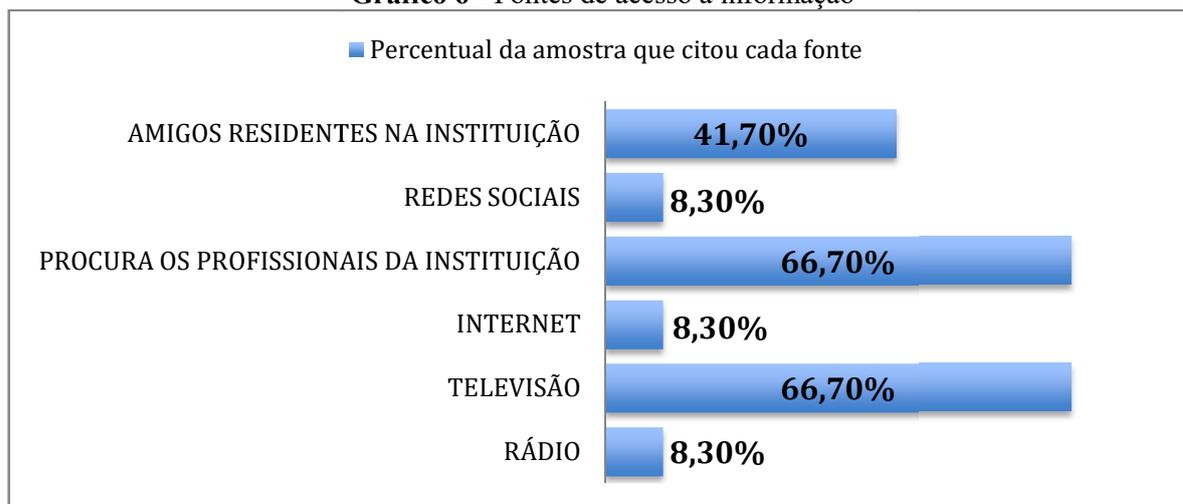
Gráfico 5 - Frequência de acesso à internet



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Dos três participantes que alegaram ter acesso a *internet*, apenas um participante respondeu acessar a *internet* todos os dias, correspondendo a 33,3% desse espaço amostral. Os demais, 66,7% que corresponde aos outros dois participantes, apontaram que utilizam a *internet* raramente, possivelmente enfrentando dificuldades que os levam a buscar ajuda externa.

Em seguida, perguntamos aos participantes da pesquisa sobre quais fontes de acesso a informação que eles, por sua vez, têm por hábito utilizar, o resultado é demonstrado no gráfico a seguir:

Gráfico 6 - Fontes de acesso à informação

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Por meio dos dados acima, observamos as fontes e meios de acesso às informações utilizadas pelas pessoas idosas da IENL. Nessa questão cada participante poderia marcar mais de uma opção, por isso, cada item precisou ser analisado separadamente. Com base no gráfico 6 notamos, uma predominância na utilização da televisão e dos profissionais da instituição como fonte de informação utilizadas pelos residentes, em ambas as opções há um percentual de 66,7% equivalente à alegação de oito participantes. Visto que 66,7%, ou seja, oito participantes afirmaram ter conversas com os profissionais de saúde da instituição, como meio de fonte de informação, isso mostra que as pessoas idosas residentes na IENL têm confiança nos profissionais em sua volta, ao ponto de tê-los como fonte de informação.

Logo após, com 41,7% com cinco participantes, declaram que têm os amigos da instituição como fonte de informação. A busca por informações com amigos residentes na instituição se mostrou relevante como fonte de informação, o que revela a importância da rede de suporte social para suprir as necessidades informacionais.

Por último, está a *internet* e o rádio como fontes de informação, com apenas 8,3% que corresponde a um participante que respondeu utilizar esses meios como fontes de informação. O uso da internet, rádio e redes sociais são relativamente baixos, provavelmente devido à baixa quantidade de residentes com acesso a esses meios.

Vale ressaltar que anteriormente, constatamos que apenas três assistidos têm acesso à *internet*, e que todos eles utilizam seus dispositivos móveis, como celulares, para acessar a rede. A falta de respostas sobre o uso de computadores da instituição pode indicar que ou não há essa opção na instituição.

Portanto, com base nas respostas obtidas, os residentes da IENL buscam informações para sanar suas necessidades informacionais, principalmente através da televisão e buscando ajuda dos profissionais e colegas da instituição. Segundo Portella (2004, p. 83), essas ações de aproximação e comunicação com as pessoas do seu convívio como os profissionais e os colegas da instituição são atitudes comuns desenvolvidas pelas pessoas idosas, pois

O GTIs [Grupo da Terceira Idade], passam a articular-se com outros atores sociais, o que resulta numa ampliação do espaço participativo; o contato e a troca de experiências efetivadas no coletivo facilitam o desenvolvimento de um processo de discussão sobre as questões relacionadas ao envelhecimento e fortalecem a cooperação e desencadeamento de ações solitárias. Isso aguça ainda mais o espírito de participação [...].

Percebemos que a *internet* é a fonte de acesso a informação menos utilizada, provavelmente devido ao baixo nível de escolaridade, como observado no perfil do usuário explanado anteriormente, conseqüentemente isso os impede de ter autonomia na busca por meios digitais. Associado a isso, temos também o analfabetismo, que provavelmente acarreta dificuldades aos participantes para acessar informações pela *internet*, e, portanto, podem depender mais de fontes tradicionais, como a televisão e a ajuda dos amigos e profissionais da instituição.

6.2 Caracterização do comportamento informacional: a luz do modelo de Carol Kuhlthau

Procedida à realização de análise de dados indicadas acima, onde intentamos traçar o perfil de usuários da amostra e identificar as fontes e meios de acesso à informação para entender, entre outras variáveis, o olhar do usuário frente às suas possibilidades de busca e acesso à informação. Nesse subtópico analisamos o comportamento informacional das pessoas idosas residentes na IENL com base em Kuhlthau (1991).

Conforme já exposto em subtópicos anteriores, a condução da análise desta pesquisa foi guiada pelo modelo de *ISP* de Carol Kuhlthau (1991), de modo que o estudo foi desenvolvido em seis etapas que representam partes do processo de busca de informações, o que nos permitiu identificar as emoções sentidas pelos residentes nesse processo. Assim, os subtópicos seguintes estão organizados com base nessas etapas indicadas.

Como preparação para as principais questões da terceira seção da entrevista, lançamos a pergunta 10, onde buscamos conhecer os assuntos de maior interesse dos pesquisados em buscar informações. Em resultado, temos o exposto no Quadro 7.

Quadro 7 - Informações buscadas pelos participantes da pesquisa com base no DSC

INFORMAÇÕES	TOTAL	PSEUDÔNIMOS
“informações sobre COVID-19”	7 participantes (58,3%)	Flor A; Flor B; Flor C; Orvalho A; Orvalho B; Orvalho D; Orvalho F.
“tratamentos de saúde” (medicamentos, vacinação)	7 participantes (58,3%)	Flor A; Flor B; Flor C; Flor F; Orvalho A; Orvalho B; Orvalho D.
“as atividades na instituição” (lazer, recreações, etc.)	4 participantes (33,3%)	Orvalho A; Orvalho C, Flor B; Flor C.
“Gosto de me manter informado sobre vários assuntos”	3 participantes (25%)	Orvalho D; Flor F; Orvalho E.
“Busco informações para resolver problemas pessoais”	2 participantes (16,7%)	Orvalho D; Orvalho F.
Não respondeu	2 participantes (16,7%)	Flor D; Flor E.

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Os dados acima revelam os assuntos buscados de modo recorrente pelas pessoas idosas da pesquisa, nessa questão cada participante pôde expressar uma ou mais respostas, livremente sobre quais assuntos tinham o interesse de buscar em seu cotidiano, por isso, cada um dos assuntos foi medido em percentual individualmente. Desse modo, verificamos que as informações de maior interesse aos participantes eram relacionadas à saúde. Note-se para isso, que “informações sobre a Covid-19” e “tratamentos de saúde” foram os assuntos mais citados como procurados pelos participantes, sendo ambos mencionados por 58,3% da amostra, cada, o que representa sete pessoas idosas de um total de doze participantes.

Essa preocupação dos participantes com o tema em questão, provavelmente tinha relação com o fato de estarem numa faixa etária de vulnerabilidade e suscetibilidade para a Covid-19, bem como por pertencerem a uma classe de pessoas mais conscientes de suas limitações físicas e dependentes do suporte à sua saúde.

Como meio de proteção a essas pessoas idosas e seguindo as orientações da OMS (2020) a IENL fechou suas portas para visitação externa, a fim de proteger seus residentes, evitando a proliferação do vírus nesse ambiente através da entrada de visitantes.

Dessa forma, os únicos que adentravam na instituição eram os profissionais essenciais para o funcionamento da IENL, como os profissionais de saúde (médicos, enfermeiros,

psicólogos, fisioterapeutas, etc.), pesquisadores universitários (autorizados pela coordenação após avaliação da direção da instituição) e prestadores de serviços, utilizando seus devidos EPIs como máscaras e luvas.

Em vista disso, com o objetivo de orientar e instruir as instituições de longa permanência (ILP), a respeito das ações necessárias ao enfrentamento da pandemia,

Dada a magnitude do impacto da Covid-19 nas instituições de longa permanência, a OMS emitiu um sumário de política sobre prevenção e manejo da Covid-19 em serviços de assistência de longa permanência, descrevendo formas de modificar os serviços de saúde e de cuidados de longa duração para que estes sejam prontamente integrados e prestados como parte do contínuo de assistência que inclui promoção da saúde, da prevenção, do tratamento, da reabilitação e dos cuidados paliativos, garantindo que as pessoas que necessitam de cuidados de longa duração possam receber serviços com qualidade, equidade e sustentabilidade (OPAS, 2023, p. 3).

Assim, essas orientações detalhadas sobre as ações de enfrentamento à Covid-19 emitidas pela OMS foram de vital importância no cenário interno das ILPs. As orientações contemplavam os vários aspectos referentes às atividades internas nas ILPs, dentre os tópicos abordados, destacam-se:

Quadro 8 - Orientações sobre enfrentamento à Covid-19

ORIENTAÇÕES SOBRE AS AÇÕES DE ENFRENTAMENTO A COVID-19
Detecção precoce da Covid-19
Políticas para visitantes
Distanciamento físico dentro da instituição
Vacinação em ILP
Expansão da testagem a todos os trabalhadores da saúde e residentes
Procedimentos específicos de limpeza e desinfecção de ambientes
Isolar casos suspeitos ou confirmados de Covid-19
Como proceder em caso de morte do paciente
Ventilação adequada nos ambientes da instituição
Considerações específicas para os residentes com demência e/ou declínio cognitivo; etc. (OPAS, 2023).

Fonte: OMS (2020)

Outro fator pelo qual a Covid-19 é um assunto de interesse para os participantes, se dá pelo fato, não apenas da preocupação com a doença, mas, como mencionado anteriormente, estarem no grupo de risco. Tal preocupação com o assunto pode ter se agravado, tendo em vista que, mesmo com todos os cuidados necessários, quanto à higienização, distanciamento social, uso de EPIs, dentre outros cuidados, houve o falecimento de alguns residentes no

início da pandemia, e isso pode ter incitado nas pessoas idosas uma apreensão, angústia e medo.

Vale ressaltar, que a IENL conta com um corpo de profissionais capacitados e comunicativos. Após o surgimento da Covid-19, com a ajuda destes profissionais, a instituição promoveu palestras com a finalidade de informar, explicar, e até acalmar aos residentes sobre a doença e os cuidados necessários, como meio de prevenção da doença, deixando-os informados.

Ainda sobre os assuntos mais procurados pelos residentes participantes da pesquisa, o assunto com índices de buscas por informação similares ao de Covid-19, foi “tratamentos de saúde”. Quanto a este, podemos inferir ainda que tal preocupação em obter informações sobre o assunto se deve também ao fato de que muitos necessitam controlar as comorbidades causadas pelo envelhecimento, visto que vários participantes alegaram ter problemas de saúde comuns à sua faixa etária, como por exemplo, pressão alta, diabetes, doenças cardiovasculares, etc. Dessa forma, as informações sobre tratamento de saúde possibilitam a essas pessoas esclarecimento sobre doenças, cuidados e precauções que precisam ter para não ter um agravamento de seu quadro de saúde.

Em seguida, com uma busca por parte de 33,3%, ou seja, quatro pessoas idosas participantes, destacou-se a busca por informações sobre atividades desenvolvidas na instituição, como palestras, aulas, atividades físicas, aulas de pintura, lazer e recreação, etc. Os números relacionados a esse assunto revelam o interesse dos assistidos em desenvolver atividades que fortalecem a comunicação entre eles e os profissionais envolvidos, e apontam para pretensões em manter-se ativos e envolvidos socialmente.

Outro assunto identificado na coleta dos dados, apontado por 25% dos entrevistados, o que equivale a três participantes, foi “informações no geral”, ou seja, manter-se bem informado sobre vários assuntos. É possível inferir que esses participantes buscam informações de modo mais amplo, pois gostam de aprender coisas novas. Esse aprendizado transmite aos assistidos um senso de realização.

A busca por informações, com fins de resolver problemas pessoais, foi um outro assunto lembrado, neste caso, por 16,7% dos entrevistados (dois participantes). Estes números podem indicar que as necessidades informacionais dos assistidos são predominantemente voltadas para questões externas à sua vida pessoal, ou seja, buscam menos informações de interesse apenas para si, visto que a instituição se encarrega de resolver prontamente os problemas intrínsecos de cada residente.

No geral, apenas dois participantes não responderam a essa pergunta da entrevista, isso é compreensível visto que, um dos participantes tem baixa cognição, o que pode indicar dificuldades em compreender a pergunta e/ou expressar seus pensamentos, apesar da apresentação da questão, ter sido feita de forma adaptativa para o mesmo. Quanto ao outro participante, este possui um alto nível de dificuldade auditiva, o que sugere que as limitações sensoriais podem ter dificultado o acesso à informação ou à comunicação durante a entrevista.

De modo geral, a análise dessa questão revela que as pessoas idosas da pesquisa apresentam necessidades informacionais diversificadas, dentre os assuntos de maior destaque encontramos as buscas relacionadas à Covid-19, vacinação e tratamentos de saúde. Além disso, eles demonstram interesse em atividades sociais e recreativas na IENL, bem como em se manterem informados sobre diversos assuntos. A presença de participantes que não responderam à pergunta devido às questões cognitivas e de audição destaca a importância de considerar as limitações individuais ao coletar dados com grupos de pessoas idosas.

O tema família não foi mencionado como necessidade de busca informacional, tendo em vista que a maioria dessas pessoas é marcada por relacionamentos conturbados e abandono familiar, assim, tornou-se evidente que tratar desse tema traria sofrimento, em vista das histórias de negligência, e maus tratos que já sofreram. Tais alegações de abandono familiar foram confirmadas por vários participantes, ao passo que contavam suas histórias de vida, e alguns só de mencionar o nome “família” demonstravam em suas expressões corporais e faciais que esse assunto não era de seu interesse.

Essas informações podem ser valiosas para profissionais de saúde, assistência social e outros envolvidos no atendimento às pessoas idosas, pois ajudam a compreender melhor o seu comportamento, suas necessidades informacionais e assim adaptar estratégias de comunicação, e suporte conforme as particularidades desse público.

A seguir, explicamos as emoções sentidas durante o processo de busca informacional das pessoas idosas da IENL, visando compreender os sentimentos desenvolvidos pelos assistidos durante os seis estágios estabelecidos pela autora. Deste modo, nos subtópicos, a seguir detalham os estágios do processo, a luz do modelo *ISP* de Carol Kuhlthau

a) Estágio Inicial

Na fase inicial do processo de busca pela informação, os usuários não possuem um direcionamento preciso sobre as informações que desejam, segundo Kuhlthau (1991), os usuários comumente são dominados por sentimentos como apreensão, incerteza e ansiedade.

Essa é uma peculiaridade pertencente à fase inicial, em que muitas vezes os usuários da informação, não sabem precisamente o que desejam buscar e por isso suas ideias são vagas e as possibilidades são amplas (Crespo; Caregnato, 2006).

Atentos ao modelo do Processo de Busca da (ISP) que aponta para a premissa do princípio da incerteza, questionamos as pessoas idosas sobre as emoções sentidas durante o estágio inicial de busca à informação. Os dados obtidos por meio das respostas dos participantes são expostos no Quadro 9, e dizem respeito à pergunta 11 da seção 3, do roteiro de entrevista, vide apêndice B.

Quadro 9 - Sentimentos da fase inicial da busca por informação

	Sentimentos	Participantes	Percentual
Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase Inicial	Angústia	Flor A; Orvalho A;	2 (16,7%)
	Ansiedade	Flor D; Orvalho E; Orvalho C;	3 (25%)
	Incerteza	Flor B; Flor C; Flor E; Orvalho D; Flor F; Orvalho F	6 (50%)
	Aflição	Orvalho B	1 (8,3)
	Estresse e Medo	Não foi mencionado	-

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Perante o exposto, constatamos que as pessoas idosas da pesquisa têm uma variedade de reações emocionais, ao iniciar o processo de busca informacional para atender às suas necessidades. O sentimento predominante no início do processo de busca, de acordo com seis participantes, o que condiz com 50% da amostra, foi o de “Incerteza”, logo em seguida, com 25% dos apontamentos, ou seja, três participantes, o sentimento de “Ansiedade”. Continuando na descrição dos dados obtidos nessa questão, 16,7% equivalentes a dois participantes, afirmaram sentir “Angústia”, e 8,3%, ou seja, apenas um participante, abordou que sentiu “Aflição” nessa etapa. Quanto às emoções de “Estresse e Medo” nenhum dos participantes expressou senti-las na fase inicial.

Em suma, podemos concluir que as emoções de "Ansiedade" e “Incerteza” predominantemente apontadas, sugerem uma gama de emoções que podem indicar certo nível de apreensão ou desconforto associado a esse início do processo de busca informacional. Essas emoções detectadas, na coleta de dados estão em harmonia com as emoções apontadas por Kuhlthau (1991) durante essa fase inicial de busca, onde sugere que os participantes nessa

fase enfrentam emoções negativas e preocupações ao lidar com a necessidade de busca e na definição das mesmas.

Nesse viés, sentir incerteza, neste início de busca pela informação é um sentimento característico tido pelo usuário nessa fase. Esse sentimento é associado aos ‘gaps’ de conhecimento do usuário, frente às fontes de informação, que ocorre pela abrangência da busca ao preenchimento desse vazio (Pereira, 2010).

Podemos inferir com base nesses dados apresentados à luz da abordagem de Kuhlthau (1991), que de fato as emoções têm grande impacto sobre as ações e pensamentos desenvolvidos pelos usuários da informação, e por isso, estes não podem ser separados no decorrer do seu processo de aprendizagem.

b) Estágio Seleção

Na pergunta 12 da seção três do roteiro, indagamos os participantes da pesquisa sobre quais sentimentos tiveram ao selecionar e/ou delimitar o tema de interesse, por sua vez, os sentimentos alegados nessa fase de seleção da busca por informações, tivemos os seguintes resultados, apresentados no Quadro 10:

Quadro 10 - Sentimentos da fase de seleção

Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase de Seleção	Sentimentos	Participantes	Percentual
	Inseguro (a)	Flor A; Flor B; Flor D; Orvalho A; Orvalho B; Orvalho C; Orvalho F;	7 (58,3%)
	Otimista	Flor C; Orvalho D; Flor F	3 (25%)
	Confuso	-	-
	Ansioso	Orvalho E	1 (8,3%)
	Preocupado (a)	Flor E	1 (8,3%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Nessa fase do estágio de seleção, segundo Kuhlthau (1991), são desenvolvidas ações para se identificar e selecionar o tema geral e a abordagem que será utilizada nas etapas seguintes da busca, conseqüentemente é comum que o usuário nesse momento tenha sentimentos de insegurança, que às vezes dão lugar ao otimismo.

Alicerçados nessa referência, é que indagamos os participantes sobre as emoções sentidas na fase de seleção do processo de busca informacional. Constatamos um alto percentual, conforme Quadro 10, de 58,3% dos assistidos afirmando sentir “Insegurança” ao

selecionar o tema de busca, esse percentual nos sugere que os participantes podem ter dificuldades em decidir por onde começar ou que tema escolher.

Nesse contexto, o sentimento de insegurança abordado pela maior parte da amostra pode indicar também a possibilidade de desafios na seleção de tópicos relevantes, que podem estar relacionados à falta de confiança na própria capacidade de encontrar informações relevantes.

O otimismo foi escolhido como sentimento predominante por 25% dos participantes (três entrevistados). Neste caso, pode indicar uma perspectiva positiva em relação à busca por informações, esperando encontrar respostas que possam atender às suas necessidades.

Outro sentimento elencado, e escolhido foi o de “Preocupação e Ansiedade”, neste caso, um sujeito da pesquisa afirmou ter esses sentimentos nessa fase, correspondendo a 8,3% da amostra. Essas reações emocionais podem ser influenciadas pela natureza das necessidades informacionais, pela complexidade das informações disponíveis e pela própria experiência e habilidades do participante em lidar com a tecnologia de forma independente na busca de informações. Por fim, nenhuma das pessoas idosas da pesquisa apontou sentir confusão nessa fase de seleção do processo de busca.

Nesse sentido, essas emoções detectadas na entrevista, estão conforme os apontamentos feitos por Kuhlthau (1991), na fase de seleção, à medida que o usuário identifica o assunto que deseja, predomina o sentimento de otimismo. No entanto, quando o usuário não consegue esse direcionamento, é comum que sentimentos como insegurança, confusão e ansiedade o dominem. Os sentimentos acima sugerem que os assistidos podem sentir-se sobrecarregados durante o processo de escolha do tema, possivelmente devido à complexidade das informações ou à dificuldade em delimitar o tema da busca.

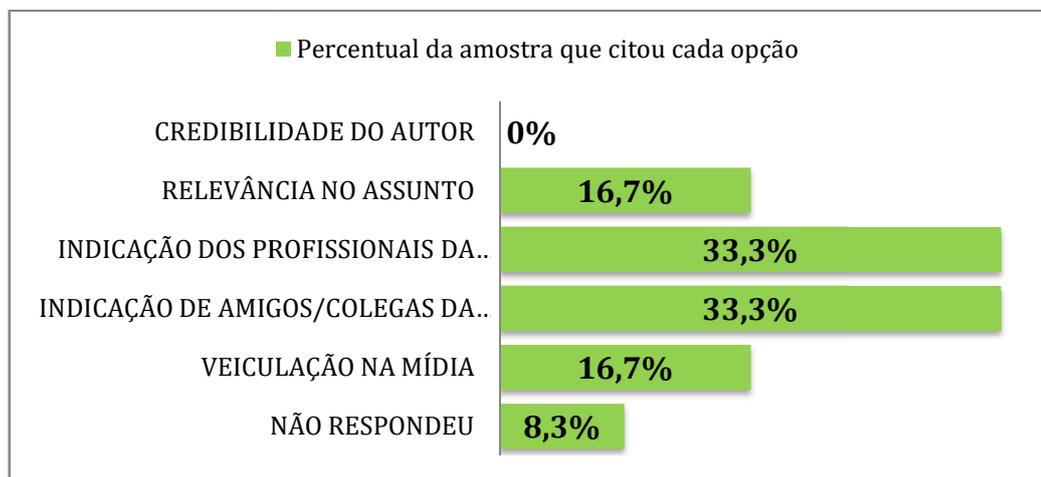
Portanto, com base nos dados podemos concluir que as pessoas idosas da pesquisa têm uma variedade de reações emocionais na fase de seleção.

c) Estágio Exploração

Consideramos o processo de exploração, a fase em que, segundo Kuhlthau (1991), é o momento em que o usuário busca por informações referentes a um assunto genérico. As emoções características dessa fase de busca informacional são incertezas, sensação de confusão, dúvidas. Dessa forma, questionamos os assistidos sobre as emoções sentidas nessa fase de exploração, bem como os critérios definidos por eles para suprir suas necessidades informacionais.

Inicialmente, indagamos a respeito dos critérios utilizados para decidir se um determinado artigo, notícia, reportagem é confiável, utilizando a pergunta 13 da seção 3 do roteiro, os resultados estão refletidos no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Critérios utilizado para decidir se um assunto é confiável



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Nessa questão sobre os critérios utilizados para decidir se um assunto é relevante ou confiável, cada participante teve a possibilidade de marcar uma ou várias opções. A partir do Gráfico 7, podemos observar uma proeminência na utilização de dois dos critérios utilizados para decidir se uma informação é relevante: “indicação dos profissionais da instituição” e a “Indicação dos amigos da instituição”, ambas citadas e escolhidas, cada, por 33,3% entrevistados (quatro pessoas dentre as doze que compõem a amostra). O apontamento da utilização desses dois critérios pode indicar uma preferência das pessoas idosas por fontes de informação informais, por entenderem que são mais confiáveis, visto que essas, no caso os profissionais de saúde e os amigos da instituição estão dentro de sua rede de socialização.

Opções como “relevância do assunto” e “veiculação na mídia” foram escolhidas como o critério ou um dos critérios para relevância de uma informação por 16,7% dos participantes da entrevista. Isso indica a presença de interesse das pessoas idosas em assuntos de relevância, havendo certa credibilidade ao que é informado nas mídias.

Nenhum dos participantes alegou utilizar a “credibilidade do autor” como critério confiável, esse fato pode ter ocorrido por não compreenderem como podem estabelecer esses critérios em seu cotidiano ou por não compreenderem esse aspecto no contexto da pergunta.

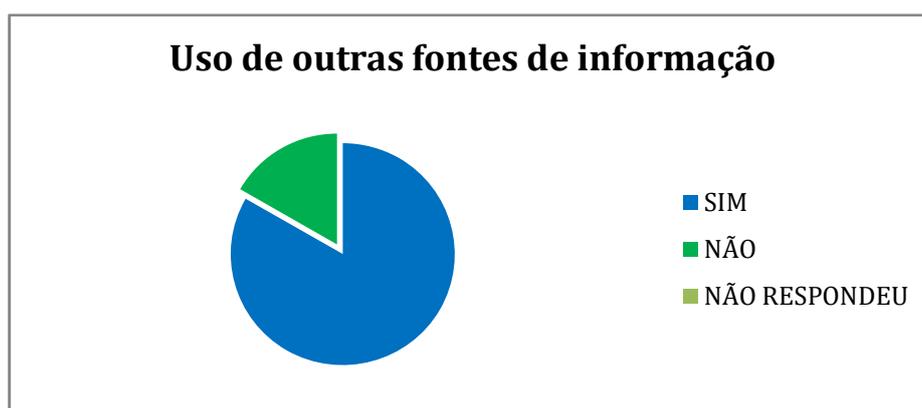
Apenas um dos assistidos não respondeu, o que pode indicar uma falta de clareza sobre os critérios de confiabilidade, ou dificuldade de compreender a questão abordada. Tais

alegações apresentadas nas respostas destacam a importância das redes de apoio e *expertise* em suas escolhas de fontes confiáveis.

Sob uma ótica mais abrangente, no tocante a essa questão, percebemos que os participantes parecem valorizar indicações pessoais, como critério de confiabilidade e enfrentam desafios emocionais ao buscar informações adicionais. Isso ressalta a importância de fornecer orientação e apoio adequado para as pessoas idosas no processo de busca e avaliação de informações, especialmente em um ambiente cada vez mais digital e informatizado.

Em seguida, perguntamos se os residentes utilizam outra fonte de informação além das que alegaram anteriormente no subtópico sobre fontes de informação (pergunta 14 do roteiro), as respostas estão refletidas no Gráfico 8.

Gráfico 1 - Participantes que utilizaram outras fontes de informação



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Nessa questão da pesquisa, tentamos identificar outra possível fonte de acesso à informação, além das mencionadas anteriormente. Nela, dez participantes, o que corresponde a 83,3% da amostra, afirmaram não utilizar outras fontes de informação em suas buscas informacionais, isso pode indicar que as fontes mencionadas acima (ver gráfico 6) foram suficientes para satisfazer suas necessidades informacionais.

Dois participantes, que equivalem a 16,7%, afirmaram que buscaram informações em outras fontes para obter informações mais abrangentes e compreensivas, indicando uma abordagem aberta para a obtenção de informações.

No geral, as respostas a essa pergunta nos mostra que a busca por informações adicionais pode ser desafiadora e pode nos sugerir que ter acesso a outras fontes pode ser

complexo e confuso para os assistidos, isso também pode indicar a existência de dificuldade em avaliar a confiabilidade de outras diferentes fontes.

Nesse compasso, na tentativa de compreender os sentimentos dos participantes nessa fase de exploração do processo de busca pela informação, questionamos sobre quais emoções sentiram (pergunta 15 do roteiro), as respostas obtidas estão no Quadro 11.

Quadro 11 - Sentimentos da fase de exploração

	Sentimentos	Participantes	Percentual
Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase Exploração	Confusão	Flor A; Flor B; Flor C; Flor D; Flor E; Flor F; Orvalho A; Orvalho B; Orvalho C;	9 (75%)
	Dúvida	-	-
	Incerteza	Orvalho F;	1 (8,33%)
	Frustração	-	-
	Aborrecimento	-	-
	Não Respondeu	Orvalho D; Orvalho E	2 (16,7%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

O estágio de exploração se caracteriza pelo estabelecimento de um rumo ou foco a seguir, nessa fase sentimentos de dúvida, confusão, incertezas são comuns, como mencionado por Kuhlthau (1991). Dessa forma, o Quadro 10 apresenta os sentimentos retratados pelas pessoas idosas da pesquisa.

O sentimento de “Confusão” foi apontado de modo prevalecente pela amostra da pesquisa totalizando 75% das respostas, que corresponde a nove participantes, esses dados indicam que nessa etapa, essas pessoas ainda não tinham estabelecido um direcionamento preciso para sua busca.

Além disso, constatamos que apenas um participante afirmou sentir “Incerteza” nessa fase de exploração, enquanto os sentimentos de “Dúvida”, “Frustração”, “Aborrecimento” não foram apontados por nenhum dos participantes.

Desse modo, ao passo que os usuários desenvolvem suas buscas informacionais iniciais, emoções e sentimentos como ansiedade e incertezas vão sendo superados e conseqüentemente, vão dando lugar a sentimentos como confiança, alívio, entre outros (Venâncio, 2007; Kuhlthau, 1991).

O próximo subtópico se debruçará sobre os sentimentos e emoções na etapa de formulação

d) Estágio Formulação

Na etapa de formulação do processo de busca informacional o usuário já consegue dar um direcionamento para sua busca, segundo Kuhlthau (1991), essa é uma fase decisiva, pois, há uma diminuição da incerteza e um aumento na confiança. A fim de constatar essas emoções, questionamos (pergunta 16 do roteiro) os participantes sobre o que sentiram ao elaborar suas estratégias de busca, que envolve o termo ou palavra utilizada para a pesquisa. Nas respostas extraídas identificamos os sentimentos conforme apresentado no Quadro 12.

Quadro 12 - Sentimentos da fase de formulação

	Sentimentos	Participantes	Percentual
Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase Formulação	Clareza	Flor A; Flor D; Flor F; Orvalho B; Orvalho F; Orvalho E;	6 (50%)
	Seguro (a)	Orvalho D;	1 (8,3%)
	Confiante	Flor B; Flor C; Orvalho A;	3 (25%)
	Não respondeu	Flor E; Orvalho C;	2 (16,6%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

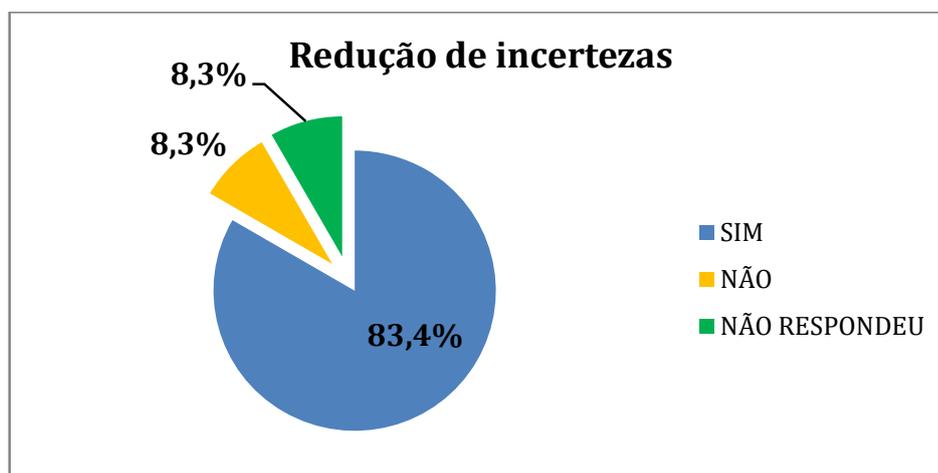
Os sentimentos apontados pelos participantes nessa fase estão em harmonia com as emoções mencionadas por Kuhlthau (1991). Adquirir clareza na abordagem para elaborar estratégias de busca foi uma conquista apontada nesse estágio por 50% dos residentes, ou seja, seis deles afirmaram que desenvolveram o sentimento positivo de “Clareza”, sugerindo que muitos se sentiram à vontade ou confiantes na fase de formulação nesse processo. Tal confiança se traduz também na escolha de 25% dos entrevistados, que apontaram justamente como sentimento adquirido nessa fase, o de confiança. Apenas um participante expressou o sentimento de “Segurança” na fase de formulação.

Não responderam a essa pergunta dois participantes, o que pode indicar uma certa hesitação ou desconforto na resposta, possivelmente relacionado à falta de familiaridade com o processo de busca, ou dificuldade em compreender a questão levantada.

Dessa forma, as respostas dos participantes a essa questão demonstram uma predominância de sentimentos positivos, enquanto os que não responderam, convém desconfiar terem tido algumas dificuldades em traçar suas estratégias de busca.

Com o objetivo de entender melhor a fase de formulação, perguntamos ainda aos entrevistados se seus sentimentos de incertezas diminuíram (pergunta 17), tendo em vista que nessa fase há uma maior clareza das necessidades de informação. Com base nas respostas obtidas construímos o Gráfico 9, a seguir.

Gráfico 9 - Diminuição das incertezas no processo de busca



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

No Gráfico 9 podemos observar que 83,4% das pessoas idosas entrevistadas, que corresponde a dez participantes, afirmaram que sua incerteza diminuiu durante as buscas, conseqüentemente, se sentiram mais confiantes, focados e claros em relação às suas necessidades de informação. Isso sugere que o processo de busca de informações teve um impacto positivo em suas percepções de clareza e confiança.

Enquanto apenas 8,3%, no caso, um participante respondeu negativamente, indicando que para essa pessoa a incerteza não diminuiu, ou até mesmo aumentou durante o processo de busca. Além disso, um participante não respondeu a essa pergunta.

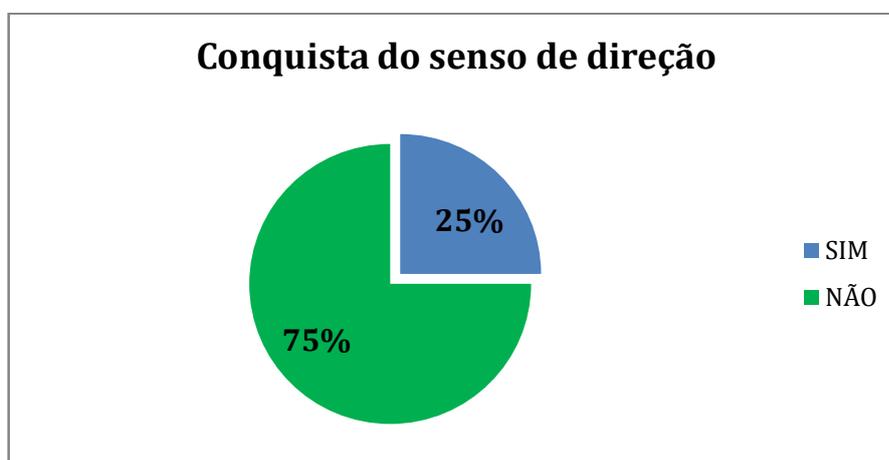
O fato de um participante não responder e outro não ter uma diminuição da incerteza, pode indicar a importância de considerar abordagens adaptativas a fim de fornecer apoio personalizado para melhor atender as necessidades individuais da pessoa idosa.

e) Estágio Coleta

Podemos afirmar que na etapa da coleta do processo de busca informacional, o usuário encontra-se com um senso de direção bem definido, sabendo o caminho que deve trilhar, nessa fase o indivíduo se sente mais confiante (Kuhlthau, 1991).

Nesse sentido, para entender melhor a fase da coleta perguntamos aos assistidos sobre o senso de direção desenvolvido no processo para reunir as informações relevantes para sanar suas necessidades de informação, as respostas são visualizadas no Gráfico 10 e são referentes à pergunta 18A do roteiro.

Gráfico 10 -Sobre o senso de direção durante a busca pela informação



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

Conforme apresentado no Gráfico 10, percebemos que 75% dos residentes, o equivalente a nove pessoas, responderam que não conseguiram definir seu senso de direção e reunir informações relevantes para atender suas necessidades de informação.

Esse é um dado preocupante e sugere a necessidade do auxílio de profissionais da informação inseridos em ILP a fim de ajudar e orientar os residentes em sua busca informacional, para que estes logrem um senso de direção, mediante ações educativas de orientação, a fim de proporcionar uma maior qualidade de vida e independência nas suas buscas informacionais.

Ainda sobre a fase de coleta, buscamos verificar também os sentimentos desenvolvidos pelas pessoas idosas, neste estágio de exploração, dentre os sentimentos apontados temos os expostos no Quadro 13.

Quadro 13 - Sentimentos na fase de coleta

	Sentimentos	Participantes	Percentual
Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase Coleta	Confiante	Flor A; Orvalho A; Flor C; Orvalho C	4 (33,3%)
	Ansioso (a)	Flor B; Flor D; Flor F; Orvalho E; Orvalho F	5 (41,7%)
	Senso de direção	Orvalho D;	1 (8,3%)
	Não respondeu	Orvalho B; Flor E	2 (16,7%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

De acordo com o Quadro 13, quatro participantes expressaram o sentimento de confiança durante o estágio de coleta das informações, representando 33,3% da amostra. Esse dado mostra que essas pessoas idosas se sentem à vontade para buscar informações e confiam em sua capacidade de fazê-lo.

O sentimento de ansiedade foi reportado por 41,7%, o equivalente a cinco dos doze participantes, durante a busca informacional, evidenciando que o processo pode ser desafiador ou estressante para esses residentes.

Apenas um participante, apontou alcançar um "Senso de direção", possivelmente o participante associou o processo de busca de informações com a ideia de orientação e direção, indicando uma abordagem mais focada. Dois participantes (16,7%) não responderam a questão.

Com base nas respostas, torna-se perceptível que a maioria das pessoas idosas entrevistadas enfrentam dificuldades na busca de informações, como também em reunir informações tidas como relevantes para atender às suas necessidades. A predominância de sentimentos como ansiedade, encontrados na pesquisa, sugere que existe uma oportunidade para melhorar a experiência de busca de informações para essas pessoas idosas.

f) Estágio Apresentação

Por fim, chegamos ao estágio da apresentação do processo de busca informacional (*ISP*), onde os sentimentos mais comuns são: satisfação, alívio ou desapontamento (Kuhlthau, 1991). Nessa fase, os usuários costumam desenvolver o resumo da busca, nela “é produzido o resultado de todo o processo de busca, o produto final, que poderá ser um texto, uma

apresentação oral”, ou no caso dos assistidos, o compartilhamento das informações com os amigos/colegas e profissionais da instituição (Crespo; Caregnato, 2006).

Assim, entendemos que o processo de busca à informação ISP é uma atividade construtiva, onde o usuário pode ampliar seu estado de conhecimento sobre um problema, uma dúvida, ou algum tópico, dando significado às informações encontradas, consequentemente formando seu próprio ponto de vista (Kuhlthau, 1991).

Para compreendermos o estágio de apresentação, perguntamos aos participantes da pesquisa se no desfecho de sua busca conseguiram lograr êxito em sanar suas necessidades informacionais (pergunta 19A). O Gráfico 11 reflete os resultados dessa pergunta.

Gráfico 11 - Participantes que concluíram à busca informacional



Fonte: Elaborado pela autora, 2023

De acordo com o gráfico acima, notamos que 92% dos participantes afirmaram, através de seus depoimentos, que suas necessidades informacionais foram supridas, indicando uma alta taxa de sucesso na satisfação das necessidades informacionais das pessoas idosas entrevistadas. Cabe ressalva ao único participante não respondente dessa questão, dado o alto grau de comprometimento auditivo.

Por meio dessas respostas, podemos notar que as fontes de informações acessíveis às pessoas idosas na IENL, são suficientes para sanar suas necessidades informacionais, apesar das condições limitantes de muitos dos participantes, como por exemplo, analfabetismo, baixa cognição, os impedirem de explorarem sozinhos outros meios de acesso à informação.

Nesse sentido, segundo Kuhlthau (1991) o processo de busca informacional é significativo, pois é por meio dele que as pessoas podem construir, ativamente, sua visão de

mundo, ao passo que adquirem ou assimilam novas informações ao seu repertório de experiência de mundo.

Para apreender os sentimentos desenvolvidos pelos participantes da pesquisa nessa etapa realizamos a pergunta 19B. As respostas estão apresentadas no Quadro 14, a seguir.

Quadro 14 - Sentimentos da fase de apresentação

	Sentimentos	Participantes	Percentual
Processo de busca da informação (ISP) à luz de Carol Kuhlthau – Fase Apresentação	Aliviado (a)	Flor C; Flor E	2 (16,7)
	Satisfeito (a)	Flor A; Flor B; Orvalho A; Orvalho B; Orvalho C; Orvalho D; Flor F; Orvalho E; Orvalho F	9 (75%)
	Desapontado (a)	--	-
	Frustrado (a)	--	-
	Esclarecido (a)	--	-
	Aliviado e satisfeito	Flor D	1 (8,3%)

Fonte: Elaborado pela autora, 2023

No Quadro 14, identificamos que 16,7% dos participantes, ou seja, dois dos entrevistados se sentiram aliviados, o que evidencia um sentimento positivo referente ao seu processo de busca informacional. Nove participantes, ou 75% da amostra, declararam se sentir satisfeitos nessa etapa e 8,3%, ou seja, apenas uma pessoa idosa, desenvolveu o sentimento de alívio associado à satisfação. Nenhum dos participantes afirmou se sentir desapontado, frustrado ou esclarecido.

Com base nas respostas dadas pelos participantes da pesquisa, inferimos que as pessoas idosas da pesquisa, apesar de sentimentos negativos desenvolvidos no início da busca, ao chegarem à etapa final do processo de busca se sentiram principalmente aliviados e satisfeitos, confirmando o que apoia e afirma Kuhlthau (1991).

Dessa forma, os sentimentos apontados pelos entrevistados no desenvolvimento do processo de busca demonstram que a busca informacional foi eficaz em proporcionar o resultado desejado, atendendo às necessidades dos residentes da IENL.

6.3 Barreiras do processo de busca à informação

As alegações das pessoas idosas entrevistadas indicam uma conduta positiva em relação ao processo de busca informacional, apesar de questionadas sobre a existência de barreiras que dificultam o acesso à informação, todos os participantes da pesquisa alegaram a inexistência de barreiras ou obstáculos para obter as informações desejadas.

No entanto, embora os sujeitos da pesquisa tenham afirmado de forma unânime, que suas necessidades informacionais foram atendidas, identificamos discrepâncias, que exigem uma análise mais profunda, ou seja, precisamos ir além das alegações dos participantes, uma vez que queremos detectar possíveis barreiras e compreendê-las mais profundamente. Assim, o fato de os participantes afirmarem que não encontraram barreiras pode indicar que, se realmente existe alguma barreira, ela é imperceptível aos olhos dessas pessoas idosas que compõem a amostra.

Desse modo, os meios utilizados para constatar as barreiras informacionais foram as observações no local de pesquisa associadas à análise dos dados.

Primeiramente, a observação viabilizou não apenas as coletas, como conhecer a instituição e seu funcionamento. Foi constatada a inexistência de biblioteca, conseqüentemente de profissionais da área da Ciência da Informação, para dar suporte às pessoas idosas.

Nesse viés, apontamos a necessidade do desenvolvimento de projetos voltados para os grupos em ILP. Projetos como a Biblioterapia, a Competência Informacional, dentre outros, que o meio acadêmico pode desenvolver em ambientes como as ILP. Tais sugestões surgem da experiência vivida durante a coleta de dados para essa pesquisa, onde as pessoas idosas de modo predominante expressaram, em palavras e suas feições a alegria, o sentimento de bem-estar, e realização de saber que estavam participando de uma pesquisa acadêmica.

Todavia, a participação ativa de profissionais como bibliotecários, arquivistas, da Ciência da Informação, no contexto de uma ILP, permitiria a essas pessoas idosas ter acesso a informações que até então nem sabem que precisam. Essa necessidade de profissionais como intermediários de acesso à informação se evidencia principalmente pelo fato de boa parte das pessoas idosas terem um baixo nível de escolaridade, o que os tornam dependentes do auxílio de profissionais competentes para extrair as necessidades de informação e os auxiliar nessa busca.

Na questão do nível de escolaridade podemos notar que a maioria dos participantes possui baixa escolaridade, da amostra, de doze participantes, apenas quatro chegaram ao

ensino fundamental, enquanto sete (7) participantes afirmaram ser analfabetos. Isso pode dificultar a compreensão e o uso eficaz de informações mais complexas, necessitando do auxílio de outras pessoas, corroborando a importância da inserção desses profissionais em ambientes como as ILP, a fim de tornar acessível a estes, as informações.

Outro fator ligado à necessidade de profissionais, como intermediários no acesso à informação está relacionado ao acesso à *internet*. Notamos isso ao analisar que do total da amostra, apenas três pessoas idosas têm acesso à *internet*, enquanto a maioria não tem acesso a *internet*. No entanto, desses três participantes, todos a utilizam via celular, mas, apenas um deles demonstrou autonomia na utilização do meio para realizar suas buscas informacionais, ao mesmo tempo em que, os demais demonstraram ter dificuldades de acesso, por isso precisam do auxílio de outras pessoas em conseguir utilizar esse meio.

Ainda nesse aspecto, com base no DSC, podemos compreender as limitações que envolvem a busca por informações no meio digital, por meio do exemplo de “Flor F” que alegou raramente utilizar à *internet*, pois segundo a mesma, “*utilizo a internet no celular apenas para ver minha família por vídeo chamada*”. Essa fala demonstra que o acesso ao meio digital se dá por meio de seus dispositivos móveis, e, além disso, para utilização do mesmo, “Flor F” precisa da ajuda de terceiros devido à falta de leitura.

O último fator detectado como uma possível barreira para o acesso à informação, é o baixo poder aquisitivo observado através da renda salarial no perfil do usuário. Analisar esse aspecto do perfil dos participantes nos permitiu perceber uma predominância de participantes com renda salarial de até dois salários mínimos.

Olhar para essa questão permite-nos entender o baixo quantitativo de pessoas idosas com acesso às ferramentas digitais, como uma questão que perpassa pelo aspecto financeiro dos acolhidos pela IENL, uma vez que, é de conhecimento comum e popular o alto custo de *smartphones*, computadores e *tablets*.

Diante do exposto, com base nas informações apresentadas sobre as barreiras informacionais, podemos entender que as pessoas idosas, sujeitos da pesquisa, enfrentam desafios significativos na busca por informações e no uso da *internet* para satisfazer suas necessidades informacionais. A combinação de baixa escolaridade, baixa renda salarial e falta de acesso a dispositivos eletrônicos cria uma série de barreiras que afetam sua capacidade de buscar informações de maneira eficaz e independente. Isso pode resultar em lacunas no conhecimento, falta de acesso a serviços, hoje oferecidos cada vez mais de forma virtual, e menor participação na sociedade digital.

Além disso, a baixa utilização da internet indica que é preciso adotar estratégias específicas para aumentar o acesso e o uso da rede para esse grupo de pessoas idosas residentes em ILP, considerando suas limitações, sendo essas contempladas em conteúdos educacionais, projetos de auxílio para o acesso à informação digital, biblioterapia, etc. Essas podem servir para aprimorar a oferta de recursos informativos adequados às preferências e limitações desse grupo específico.

Portanto, podemos inferir que umas das barreiras informacionais identificadas, foi a baixa escolaridade, juntamente com uma taxa elevada de analfabetismo, o que impede a busca autônoma por informações, exigindo o auxílio de terceiros para acessar informações impressas, ou escritas, dentre outras barreiras, decorrentes desse fator. Outra barreira informacional detectada está vinculada à restrição do poder aquisitivo, que limita o acesso desses indivíduos às tecnologias, como fonte de acesso à informação.

7 CONCLUSÃO

Diante da trajetória percorrida na investigação, constatamos a incipiência, e/ou ausência de pesquisas inerente aos estudos sobre o comportamento informacional da pessoa idosa, mais especificamente sobre o direito à informação da pessoa idosa, e a necessidade dos mesmos para o enfrentamento dos desafios na superação de preconceitos e estigmas que surgem com o avanço da idade. Reconhecemos que conquistas nessa direção já foram alcançadas, todavia, entendemos também, que o direito à informação na velhice, que atenda às necessidades da pessoa idosa, necessita ser fortalecido e debatido, sendo para tanto, necessária a realização de mais pesquisas voltadas para esse grupo populacional.

Percebemos neste percurso que a presente pesquisa, abordou de maneira objetiva o comportamento informacional das pessoas idosas em meio aos desafios impostos pela pandemia da Covid-19, através das lentes da Ciência da Informação e com base nos princípios dos estudos de usuários. Dessa forma explorou as complexidades do acesso, busca e uso da informação por esse grupo etário, especialmente considerando o contexto singular da Instituição Espírita Nosso Lar (IENL), *locus* da pesquisa.

Sob esse olhar, buscamos ao longo da pesquisa respostas para questionamentos que nos inquietam, dentre eles, alguns emergiram com mais intensidade, a exemplo de como as pessoas idosas se adaptaram ao cenário da pandemia da Covid-19? Como buscaram e usaram informações para satisfazer as suas necessidades informacionais e a vontade de aprender e adquirir conhecimentos impactaram suas vidas?

Assim sendo, fazendo um recorte em relação aos achados da pesquisa, que se constituíram em respostas às questões formuladas, constatamos que os resultados revelaram que o acesso à informação como um bem público, pode trazer às pessoas idosas um senso de realização, bem-estar, emoções positivas e sentimento de utilidade, por promover a conquista ao acesso às informações, o que de fato, é um direito de todos.

Percebemos no caminhar da pesquisa o quanto falta a essa população idosa, o reconhecimento dos seus direitos, o quão importante é provê-los de mecanismos e meios que os permita estarem informados de forma mais autônoma possível, para assim, driblar as intempéries e os desafios que a sociedade lhes impõe, mesmo sabendo ela, que o direito de auferir, transmitir e buscar informações desses cidadãos está garantido, na Carta constitucional brasileira, ou seja, na Constituição Federal (1988).

A análise dos dados revelou que as pessoas idosas participantes da pesquisa experimentam uma gama de emoções e desafios ao longo do processo de busca

informacional. Eles podem começar com sentimentos negativos, como angústia, medo e confusão, mas à medida que o processo de busca informacional avança, elas encontram clareza, confiança e, finalmente, satisfação em seus resultados. A busca por informações confiáveis, o uso de estratégias eficazes e a busca por múltiplas fontes emergem como elementos cruciais nesse processo. O apoio de profissionais, dos colegas da instituição e a relevância do assunto são considerados fatores importantes para determinar a confiabilidade de suas fontes. Embora enfrentem desafios, como confusão e incerteza, a maioria dos participantes conseguiu resolver suas necessidades informacionais de maneira positiva.

Portanto, concluímos que os achados da pesquisa atingiram seus objetivos e que estão em consonância com o modelo de Carol Kuhlthau. Este modelo possibilitou compreender o comportamento informacional das pessoas idosas que residem na IENL, incluindo as emoções envolvidas na busca e uso de informações, bem como suas interações com colegas e profissionais da instituição. Esses *insights* visam contribuir para o desenvolvimento ativo e para melhorias na qualidade de vida desses indivíduos.

A pesquisa procurou subsídios para fortalecer estudos e pesquisas na área de estudos de usuários na Ciência da Informação, mais especificamente, no contexto do comportamento informacional, busca e uso da informação, no sentido de incrementar políticas públicas para a qualidade de vida da pessoa idosa.

Reconhecemos que os resultados alcançados podem contribuir com a Ciência da Informação e seus pesquisadores, no sentido de trazer uma reflexão sobre a responsabilidade e a função social que recai sobre seus “ombros”.

Portanto, sugerimos para futuras pesquisas, a ampliação dos estudos de comportamento informacional voltados para a população vulnerável como as pessoas idosas e pessoas em situação de riscos de rua. Nesse contexto há muito terreno a ser explorado no estudo de comportamento de usuários aplicando abordagens como a de Kuhlthau, preferimos destacar aqui, como principal sugestão, estudos envolvendo analfabetos na faixa etária entre 40 e 69 anos, uma vez que compreende uma boa parcela de nossa população, e possuem, dadas suas condições físicas e cognitivas, mais condições de apresentar um comportamento autônomo e independente nessa busca.

Além dessas considerações, vale a pena ressaltar algumas observações/sugestões adicionais que podem contribuir para a realização de pesquisas no âmbito da CI, voltadas para expansão dessa temática, cujo direcionamento seria investigar a importância da inclusão digital da pessoa idosa, ressaltando a relevância em ampliar o acesso delas à informação e a comunicação com a promoção da alfabetização digital.

Outro aspecto não menos importante, diz respeito aos desafios da desinformação, como identificar e combater a desinformação para o bem-estar das pessoas idosas. Outras pesquisas podem surgir para incentivar a aprendizagem ao longo da vida e a participação em programas que fortaleçam nas pessoas idosas o acesso e uso da informação, de maneira correta, adequada às suas necessidades informacionais. Temos que reconhecer que isso é fundamental para garantir uma sociedade inclusiva e informada para todas as idades e gerações.

REFERÊNCIAS

- ABE, V.; CUNHA, M. F. V. A busca de informação na internet: um estudo do comportamento de bibliotecários e estudantes de ensino médio. **Transinformação**, v. 23, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/217355>. Acesso em: 17 jan. 2023.
- AMARAL, S. A.; BRANDÃO, E.; CUNHA, Murilo. Manual de estudo de usuários da informação. **Editora Atlas**, 2015. 464 p. ISBN 9788522498772
- AMBONI, N.; AMBONI, N. F. **Metodologia para elaboração de trabalhos acadêmicos e empresariais**. Florianópolis: Fundação ESAG, 1997.
- ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, 15(2), 23–39. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>. Acesso em: 24 fev. 2023.
- ARAÚJO, C. A. Á. A pós-verdade como desafio central para a ciência da informação contemporânea. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 13-29, jan/abr. 2021 doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245271.13-29>. Acesso em: 24 fev. 2023.
- ARAÚJO L. Z. S. de. **Verificação da utilização de seres humanos e animais, em pesquisas científicas, frente aos fundamentos e preceitos da Bioética**. 1999. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal Fluminense, Universidade Federal de Alagoas, Escola de Ciências Médicas de Alagoas.
- ARAÚJO, L. F. de.; COUTINHO, M. da P. de L.; CARVALHO, V. Â. M. de L. E. Representações sociais da velhice entre idosos que participam de grupos de convivência. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [s.l.], v. 25, n. 1, mar. 2005.
- BAPTISTA, F. G.; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta dos dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago. 2007.
- BATISTA, I. de L.; SALVI, R. F.; LUCAS, L. B. Modelos científicos e suas relações com a epistemologia da ciência e a educação científica. In: ENCONTRO NACIONAL DE

PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS, 8., Campinas. **Anais [...]**. Campinas: ENPEC, 2011.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, 2017, p. 389 -401.

BRASIL. Ministério da Saúde. **8ª Conferência Nacional de Saúde: Relatório final**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1986.

BRASIL. Constituição Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. Lei nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. **Diário Oficial da União, Brasília**, 5 de janeiro 1994.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. 3 out. 2003. **Diário Oficial da União**, Brasília, Seção 1, p. 1, 04 out. 2003.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.

CHIZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271–281, 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/73>. Acesso em: 24 fev. 2023.

DE LUCCA, D. M. **O desenvolvimento da Competência Informacional nos idosos a partir das necessidades informacionais desses indivíduos**. 2012. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

DE LUCCA, D. M.; VITORINO, E. V. O desenvolvimento da competência informacional dos idosos: um olhar para as necessidades informacionais desses indivíduos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 26, 2015, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: LTi – Laboratório de Tecnologias Intelectuais, 2015.

DOWBOR, L. A gestão social em busca de paradigmas. *In*: RAICHELIS, R.; RICO, E. de M. **Gestão social: uma questão em debate**. São Paulo: EDUC, 1999.

DUMONT, L. M. M. Leitura, via de acesso ao conhecimento: algumas reflexões. *In*: SANTOS, J. P. (org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fund. Biblioteca Nacional, 2007. p.65-76.

FERREIRA, G. M. N. **Estudo da literatura brasileira sobre comportamento informacional**. 2019. 108 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/37979>. Acesso em: 10 jan. 2023.

FERREIRA, G. M. N.; CENDÓN, B. V. Tendências nas pesquisas internacionais sobre comportamento informacional humano. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 9, n. 1, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/120463>. Acesso em: 30 jan. 2023.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.

FERREIRA, S. M. S. P. Desing de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, v. 26, n. Ci. Inf., 1997, 26(2), maio 1997.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília-DF, v.39, n.1, p.21-32, 2010.

GRANDRA, T. K. **Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GUIMARÃES, A.C. *et al.* Atividades grupais com idosos institucionalizados: exercícios físicos funcionais e lúdicos em ação transdisciplinar. **Pesqui. prá. psicossociais**, Dez 2016, vol.11, no.2, p.443-452. ISSN 1809-8908

GONÇALVES, L. G. *et al.* Prevalência de quedas em idosos asilados do município de Rio Grande, RS. **Revista de Saúde Pública**, [s.l.], v. 42, n. 5, p. 938-945, 2008.

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. **Projeto Acolher muda realidade de Instituições de Longa Permanência para Idosos na Paraíba**. 2019. Disponível em: <https://paraiba.pb.gov.br/noticias/projeto-acolher-muda-realidade-de-instituicoes-de-longa-permanencia-para-idosos-na-paraiba#:~:~%20instituição%20espírita%20Nosso%20Lar%2C%20localizada%20no%20Conjuncto,mantém%20atualmente%2042%2C%20e%20sobrevive%20majoritariamente%20de%20doações>. Acesso em: 29 jul. 2022.

HAGUETTE, M. T. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 1985. 191 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 1988.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **PIRÂMIDE ETÁRIA**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>. Acesso em: 10 mar. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira. Estudos e Pesquisas: Informação demográfica e socioeconômica**, n. 35, 2015. Disponível em: <http://ndonline.com.br/files/images/2015/12/04-12-2015-02-58-43-pesquisa-ibge.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2022.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, [s.l.], v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso em: 09 fev. 2022.

KALACHE, A. *et al.* Envelhecimento e desigualdades: políticas de proteção social aos idosos em função da Pandemia Covid-19 no Brasil. **Revista Brasileira de Geriatria e Geontologia**, [s.l.], v. 23, n. 6, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.200122>. Acesso em: 14 jan. 2023.

KAPLAN, B.; MAXWELL, J.A. Qualitative research methods for evaluating computer information systems. *In*: ANDERSON, J. G; Aydin, C. E.; JAY, S.J. (ed.). **Evaluating health care information systems: methods and applications**. Sage: Thousand Oaks, CA, 1994.

KREIS, R. *et al.* O impacto da informática na vida do idoso. **Revista Kairós: Gerontológica**. 2007. 10(2), pp. 153-168. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/2596/1650>. Acesso em: 09 fev. 2022.

KUHLTHAU, C. C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington-DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking. **Journal of Documentation**, [s.l.], v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.

KUHLTHAU, C. C. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. *In*: GODDEN, I.P. (Ed.). **Advances in Librarianship San Diego**, CA: Academic Press, 1994. v.18, p.57-72.

KUHLTHAU, C. C. The role of experience in the information search process of an early career information worker: perceptions of uncertainty, complexity, construction, and sources. **Journal of the American Society for Information Science**, [s.l.], v. 50, n. 5, p. 399-412, 1999.

LEFÈVRE, F; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa; desdobramentos**. Porto Alegre: EDUCS. 2003.

LEFÈVRE, F; LEFÈVRE, A. M. C. O sujeito coletivo que fala. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 10, n. 20, p. 517-524, jul. 2006.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **Pesquisa de representação social: um enfoque qualiquantitativo: a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo**. 2. ed. Brasília; Líber Livro Editora; 2010.

LEITE, R. de C. **Biblioterapia para idosos: conexões entre fatos e experiências passadas**. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/13787>. Acesso em: 22 ago. 2022.

MANE, E. B.; PAIVA, E. B. Necessidades de informação de idosos: pesquisa com o grupo de idosos — alegria de viver, SESCOB. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, jul./dez. 2007.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N.. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p. 118–127, maio 2007.

MATA, M. L. da. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 27, n. 2, p. 37-57, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/40062>. Acesso em: 29 jul. 2022.

MENEZES, P. L.; PEREZ, C. B. O usuário e o direito à informação. **Ponto de Acesso**, [s.l.], v. 1, n. 2, p. 49-69, 2007. Disponível em: doi: 10.9771/1981-6766rpa.v1i2.1588. Acesso em: 09 fev. 2022.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 2. ed., São Paulo: Hucitec/ Abrasco, 1993.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: HUCITEC, 1994.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. 14 ed. São Paulo: Hucitec, 2015.

MOTA, K. M. S.; PEREIRA, A. da S.; RODRIGUES, M. E. O. de S. Leituras compartilhadas, memória e envelhecimento. **Revista da FAAEBA: Educação e Contemporaneidade**. 2014, vol.23, n.41, pp.105-116. ISSN 0104-7043.

NASCIMENTO, A. M. R.; GASQUE, K. C. G. D. Novas tecnologias, a busca e o uso de informação no ensino médio. **Informação & Sociedade: Estudos**, [s. l.], v. 27, n. 3, 2017. Disponível em: doi: 10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n3.32992. Acesso em: 21 jan. 2023.

NASCIMENTO, M. A. da S.; MATA, M. L. da. O comportamento informacional e a competência em informação: uma abordagem a partir do contexto das pessoas trans e travestis. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [s. l.], v. 17, n. 2, p. 1–19, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1657>. Acesso em: 30 jan. 2023.

NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDE, S. Necessidades de Informação dos Vereadores de Florianópolis. Estudo de usuários. **Informação e Sociedade: estudos**. João Pessoa, v. 12., n. 1., p. 252-289, jan./jun. 2002.

OLIVEIRA, T. P. R. **Comportamento informacional de servidores e colaboradores da Universidade Federal do Ceará no uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019.

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde. **Orientações de prevenção e controle de infecção para instituições de longa permanência no contexto da COVID-19 Orientação provisória 8 de janeiro de 2021**. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53848>. Acesso em: 25 jun. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE(OMS). **Home care for patients with suspected novel coronavirus (COVID-19) infection presenting with mild symptoms, and management of their contacts: interim guidance, 04 February 2020**. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331133>. Acesso em: 20 jan. 2023.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de Gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s. l.], v. 15, n. 3, p.176-194, set./dez. 2010

PEREZ, C. B.; MENEZES, P. L. O usuário e o direito à informação. **Revista Ponto de Acesso**, [s. l.], v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_8aeab47da2_0010545.pdf. Acesso em: 30 jan. 2023.

PORTELLA, M. R. **Grupo de terceira idade: a construção da utopia do envelhecer saudável**. Passo Fundo: UPF, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROCHA, E. C. de F. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. esp., p.44-61, maio 2019.

ROCHA, J. A. P. R. *et al.* Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan/abr. 2017 doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245231.36-61>.

ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A. de; SIRIHAL DUARTE, A. B. A Cognição Distribuída como referencial teórico para os estudos de usuários da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 26, n. 2, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/28563>. Acesso em: 17 set. 2023.

RODRIGUES, Alanne Renaly Mota *et al.*. **Abandono afetivo e consequências psíquicas na terceira idade: uma visão a partir da psicanálise**. Anais do VII CIEH... Campina Grande: Realize Editora, 2020. Disponível em:

<https://www.editorarealize.com.br/index.php/artigo/visualizar/73649>. Acesso em: 17 jan. 2023.

ROSA, M. J. V. Envelhecimento Demográfico em fase de COVID-19. **Revista da Sociedade Portuguesa de Medicina Interna**, [s. l.], 2020.

Disponível em: <https://orcid.org/0000-0002-5665-0358>. Acesso em: 14 jan. 2023.

SANTOS, G. C. D. Manual de estudo de usuários da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 14, n. 1, p. 208-211, 2016.

DOI: 10.20396/rdbci.v14i1.8642324 Acesso em: 10 ago. 2023.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 20 jun. 2019.

SILVA, A. P. C. da; COSTA, M. de F. O.; CAVALCANTE, L. E. Necessidades informacionais de idosos em bibliotecas comunitárias: estudo realizado em uma biblioteca no município de Fortaleza, Ceará. **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 29-46, out. 2017.

SILVA, C. R. S. da. *et al.* Contribuições do modelo de Carol Kuhlthaul para a pesquisa sobre comportamento informacional e competência em informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 25, p. 1-14, 2020.

SILVA, G. N. de F. e. **Comportamento informacional dos docentes e discentes do Programa de Pós-Graduação em Física da Universidade Federal do Ceará**. Dissertação (mestrado). – 2018. 225 f. : il. color.

SILVA, L. M. da. **O comportamento informacional de idosos: um estudo da universidade aberta à terceira idade PUC-GO**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2017. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/15936>. Acesso em: 20 jan. 2022.

SHERA, H. J. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.6, n.1, p. 9-12, 1977.

SOUZA FILHO, Z. A. de. *et al.* Factores asociados al afrontamiento de la pandemia COVID-19 por adultos mayores con comorbilidades. **Escola Anna Nery**, v. 25, n. spe, 2021.

SOUZA, M. H. D. de. Emoção e ação pedagógica na infância: contribuição de Wallon. **Temas em Psicologia**. São Paulo, v.1, n.3, p.73-77, 1993.

SOUZA, R. O. C.; SILVA, H. F. N. Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das Universidades Federais do Brasil. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 289-314, 2021. Disponível em: DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n1p289. Acesso em: 09 fev. 2023.

TANUS, G. F. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira De Biblioteconomia e Documentação**, 10(2), 30. 2014.

UNESCO. **Relatório de Monitoramento Global de EPT - Educação para todos 2000-2015: progressos e desafios – relatório conciso**. Brasília: UNESCO, 2015. Setor de Educação da Representação da UNESCO no Brasil. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002325/232565por.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2022.

VELOZ, M. C. T.; NASCIMENTO-SCHULZE, C. M.; CAMARGO, B. V. Representações sociais no envelhecimento. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 12 n. 2, p. 479-501, 1999.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

VICENTE, M. C. *et al.* Resiliência em pessoas idosas diante da pandemia COVID-19: revisão integrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, **Acta Paul Enferm**, v. 36. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2023AR022032>. Acesso em: 20 jan. 2023.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n.1, p. 99-110, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>. Acesso em: 14 jan. 2023.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Models in Information Behavior Research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-271, jun. 1999.

WILSON, T. D. Uma teoria geral do comportamento humano da informação. **Proceedings of ISIC, the Information Behavior Conference**, Zadar, Croácia, v. 21, n. 4, dez. 2016. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/21-4/isic/isic1601.html>. Acesso em: 20 jan. 2023.

APÊNDICES



**Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

APÊNDICE A - Roteiro I para realização das entrevistas

CARACTERIZAÇÃO DA PESSOA IDOSA

Idade: _____ Sexo: ()feminino ()masculino ()outro.

Estado civil: _____ Tempo que reside na Instituição Espírita Nosso Lar

O DESABROCHAR DE SI: momento de interação pesquisador x sujeito da pesquisa

1. Fale um pouco sobre você (sexo, idade, profissão, escolaridade, estado civil, situação na família)
2. Descreva um dia comum de sua vida. O que você faz?
3. Como você busca informações para ficar bem informada e resolver seus problemas?
4. Você tem conhecimentos de informática? Fez algum curso? Utiliza a Internet pelo celular ou pelo computador? Utiliza as redes sociais (*Facebook, Instagram*)?
5. Você tem o hábito de ler? Que tipo de informações você consulta? - Você assiste televisão e escuta rádio? O que você assiste?
6. Quais outras atividades você realiza no computador / internet? Investigar tipos de informação que busca (contextual, seletiva, utilitária);
7. Você tem facilidade de executar estas atividades citadas acima? Precisa ou já precisou do auxílio de outras pessoas? Comente a respeito.
8. Lembre-se da última vez que você precisou de uma informação. Fale como e onde você buscou essa informação.
9. Você ficou satisfeito com a informação? Como a informação ajudou na resolução de seu problema / dúvida?
10. Antes da pandemia de COVID-19, como você buscava informação quando precisava? Tente se lembrar de uma situação específica.
11. No momento da pandemia de COVID-19, houve mudanças em seus hábitos? Tente se lembrar de uma situação específica.
12. Você acha que a pandemia de COVID-19 mudou de alguma forma o seu cotidiano, Descreva alguma situação em que você percebeu essa mudança.
13. O que representa/significa a velhice para você?
14. Há algo a mais que você queira falar?



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

APÊNDICE B- Roteiro II para realização da entrevista, utilizando o modelo de Kuhlthau

A. Perfil do usuário

1. Sexo: Masculino Feminino

2. Faixa etária:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 60 anos | <input type="checkbox"/> Entre 80 e 85 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 61 e 65 anos | <input type="checkbox"/> Entre 86 e 89 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 66 e 70 anos | <input type="checkbox"/> Entre 90 e 95 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 71 e 75 anos | <input type="checkbox"/> Entre 96 e 99 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 76 e 79 anos | <input type="checkbox"/> 100 anos ou mais |

3. Qual a sua escolaridade?

Ensino fundamental Ensino médio Ensino superior

4. Qual a sua renda familiar?

- até 2 salários mínimos de 3 a 4 salários mínimos
 de 5 a 6 salários mínimos 7 ou mais salários mínimos

B. Fontes e meios de acesso à Informação

5. Você tem acesso à internet?

Sim Não

6. Se sim, com que frequência você acessa?

- Todos os dias; Pelo menos uma vez por semana; De duas a três vezes por semana;
 Raramente; Outra. Qual? _____

7. De onde você acessa a internet?

- Do próprio celular Do computador da instituição
 Outro(s). Qual(is)? _____

8. Qual a fonte que você utilizou para satisfazer a sua necessidade?(Pode marcar mais de uma opção)

Radio Televisão Internet (Blogs; YouTube)

Profissionais da Instituição (enfermeiros, fisioterapeutas, etc.)

Amigos residentes da Instituição

Redes sociais Outro(s).

Qual(is)? _____

C. Comportamento de busca por informação

(Considerando a última vez em que você sentiu necessidade de buscar por informação no período da pandemia da COVID-19.)

10) O que ocasionou essa necessidade de busca? (Exemplo: para obter informação sobre um médico, ou sobre a vacina, etc.)

11) Como você se sentiu ao iniciar seu processo de busca por informação?

Angústia Medo Estresse Aflição Incerteza Ansiedade

Outro(s). Qual(is)? _____

12) Como você se sentiu ao selecionar o tema que iria buscar?

Inseguro (a) Otimista Confuso (a) Ansioso (a)

Outro(s). Qual(is)? _____

13) Quais critérios você utiliza para decidir se um determinado artigo, notícia, reportagem é confiável?

Credibilidade do autor

Relevância no assunto

Profissionais da Instituição

Indicação de amigos(as) e/ou colegas da Instituição

Outro(s). Qual(is)? _____

14 A) Você buscou por outras fontes de informação sobre o tema geral da sua busca, na tentativa de compreender melhor sua necessidade?

Sim Não

15) O que você sentiu nessa fase da busca por informações?

Confusão Incerteza Dúvida Frustração Aborrecido (a)

Outro(s). Qual(is)? _____

16) Como você se sentiu ao elaborar suas estratégias de busca (termo ou palavra utilizada para pesquisa)?

Clareza Seguro (a) Confiante

Outro(s). Qual(is)? _____

17) Sua incerteza diminuiu durante as buscas e você se sentiu mais confiante, tendo mais foco e clareza sobre sua necessidade de informação?

Sim Não

18 A) Ao coletar o resultado da busca, você chegou a definir seu senso de direção e reunir

as informações relevantes para atender sua necessidade de informação?

Sim Não

18B) Como estava se sentindo nessa fase?

Confiante Senso de direção Ansioso (a)

Outro(s). Qual(is)? _____

19 A) Ao final do processo de busca, o resultado obtido solucionou sua necessidade de informação?

Sim Não

19 B) Como você estava se sentindo nessa fase?

Aliviado (a) Satisfeito (a) Desapontado(a) Frustrado(a)

Esclarecido(a) Outro(s).

Qual(is)? _____

D. Barreiras/ Obstáculos

20) Você teve dificuldades no seu processo de busca?

Sim Não

Se sim, qual(is)?

Não saber como iniciar a busca

Não possui celular com acesso à Internet

Falta de computadores

Dificuldade em compreender as informações encontradas

Dificuldade no uso das tecnologias informacionais

Materiais em língua estrangeira

Informação difícil de encontrar

Documentos com links inexistentes

Fake news

Outros. Qual(is)?

21. Utilize o espaço abaixo para emitir qualquer comentário que considere importante sobre a busca de informação pela pessoa idosa no período da pandemia da COVID-19.

APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado (a) Senhor (a),

Eu, **KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN**, orientada pela Prof.^a Dr.^a Edna Gomes Pinheiro, estou realizando a pesquisa intitulada: **ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: o comportamento informacional da pessoa idosa no cenário da Covid-19 sob o olhar plural da Ciência da Informação**. O objetivo desta pesquisa é analisar o comportamento informacional das pessoas idosas residentes na **Instituição Espírita Nosso Lar**, PB-João Pessoa, sob os múltiplos olhares da Ciência da Informação. Esta pesquisa está inserida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em nível de mestrado, e possui cunho estritamente acadêmico, sem fins comerciais.

Diante disso, tenho a satisfação de convidá-lo (a) a participar dessa investigação, como voluntário (a), concedendo-me uma entrevista sobre suas ações de busca, uso e compartilhamento de informação na sua vida cotidiana. Ressalto que na entrevista, os fatos relevantes para o estudo serão observados, registrados e gravados em áudio, a fim de, posteriormente serem transcritos e analisados como subsídios e posterior transcrição por mim. O encontro será agendado, previamente, com duração aproximada de uma hora. Lembro que sua identidade e participação ficarão no anonimato, todavia os dados obtidos serão divulgados sem nenhuma identificação do entrevistado, pois não conterão nenhuma informação que permitam identificá-lo (a). Igualmente, seu nome não será usado na divulgação e comunicação da pesquisa, pois na sua fala constarão termos ou símbolos pertinentes a sua resposta. Dessa forma, garanto que os arquivos contendo as informações obtidas ficarão sob minha guarda e só serão acessados por mim e minha orientadora, assim a confidencialidade desses registros será assegurada. Enfatizo que as gravações das informações sob minha guarda, serão destruídas após cinco anos da sua obtenção.

Afirmo, ainda, que o (a) senhor (a) não haverá riscos relacionados à sua participação na pesquisa, todavia, se o (a) senhor (a) se sentir constrangido (a) durante a condução da entrevista ou desconfortável em responder alguma das questões, terá o direito de desistir da participação, a qualquer momento, sem nenhuma penalidade. Caso decida retirar-se do estudo, ou necessite de quaisquer outros esclarecimentos sobre o mesmo basta entrar em contato pessoalmente, com os pesquisadores responsáveis comigo, através dos contatos pessoalmente, ou através dos contatos: telefones ou e-mails informados no final deste Termo. O (a) senhor

(a) não terá nenhum gasto com a participação no estudo e também não receberá pagamento ou indenizações pela mesma. O benefício de sua participação nesta pesquisa será a contribuição com este estudo.

Certa de que as informações acima apresentadas forneceram os esclarecimentos necessários em relação a esta pesquisa e, caso concorde em participar deste estudo, solicito que manifeste sua concordância assinando o seguinte Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) em duas vias de igual teor (uma via ficará em seu poder):

Eu Alceu Henrique Ribeiro de Souza,
portador (a) do RG.: 3404693 CPF: 049.990.234-93,

declaro que li as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Compreendo que minha participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária e que tenho total liberdade para recusar ou retirar meu consentimento, sem sofrer nenhuma penalidade. Os dados obtidos através da minha participação nesta pesquisa serão documentados, sendo do meu consentimento que haverá divulgação de seus resultados apenas em contexto acadêmico e publicações científicas.

Alceu Henrique R. de Souza
Assinatura do responsável

Edna Gomes Pinheiro
Assinatura da pesquisadora (orientadora)

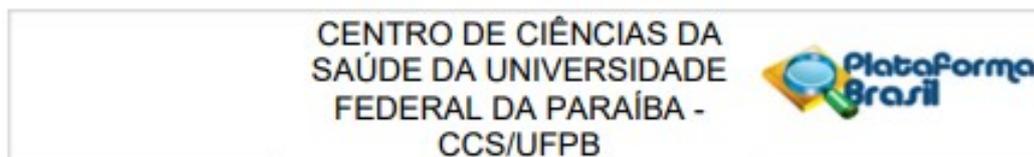
Kleane Pamela dos Santos Franklin
Assinatura da pesquisadora (orientanda)

João Pessoa, 22 de Fevereiro de 2023

CONTATOS DAS PESQUISADORAS RESPONSÁVEIS

- **EDNA GOMES PINHEIRO (Orientadora).**
Celular: (83) 99690 1213 e-mail: ednagomespi@yahoo.com.br
- **KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN (Orientanda)**
Celular: (83) 98896 0340 e-mail: kleanefranklin@gmail.com

ANEXO A – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética.

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: ESSAS RUGAS TÊM HISTÓRIA: O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DA PESSOA IDOSANO CENÁRIO DA COVID-19 SOB O OLHAR PLURAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Pesquisador: KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 70474923.3.0000.5188

Instituição Proponente: Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA UFPB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.201.179

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma pesquisa de mestrado de abordagem qualitativa por dar ênfase aos fatores subjetivos do comportamento humano, e ao mundo-vida dos participantes, levando em conta não só as experiências do cotidiano dos sujeitos sociais, mas, especialmente, os sentidos atribuídos a elas. Se classifica como uma pesquisa bibliográfica, a partir de material já

publicado em livros, artigos de periódicos, teses, dissertações e material disponibilizado na internet (buscadores Google, dentre outros), além de portais de periódicos como: portal da CAPES (<https://www-periodicos-capes-gov.br>) e portal Scielo (<http://www.scielo.br>), dentre outros. É considerada ainda uma pesquisa participante e interpretativa por envolver posições valorativas voltadas para a ação comunitária, voltada sobretudo para a investigação junto a grupos desfavorecidos, tais como, camponeses, índios, idosos etc., Interpretativa por procurar a compreensão do fenômeno através dos significados que as pessoas atribuem a ele.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisará o comportamento informacional em face à necessidade, a busca e o uso da informação e seus efeitos no mundo-da-vida da pessoa idosa assistida pela IENL, no contexto pandêmico da COVID-19.

Endereço: Campus I / Prédio do CCS 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: 6.201.179

Objetivos Secundários:

- a) conhecer as ações de busca e uso da informação das pessoas idosas que vivem na Instituição Espírita de "Longa Permanência para Pessoa Idosa Nosso Lar" e como essas ações se materializaram no contexto pesquisado e na vida a pessoa idosa;
- b) identificar as informações buscadas e utilizadas pelos idosos, levando em consideração as limitações (física e mental), causadas pela pandemia da Covid-19;
- c) conhecer as necessidades informacionais articuladas às histórias de superação e empoderamento dos sujeitos da pesquisa, que marcaram sua participação na luta pela sobrevivência e conquista da autonomia;
- d) analisar o comportamento de busca e uso das informações da pessoa idosa, embasado no modelo proposto por Carol Kuhlthau;
- e) constatar barreiras encontradas no processo de busca e uso da informação, no que tange à formação cidadã da pessoa idosa.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Não apresenta riscos relacionados à participação na pesquisa dos 15 idosos da IENL durante a condução da entrevista, deixando claro que se eles sentirem-se desconfortáveis em responder a alguma das questões, têm o direito de desistir da participação, a qualquer momento, sem nenhuma penalidade. Os benefícios estão voltados para a promoção do bem-estar, o envelhecimento ativo e de qualidade do idoso da IENL, uma vez que possibilita focar na pessoa idosa a fim de vislumbrar uma nova consciência "capaz de resgatar a importância do eu perante um ser que antes se fazia esquecido, seja por si próprio ou pela sociedade que o rodeia, despontando uma nova maneira de avistar as coisas no mundo vivido"

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

É uma temática relevante para a sociedade e para comunidade acadêmica por procurar compreender o idoso em relação à sua necessidade, busca e uso da informação no contexto da pandemia da COVID-19. E, principalmente, é uma pesquisa importante pelo intento em desenvolver um estudo que busca priorizar e promover o bem-estar, o envelhecimento ativo e de qualidade com foco na pessoa idosa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os Termos de apresentação obrigatória foram entregues.

Recomendações:

Não há recomendações.

Endereço: Campus I / Prédio do CCS 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: 6.201.179

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2160744.pdf	24/07/2023 12:46:48		Aceito
Outros	CERTIDAO_DE_APROVACAO.pdf	24/07/2023 12:45:32	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DE_DEFESA.doc	13/06/2023 13:57:05	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA_DA_PESQUISA.doc	13/06/2023 13:53:22	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
Outros	Roteiro_da_entrevista.doc	13/06/2023 13:52:43	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
Outros	carta_de_anuencia.pdf	13/06/2023 13:47:59	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	13/06/2023 13:46:17	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	13/06/2023 13:45:33	KLEANE PAMELA DOS SANTOS FRANKLIN	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: Campus I / Prédio do CCS 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: 6.201.179

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 26 de Julho de 2023

Assinado por:

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

Endereço: Campus I / Prédio do CCS 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