



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DOUTORADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

JOSÉ CARLOS SALES DOS SANTOS

**A INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES POLÍTICAS:
SUBSÍDIOS TEÓRICOS E EMPÍRICOS À PROPOSIÇÃO DO MODELO DE
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM ASSESSORIAS PARLAMENTARES**

Salvador
2016

JOSÉ CARLOS SALES DOS SANTOS

**A INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES POLÍTICAS:
SUBSÍDIOS TEÓRICOS E EMPÍRICOS À PROPOSIÇÃO DO MODELO DE
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM ASSESSORIAS PARLAMENTARES**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Doutorado) do Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, linha de pesquisa Produção, Circulação e Mediação da Informação, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea.

Linha de Pesquisa: Produção, Circulação e Mediação da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Aida Varela Varela

Salvador
2016

S237i Santos, José Carlos Sales dos
A informação em instituições políticas: subsídios teóricos e empíricos à
proposição do modelo de comportamento informacional em assessorias
parlamentares/ José Carlos Sales dos Santos. Salvador, 2016

215 f. : II

Orientadora Profa. Dra. Aida Varela Varela.
Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência
da Informação, 2016.

1. Comportamento informacional. 2. Necessidades de informação. 3.
Instituições políticas. 4. Assessorias de parlamentares. 5. Assembleia
Legislativa da Bahia I. Universidade Federal da Bahia. II. Varela, Aida
Varela. III. Título

CDD 028.7

**A INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES POLÍTICAS:
SUBSÍDIOS TEÓRICOS E EMPÍRICOS À PROPOSIÇÃO DO MODELO DE
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM ASSESSORIAS PARLAMENTARES**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Doutorado) do Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, linha de pesquisa Produção, Circulação e Mediação da Informação, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Aprovado em: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Aida Varela Varela
PPGCI/UFBA (orientadora)

Prof. Dr. Oswaldo Francisco Almeida Júnior
PPGCI/UNESP (membro externo)

Profa. Dra. Fernanda Maria Melo Alves
Universidad Carlos III – Madrid (membro externo)

Profa. Dra. Barbara Coelho Neves
NUCI/UFS (membro externo)

Profa. Dra. Maria Isabel de Jesus Sousa Barreira
PPGCI/UFBA (membro interno)

*Tese dedicada à minha família
e aos meus verdadeiros amigos.*

*Sem eles,
eu ainda estaria na pré-história de mim.*

AGRADECIMENTOS

Silêncio absoluto. A interminável companhia dos artigos, as páginas dos livros e o processo de escrita extensiva revelavam aos meus sentidos uma profunda solidão. Escrever dissertação ou tese constitui um processo genuíno de solidão, que comporta a plena angústia e a vontade de desistir de tudo: haveria sentido em continuar com a pesquisa? E a mente cansada indica a única resposta possível no momento da pergunta: não sei... Mas, sem apercebermos, uma mágica acontece no minuto oscilante do 'desistir' ou 'continuar'; um novo sentido confere e cintila à pesquisa o ânimo de escrever, mas escrever para relacionar; relacionar para criticar; criticar para superar... Superar a arrogância acadêmica e as diferenças pessoais sedimentadas na vaidade. Superar a antiga bandeira desbotada de guerras esquecidas, mas que insistem em hasteá-las!

Escrever constitui uma viagem introspectiva, uma solidão coletiva, acompanhada de autores e autoras que reclamam atenção permanentemente. Em verdade, a solidão reverte-se em solitude, a reclusão voluntária. A pergunta de partida e os objetivos pululam ansiosos, restando apenas ao pesquisador, ou pesquisadora, cumpri-los com disciplina e métodos. A abnegação de aproveitar um sábado ensolarado com os amigos, de beber uma cerveja na praia, converte-se em vitórias. Vitórias acompanhadas de significados importantes para aceitação da vida, sem dissimulações ou esforços supra-humanos. Com a elaboração da presente tese aprendi teorias, incorporei conceitos e apropriei-me métodos e fórmulas de investigação, mas o 'despertar' mais relevante ocorreu no período: consegui aprofundar a humildade que sempre residiu em meu coração. Assim como o desenvolvimento de pesquisas científicas, a vida é demasiadamente transitória. Aproveitemos e sorvamos a vida, acompanhada de família e verdadeiros amigos. Gratidão e esforço constantes representam o combustível orientado ao progresso humanizado, a balsa segura na travessia da vida. Agradeço imensamente:

- Ao meu bom Deus! O grande mistério;
- A paiño e mainha, José Alves dos Santos e Antonia B. Sales dos Santos, os verdadeiros intelectuais, pelo amor incondicional e onipresença orientada às escolhas de minha vida. Pai e mãe, a plena manifestação de Deus! Obrigado, obrigado e obrigado!;

- Às minhas irmãs, Claudia Sales e Aurea Sales, companheiras e atenciosas com os meus projetos. Sempre acreditaram em meu potencial; orgulhosas com as minhas conquistas, encorajaram-me a seguir em frente. Obrigado!;
- Ao meu sobrinho lindo e inteligente, Benjamim Antonio Sales, por me proporcionar aprendizados incríveis. Obrigado, Tiquiti!;
- Ao primo e tia-mãe, Mateus Sales e Rosa Sales, pelos constantes incentivos e carinhos emanados nas situações mais específicas de minha jornada. Privilégio único! Obrigado!;
- Aos compadres, Alan Pimentel e Janaína Pimentel. O tempo apenas sedimentou a nossa amizade e o apreço mútuo. E agora a nossa família aumentou, com o nascimento de Jorgito (afilhado querido) e Pedrinho (o recém nascido), começaremos uma nova e belíssima fase em nossas vidas. Obrigado!;
- Aos compadres, José Antônio Sampaio e Solange Matta Pires, companheiros íntegros e especiais, que compreenderam a minha longa ausência. Obrigado!;
- À orientadora da tese, a professora Dra. Aida Varela Varela. Sempre paciente, gentil, humana e bem humorada, apresentou-se o mapa do tesouro recheado de conhecimento! Sem você, querida professora, eu não conseguiria avançar na investigação! Obrigado!;
- À professora Zeny Duarte, grande amiga e conselheira de momentos cruciais em minha vida, inclusive em direcionamentos espirituais. Sou feliz, pois sou seu amigo. Obrigado!;
- À professora Isabel Barreira, querida, humana, amiga e vizinha, pronta a ajudar sem medir esforços. Muito boa a nossa amizade. Obrigado!;
- Às professoras Henriette Ferreira Gomes, Lídia Brandão Toutain e Nídia Lienert Lubisco pela empatia e admiração mútua. Obrigado!;
- Aos amigos do ICI, Ariston Mascarenhas e Marilene Luzia, queridos desde a graduação. Vocês são muito importantes para mim! Obrigado!;
- A Urânia Conceição e a Jussara Casseiro, sempre me apoiando nas consultas de livros, orientando-me sempre. Obrigado!

- A Bruna Lessa, quem me indicou o nome de Kamila Matos, assessora do Deputado Joseildo Ramos. Sem a referida informação eu não conseguiria respostas aos questionários de pesquisa. Obrigado!;
- À professora Barbara Coelho. Dedicada, competente e profissional. Orgulho-me muito de você, Babi! Obrigado!;
- Aos colegas do mestrado e doutorado, turma 2013.1: Agnaldo Oliveira, Alexsandra Barreto, Fábio Andrade, Fábio Santos, Francis Rose, Lívia Freitas, Maíra Salles, Noaide Reis e Vagna Felício, Aurora Leonor Elieny Silva, Samir Kalil e Mylène Tanferri, Wagner Miranda, Carolina Orrico, Natanael Sobral, Aidil Conceição, Carol Magalhães, Adriana Rosa, Gustavo Alpoim, Celyciane Pereira, Levi Alã, Daniel Cerqueira, Nívea Câmara, Cleyciane Pereira e Gabriela Vieira. Muito bom conhecê-los! Obrigado!;
- Aos meus amigos Fábio Santos, que, muito paciente, dedica o seu valioso tempo para escutar os meus poemas e ouvir as minhas angústias acadêmicas; e Fabio Andrade, pessoa querida do meu coração desde a graduação. Amigos, a vossa amizade é mais leve que uma pena. Sinto prazer em tê-los como parceiros! Obrigado!;
- Aos amigos de longas datas, especialmente Jaqueline Souza, parceira confiante, amiga e agitadora do meu cotidiano. Não consigo parar ao lado dela (ainda bem)! Obrigado!;
- Ao casal que amo, Marco Tulio e Ivana Couto, e Maria Teresa, minha sobrinha linda. A descoberta da nossa amizade acontece todos os dias! Vocês são muito importantes para mim! Agora fazemos parte da mesma vida! Obrigado!;
- Aos meus amigos queridos, essenciais à leveza de minha caminhada: Catiana Moura, Gildásio Silva, Verônica Lorenzo, Marivaldina Bulcão, José João Peixoto, Adriano Machado, Iris Cristina, Heidi Apel, Francisco Valentim e Quezia Pires. Obrigado!
- Aos meus orientandos de graduação em Biblioteconomia e Documentação, Arquivologia e cursos de especialização, pela confiança permanente. Obrigado!]

***Essa é a família que me dei.
Se ela é perfeita? Não saberia responder!
Mas, com certeza, estamos ligados pela leveza amor.***

*O conhecimento lança luz
Nas sombras da incompreensão.*

*O conhecimento lança sombras
Na luz de outrora certezas.
Então buscamos novas luzes
Para dirimir as novas sombras.*

*O que ontem era válido,
Amanhã não nos servirá como receita.*

*(Poema **O conhecimento lança luz**
Livro Incompleto do Amor-Amizade)*

José Carlos Sales dos Santos

RESUMO

O comportamento informacional de usuários constitui uma temática recorrente ao domínio da Ciência da Informação. Analisar o comportamento humano implica em recuperar as estruturas da interdisciplinaridade para justificar a confluência de temas, como 'comportamento', 'necessidades', 'informação' e 'usuários'. Para engendrar as discussões da presente investigação, estruturaram-se argumentações pautadas em estudos aplicados no campo da psicologia comportamentalista tradicionais, com o propósito de fundamentar as análises das necessidades e busca de conteúdos em sistemas de informação. A considerar as citadas prerrogativas, a tese objetivou a *analisar como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes interfere na construção de plataformas políticas dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA), a partir das demandas sociais*. Os objetivos específicos corresponderam a: (a) *perfilar as assessorias parlamentares para identificar aspectos do comportamento informacional*; (b) *mapear os critérios de seleção de informações e proposições advindas dos usuários/cidadãos, a partir das atividades dos assessores dos gabinetes dos parlamentares e*; (c) *identificar possíveis normativas jurídico-legais competentes à Assembleia que orientem as atividades dos assessores políticos*. Os contornos metodológicos permitiram situar o método de procedimento (monográfico/estudo de caso), o nível da pesquisa (descritivo) e as técnicas e instrumentos de investigação (questionário, observação e formulário). Apropriada aos estudos de comportamento, a técnica orientadora constituiu o incidente crítico compreendida como um conjunto de procedimentos para a coleta de dados pautados em observações. Os resultados indicaram que as assessorias dos gabinetes parlamentares apresentaram perfis aproximados, não interferindo nas oportunidades de participação usuários/cidadãos e obtenção de informações, não revelando enquadramentos específicos pertinentes aos grupos observados. As análises do comportamento informacional das assessorias apontaram equivalências direcionadas ao traçado evidenciado no questionário de pesquisa, sem correlações ou interferências nas oportunidades de interlocução. As discussões confirmaram a proposição da tese relativa ao modelo de comportamento informacional, orientado e propício às instituições políticas, apresentaram adequações/orientações às assessorias parlamentares no processo de busca, recuperação e seleção de demandas advindas de usuários/cidadãos, assim como o cumprimento de normativas legais orquestradas em gabinetes políticos. As considerações finais evidenciam os modelos de comportamento de usuários desenvolvidos por estudiosos da CI como prerrogativa essencial à elaboração e proposição do modelo de comportamento informacional de assessores parlamentares inscritos em ambientes políticos. E para contornar as lacunas teórico-conceituais, patentes às pesquisas científicas, anunciaram-se uma agenda prospectiva de estudos de comportamento informacional em instituições políticas.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Necessidades de informação. Instituições políticas. Assessorias de parlamentares. Assembleia Legislativa da Bahia.

ABSTRACT

The informational behavior of users is a recurring theme in the field of information science. Analyze human behavior involves retrieving the structures of interdisciplinarity to justify the confluence of themes, such as ' behavior ', ' needs ', ' information ' and ' users '. To engender the discussions of this research, structured-if arguments grounded in applied studies in the field of Psychology traditional behaviour source to substantiate the analyses the needs and search of content in information systems. To consider the said prerogatives, the thesis aimed to analyze how the informational behavior of advisors of the offices in the building of political platforms interferes for members of the Legislative Assembly of Bahia, from the social demands. The specific objectives were to: (a) profiling the aides of representatives to identify aspects of the informational behavior; (b) map information selection criteria and propositions coming from users/citizens, from the activities of parliamentarians ' offices and advisors; (c) identify possible competent legal norms to guide the activities of political advisors. The methodological contours allowed position method of procedure (monographic/case study), the level of research (descriptive) and the techniques and research instruments (form, observation and questionnaire. Suitable to studies of behavior, the coach was the critical incident technique, understood as a set of procedures for the collection of data based on observations. The results indicated that the offices of parliamentary offices presented profiles approximate, not interfering in users/citizens participation opportunities and obtaining information, not revealing specific frameworks relevant to the groups observed. Informational behavior analyses of assessors pointed to targeted equivalences evidenced in questionnaire research, without interference or correlations in the interaction opportunities. The discussions confirmed the proposition of the thesis on the informational behavior model, oriented and conducive political institutions, presented adaptations/guidelines to parliamentary offices in search, recovery process and selection of demands coming from users/citizens, as well as compliance with legal norms in political offices orchestrated. The final considerations suggest the models of user behavior developed by scholars of the CI as essential prerogative to elaboration and proposal of informational behavior model of parliamentary advisors enrolled in political environments. And to circumvent the theoretical-conceptual gaps, patents to scientific research, announced a prospective schedule of informational behavior studies in political institutions.

Keywords: Informational behavior. Information needs. Political institutions. parliamentary consultants. Legislative Assembly of Bahia.

RÉSUMÉ

Le comportement d'information des utilisateurs est un thème récurrent dans le domaine des sciences de l'information. Analyser les comportements humains consiste à récupérer les structures de l'interdisciplinarité pour justifier la confluence des thèmes tels que le "comportement", "a besoin", "informations" et "utilisateurs". Pour engendrer des discussions de cette recherche, arguments structurés-if fondée sur des études appliquées dans le domaine de la source de comportements traditionnels de psychologie pour étayer les analyses des besoins et la recherche de contenus en systèmes d'information. Afin d'étudier les prérogatives dudit, la thèse qui vise à analyser comment le comportement d'information des conseillers des bureaux dans l'immeuble des programmes politiques interfère pour les membres de l'Assemblée législative de Bahia, de la demande sociale. Les objectifs spécifiques étaient de: (a) les aides de représentants de profilage afin d'identifier les aspects du comportement d'information; (b) carte des critères de sélection des informations et des propositions venant des utilisateurs et des citoyens, des activités des bureaux des parlementaires et des conseillers ; c identifier les possibles normes juridiques compétentes afin d'orienter les activités des conseillers politiques. Le périmètre de rayonnement méthodologiques autorisé position méthode de procédure (étude monographique/cas), le niveau de la recherche (descriptif) et les techniques et les instruments de recherche (formulaire, observation et questionnaire. Adapté aux études de comportement, l'entraîneur a été la technique d'incident critique, comprise comme un ensemble de procédures pour la collecte de données basées sur des observations. Les résultats indique que les bureaux de bureaux parlementaires présenté profils approximatives, sans interférer dans les possibilités de participation des usagers/citoyens et obtenir des informations, ne pas révéler des frameworks spécifiques pertinents pour les groupes observés. Des analyses de comportement informationnel des assesseurs a souligné ciblé équivalences en témoigne dans la recherche de questionnaire, sans ingérence ni des corrélations dans les possibilités d'interaction. Les discussions ont confirmé la proposition de la thèse sur le modèle de comportement informationnel, orienté et des institutions politiques favorables, a présenté des adaptations/coffre-fort des directives aux offices parlementaires dans la recherche, le processus de récupération et la sélection des demandes provenant des utilisateurs et des citoyens, mais aussi respect de normes juridiques dans des bureaux politiques orchestrées. Les considérations finales suggèrent les modèles de comportement de l'utilisateur mis au point par des chercheurs de l'industrie communautaire comme prérogative essentielle à l'élaboration et la proposition de modèle de comportement d'information parlementaire conseillers inscrits dans des environnements politiques. Et pour contourner les lacunes théorique et conceptuelle, brevets, recherche scientifique, a annoncé un éventuel calendrier des études de comportement d'information dans les institutions politiques.

Mots-clés: Comportement informationnel. Besoins d'information. Institutions politiques. Consultants parlementaires. Assemblée Législative de Bahia.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	O contexto de busca de informação (<i>information seeking</i>)	75
Figura 2	Modelo de comportamento informacional de Wilson	85
Figura 3	Modelo de comportamento informacional revisado por Wilson	87
Figura 4	Metáfora da Construção de Sentidos	90
Figura 5	Recursos de comportamento na busca informacional de D. Ellis	92
Figura 6	Modelo cognitivo de recuperação interativa da informação	100
Figura 7	Proposta de Levantamento Referencial	105
Figura 8	Organograma da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia	139
Figura 9	Modelo de comportamento informacional em instituições	181

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	A proveniência filosófica do conhecimento humano	47
Quadro 2	Quatro aspectos da informação	61
Quadro 3	Modelo do processo de busca de informação (ISP)	95
Quadro 4	Etapas de Pesquisa	109
Quadro 5	Formulário para as especificações relacionadas às observações.	120
Quadro 6	Esquema de respostas das assessorias parlamentares	153

LISTA DE TABELA

Tabela 1	<i>Websites e Blogs</i> dos deputados registrados no sítio da ALBA	130
-----------------	--	-----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Representação do percentual agregado por categoria de resposta	150
Gráfico 2	<i>Websites</i> com oportunidades insatisfatórias de interlocução	157
Gráfico 3	Interlocução das assessorias em chats, redes sociais, telefones e <i>e-mails</i> – Grupo1	158
Gráfico 4	Atividades parlamentares em redes sociais, formulários, listas de discussão e fóruns eletrônicos – Grupo1	160
Gráfico 5	Oportunidades de encontros presenciais entre assessorias, competência na busca de informação e habilidades tecnológicas – Grupo1	161
Gráfico 6	Interlocução das assessorias em chats, redes sociais, telefones e <i>e-mails</i> – Grupo2	165
Gráfico 7	Atividades parlamentares em redes sociais, formulários, listas de discussão e fóruns eletrônicos – Grupo2	166
Gráfico 8	Oportunidades de encontros presenciais entre assessorias, competência na busca de informação e habilidades tecnológicas – Grupo2	167

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALBA	Assembleia Legislativa da Bahia
ARIST	<i>Annual Review of Information Science and Technology</i>
CAB	Centro Administrativo da Bahia
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CC	Ciências Cognitivas
CI	Ciência da Informação
HTML	<i>Hyper Text Markup Language</i>
ISP	<i>Information Search Process</i>
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PRODEB	Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia
PSC	Partido Nacional Cristão
PT	Partido dos Trabalhadores
PTN	Partido Trabalhista Nacional
RI	Recuperação da Informação
SciELO	<i>Scientific Eletronic Library Online</i>
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UnB	Universidade de Brasília
Unesp	Universidade Estadual Paulista

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 COMPORTAMENTO HUMANO E TEORIA DO CONHECIMENTO	23
2.1 Uma história para o comportamento humano	24
2.2 Pressupostos filosóficos para a compreensão do conhecimento	40
2.3 Cognição e domínios epistemológicos da informação: as Ciências Cognitivas e a Ciência da Informação	51
2.3.1 O Campo interdisciplinar do conhecimento	56
2.3.2 A Ciência da Informação e as Ciências Cognitivas	59
3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS	67
3.1 Estudo de usuários e necessidades de Informação	68
3.2 Modelos de Comportamento Informacional de Usuários	83
3.1.1 O modelo de Thomas D. Wilson	84
3.1.2 O modelo de Brenda Dervin	88
3.1.3 O modelo de David Ellis	92
3.1.4 O modelo de Carol C. Kuhlthau	94
3.1.5 O modelo de Peter Ingwersen	99
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	105
4.1 Delineamento da investigação: método de procedimento e nível da pesquisa	113
4.2 Técnicas e instrumentos de coleta de dados	115
4.2.1 Os instrumentos de coleta de dados	121
4.2.2 Universo, população e amostra pesquisa	129
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	135
5.1 Assembleia Legislativa da Bahia: instituição-base da análise empírica	136
5.1.1 A estrutura organizacional da ALBA	138
5.1.2 O site institucional da ALBA	141
5.2 Websites dos deputados estaduais: primeira etapa da pesquisa empírica	144
5.3 O comportamento informacional dos assessores: segunda etapa da pesquisa empírica	151
5.3.1 Resultados dos deputados com percentual insatisfatório (-50%) – Grupo1	156
5.3.2 Resultados dos deputados com percentual satisfatório (+50%) – Grupo2	163
5.3.3 Resultados agregados das entrevistas assessorias parlamentares: Grupo1 e Grupo2	169
5.4 Modelo de comportamento informacional em instituições políticas	177
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	185

REFERÊNCIAS	191
APÊNDICES	201
ANEXOS	208

1 INTRODUÇÃO

O comportamento informacional de usuários constitui uma temática recorrente ao domínio da Ciência da Informação (CI). Contudo, os contornos epistemológicos do 'comportamento' remontam ao campo da Psicologia, ciência que estuda o comportamento e as estruturas mentais humanas. Pesquisar o comportamento de usuários da informação implica em recorrer às prerrogativas da interdisciplinaridade para justificar a confluência de temas como 'comportamento', 'informação' e 'usuários', e comprovar a validade do referencial teórico da tese anunciada. Para engendrar as discussões da presente investigação, o autor estruturou suas argumentações em estudos aplicados ao campo comportamentalista tradicional. O propósito de fundamentar, com elementos psicológicos, as necessidades e busca de informações representou uma solução teórico-conceitual para os estudos de usuários da informação.

O projeto de pesquisa engendrou-se nas lacunas evidenciadas na investigação desenvolvida no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA). Na oportunidade, a investigação procurava analisar as condições e as oportunidades de interlocução e participação política de usuários/cidadãos pautadas em canais interativos, disponíveis nos *websites* dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA), para a obtenção de informação política na internet. O percurso argumentativo anunciava a informação como subsídio estruturante ao regime democrático e, ao cumprir mencionada premissa, perscrutou-se documentos oficiais de organismos nacionais e internacionais que debruçassem, efetivamente, em discussões relacionadas ao direito à informação pública, com base no acesso aos conteúdos governamentais.

A dissertação referenciada discorreu acerca do arcabouço tecnológico, a destacar a internet, no processo de reconfiguração política e nas oportunidades de interlocução e simetria comunicacional de usuários/cidadãos e parlamentares. Concluiu-se que os parlamentares analisados recorrem às tecnologias de maneira operacional, limitada, amadora e sem interatividade com a sociedade. Os *websites* constituíam ambientes virtuais de excelência à promoção da imagem pública do deputado, assim como fortalecer os discursos da propaganda política,

disponibilizando aos interessados áudios, vídeos e materiais gráficos para impressão. Pressupostos essenciais à investigação, como disponibilizar conteúdos orientados às necessidades informacionais de usuários e determinados critérios que assegurassem a participação política em rede, não foram identificados nas análises dos resultados. Assim, recomendar proposições, encaminhar demandas, conseguir informações diretamente dos deputados, ou assessorias, representou entraves ao protagonismo social de indivíduos interessados na ‘coisa pública’.

Como os *websites* não possibilitavam a comunicação efetiva com os deputados, a pesquisa evidenciou a centralidade das assessorias nas atividades de busca, recuperação e seleção de informações para compor as plataformas políticas dos parlamentares, i.e, apesar de as demandas sociais não serem diretamente atendidas (ao menos elucidadas na pesquisa de mestrado), parecia haver um mecanismo tácito de escolhas de conteúdos convenientes às estratégias políticas de promover a imagem pública dos deputados. Na vertente oposta, selecionariam somente as recomendações convenientes aos gabinetes, surgindo problemas de ordem empírica a destacar: como os assessores preparam-se para as atividades de buscar informações? Estariam assegurados por orientações previstas em documentos jurídico-legais para organizar determinadas ações? As instituições políticas teriam como premissa a interação com a sociedade? Como acontece o processo de seleção das demandas encaminhadas pelos usuários/cidadãos?

Como os *sites* dos parlamentares não condicionavam a participação política de usuários/cidadãos, pautadas nos dispositivos de interatividade e na procura informações orientadas às necessidades cognitivas dos indivíduos, o projeto de tese procurou *analisar como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes interfere na construção de plataformas políticas dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, a partir das demandas de usuários/cidadãos*. Para assegurar o cumprimento do objetivo geral, delinearam-se os objetivos específicos: (a) *perfilar os assessores dos deputados (como a formação profissional) para identificar aspectos do comportamento informacional*; (b) *mapear os critérios de seleção de informações e proposições advindas dos usuários/cidadãos, a partir das atividades dos assessores dos gabinetes dos parlamentares* e; (c) *identificar possíveis normativas jurídico-legais competentes à Assembleia que orientem as atividades dos assessores políticos*.

A investigação apresenta pertinência devido à ausência de estudos em CI que versem acerca do comportamento informacional no campo político. Pesquisas desenvolvidas em programas de pós-graduações brasileiros revelam a incipiência de pesquisas relativas ao comportamento informacional em instituições políticas, no programa de construção de significados e reconfigurações de estruturas cognitivas. Poucas pesquisas relacionam a centralidade da informação na cognição humana, principalmente com o envolvimento representações de sentidos na máquina política. A seleção das assessorias parlamentares para análise empírica converteu-se à centralidade de busca, recuperação e sistematização de informações orientadas à elaboração de plataformas políticas dos gabinetes.

Respaldado nos modelos clássicos de comportamento de usuários desenvolvidos no âmbito da CI, a proposição do modelo de comportamento informacional, orientado e propício às instituições políticas, apresenta adequações/orientações seguras às assessorias parlamentares no processo de busca, recuperação e seleção de demandas advindas de usuários/cidadãos, assim como o cumprimento de normativas legais orquestradas em gabinetes políticos. A pesquisa defende a concepção das assessorias como atividades fundamentais à elaboração de plataformas governamentais, com responsabilidades de analisar o contexto informacional para subsidiar projetos políticos que atendam as necessidades da sociedade.

A investigação enquadra-se à linha de *Pesquisa 2: Produção, Circulação e Mediação da Informação* do PPGCI/UFBA, que investiga a produção, disseminação, transferência, mediação e apreensão da informação em diversos contextos. A linha também comporta pesquisas acerca dos hábitos e comportamento informacionais, com enfoque na circulação da informação, recepção e produção de sentidos, a compreender estudos e pesquisas de redes humanas de produção, intercâmbio e uso de informação. Com relação ao aporte empírico, transmutou-se das discussões ferramental e tecnológicas dos sistemas de informação (centradas na pesquisa de mestrado) para a o enfoque humanístico das necessidades e comportamento de usuários da informação, ou seja, caráter psicológico dos indivíduos em contextos informacionais.

O referencial teórico procurou, então, apresentar um conciso panorama histórico do comportamento humano, contando uma história provável de

grupamentos sociais na savana da África Oriental e o processo evolutivo no manejo de instrumentos e artefatos, que assegurassem a sobrevivência dos indivíduos. Recorreu-se a estudos essenciais de psicólogos e especialistas comportamentais, como Lev S. Vygotsky, Alexander R. Luria e Burrhus F. Skinner, para sedimentar a correspondência dos princípios psíquicos com as necessidades de informações de indivíduos. No âmbito epistêmico do conhecimento, subsídio das funções psicológicas, a Filosofia revelou-se uma referência segura para posicionar, criticamente, teorias e pressupostos de correntes preocupadas com a faculdade humana de conhecer e intervir na realidade, perpassando por temáticas como cognição e representação mental de indivíduos.

Nas elucubrações dos domínios teórico-conceituais do fenômeno 'informação', as Ciências Cognitivas (CC) compreenderam o ânimo interdisciplinar com CI nas análises dos processos de elaboração e sedimentação de conhecimento para, em ponderações posteriores, perceber aspectos relacionados às necessidades e comportamentos humanos. A interdisciplinaridade esteve caracterizada pela permanente interação colaborativa orientada à construção do conhecimento; o propósito primeiro é interpretar as complexidades apresentadas pela realidade, e encontrar soluções provisórias às incertezas humanas. As CC constituem campos interdisciplinares recentes à CI, e envolve a psicologia, filosofia, antropologia, ciência da computação e linguística, disciplinas interessadas em processos cognitivos do cérebro, a estrutura da mente e a inteligência, percebida como manifestações mentais de indivíduos.

Ainda pautada no referencial teórico, a seção seguinte debateu acerca dos estudos de comportamento informacional de usuários, como campo emergente à CI. Para engendrar os conceitos selecionados, recuperaram-se temáticas essenciais à compreensão da tese: 'estudos de usuários', 'necessidades de informação' e 'modelos de comportamento informacional'. Para situar a presente pesquisa, os paradigmas da CI (fisicista, cognitivo e social) também auxiliaram no enquadramento teórico dos estudos de usuários no processo de busca e recuperação de conteúdos em sistemas informacionais. As pesquisas relacionadas ao comportamento informacional emergem como soluções epistêmicas às limitações das primeiras investigações dedicadas aos usuários, e representa um significativo aumento de comunicações científicas interessadas na revisão conceitual, metodológica e

infométrica. Discutiram-se os modelos de comportamento informacional, como as propostas de Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Elis, Carol C Kuhlthau e Peter Ingwersen.

Para operacionalizar e cumprir os objetivos da investigação, os procedimentos metodológicos anunciaram os percursos adotados durante a pesquisa. Apresentou a estrutura do projeto de investigação e as estratégias de busca de dados e informação em bancos e bases de dados científicos, sugerindo um modelo de levantamento referencial orientadas a investigações científicas; o método de procedimento (monográfico/estudo de caso), que representa análises acuradas de determinados indivíduos, condições, instituições e comunidades, em tempo e espaço específicos; o nível da pesquisa (descritivo), que objetivam circunscrever determinadas populações ou fenômenos; as técnicas e os instrumentos adequados à problemática do projeto, enquadrados no formulário, observações e questionário de pesquisa, com destaque para a técnica de incidente crítico. O incidente crítico constitui um conjunto de procedimentos para a coleta direta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano. A vantagem da técnica de incidente crítico, para a pesquisa, correspondeu a estruturas de julgamentos simples, com ampla correspondência à objetividade da observação.

Na seção dedicada à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa, resgatou-se o histórico, a estrutura organizacional e a dinâmica do *site* institucional da Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) – instituição política base da análise empírica da investigação. Esquadrinhar as estruturas constituintes da Assembleia implicou em perquirir a usabilidade do *site* da Assembleia para recuperar os *websites* dos deputados estaduais registrados na página institucional, procedimento estratégico adotado para diagnosticar as oportunidades de interlocução de usuários/cidadãos e parlamentares/assessores, assim como à recuperação de informações políticas de interesse social. Elaborou-se também uma análise pontual da seção ‘Deputado’ para elencar os parlamentares que possuíam *websites* registrados na mencionada página institucional.

Para a primeira etapa da pesquisa de campo, que procurou ranquear os *websites* dos parlamentares que possibilitavam a interlocução e participação política de usuários/cidadãos, aplicou-se o formulário de investigação e estabeleceu, a

posteriori, possíveis correspondências e discrepâncias nos grupos analisados, ou seja, os *sites* (assessorias) que alcançaram a percentagem acima de 50% nos resultados e 50% abaixo (os 'seis+' e os 'seis-'). A primeira etapa justificou e assegurou o cumprimento da segunda etapa, ao permitir esboçar os contornos do comportamento dos assessores dos deputados estaduais, compreendidos como usuários de informação. A amostra intencional autorizou o enquadramento da realidade prontificada para encontrar subsídios teóricos e empíricos para elaborar um modelo de comportamento informacional orientados a instituições políticas, como assembleias de deputados e câmaras de vereadores.

Na segunda etapa da pesquisa de campo repousou-se na aplicação do questionário-entrevista às assessorias selecionadas. O propósito do referido instrumento foi cumprir os enunciados dos objetivos específicos da pesquisa em destaque e avançar nos estudos acerca do comportamento informacional das assessorias parlamentares. Ressalta-se que a viabilidade da aplicação e recebimento das respostas estiveram condicionadas às articulações e indicações diretas dos contatos com os gabinetes, ou seja, não houve sucesso as estratégias formuladas para a obtenção dos dados e informações que compusessem a investigação. Os resultados evidenciaram uma patente congruência nos procedimentos das atividades parlamentares, enunciando, entretanto, uma discrepância no discurso e prática analisada nas oportunidades de interlocução oferecidas e a ausência de respostas.

As considerações finais ressaltaram os modelos de comportamento de usuários desenvolvidos no âmbito da CI garantiram a elaboração e proposição do modelo de comportamento informacional de assessores parlamentares inscritos em ambientes políticos. As possibilidades de respostas para a composição do referido modelo estiveram circunscritas no tempo e espaço da pesquisa, carecendo de consolidação, corroboração ou refutação os ditames anunciados na representação indicada. Contudo, o pesquisador reconheceu que a presente pesquisa apresentou determinadas lacunas teórico-conceituais e metodológicas, e, para superá-las, anuncia uma agenda prospectiva de estudos em comportamento informacional para assessorias inscritas em instituições políticas.

2 COMPORTAMENTO HUMANO E TEORIA DO CONHECIMENTO

Para fundamentar as discussões relativas ao comportamento informacional, e inscrevê-las no domínio epistemológico da CI, a presente pesquisa admitiu elaborar determinados argumentos orientados ao comportamento humano. Como lastro teórico, recuperou-se autores como Lev S. Vygotsky, Alexander R. Luria e Burrhus F. Skinner, para edificar uma miríade de correntes pertinentes ao comportamento, e assim estruturar as primeiras considerações acentuadas, mas incipientes, em investigações da CI. Salienta-se, entretanto, que as referidas considerações teóricas não procuraram direcionar à exaustividade intelectual orientadas aos estudos da antropologia, psicologia ou biologia na análise comportamental, mas principiar um debate conciso para fundamentar a pesquisa.

Os demais recursos teóricos utilizados na investigação conferiram a resgatar as correntes filosóficas do conhecimento. Os escritos recuperados na segunda subseção da tese contribuíram, efetivamente, para contornar determinados conceitos acerca das elucubrações direcionadas à produção do conhecimento humano, revelando os primórdios da preocupação filosófica com os processos mentais, desde a Antiguidade Clássica à Modernidade. *A posteriori*, a ciência maturada dos aportes metodológicos acolheu as discussões pautadas nas dimensões naturais e sociais da realidade – a empiria – na elaboração conhecimento. As Ciências Cognitivas (CC) constituiu um exemplo eloquente à situação devido às estruturas e ao objeto de análise: a representação mental do conhecimento.

A primeira etapa do referencial teórico não procurou extenuar as temáticas e complexidades inerentes à investigação. Procurou, sobretudo, anunciar os fundamentos filosóficos que deverão compor pesquisas de doutoramento, como os assuntos pertinentes ao comportamento (no âmbito da psicologia), à cognição e interdisciplinaridade nas CC e a CI. O objetivo da seção correspondeu ao preparo teórico-conceitual das mencionadas temáticas para ambientar o assunto ‘necessidades de informação’. A proposta é correlacionar os tópicos específicos abordados na referida seção para justificar o tema fundamental da tese: o comportamento informacional em assessorias políticas.

2.1 Uma história para o comportamento humano

Amanhece no horizonte da África Oriental. Homens e mulheres despertam com os primeiros raios de sol a despontar no anverso das montanhas, e analisam com acuidade o entorno do ambiente. Principia um dia de possibilidades. A natureza inóspita e a iminente investida de animais ferozes representam um perigo constante aos habitantes da savana. Contudo, as adaptações genéticas e as contínuas interações com o ambiente natural possibilitaram aos ancestrais do 'homem moderno' assegurar a própria sobrevivência; ademais, garantir a continuidade da prole. A cooperação aumentaria, substancialmente, a oportunidade de encontrar alimentos; a postura ereta permitiria o deslocamento com relativa segurança nas gramíneas, assim como combater os predadores que pudessem ameaçar a integridade do agrupamento. O vínculo social, estruturado em sistemas comunicacionais incipientes, revelaria uma operação importante aos indivíduos no período, e as precariedades de subsistência reforçavam o comportamento solidário.

A comunicação constituiu uma legenda essencial ao desenvolvimento da civilização, com o aprimoramento das capacidades cognitivas e intersubjetivas adquiridas e acumuladas pelas relações sociais primárias. Gestos e gritos permitiram aos hominídeos manifestar uma intenção imediata e objetiva – como indicar um objeto próximo –, expressar sentimentos, ou transferir práticas culturais à circunscrição dos arranjos sociais. Neste sentido, as pinturas rupestres nos interiores das cavernas procuravam representar o cotidiano, o mistério da vida, o medo, os desejos e o comportamento de mulheres e homens do período. Compreendidas como 'comunicação visual', as pinturas nas cavernas configuram-se como representações simbólicas, devido ao seu caráter ritualístico (incluindo o oculto, o desconhecido) e às expressões da incipiente compreensão do mundo.

Com símbolos a designar hábitos, imaginações, lutas territoriais e danças, as pinturas rupestres autorizavam resgatar informações relevantes do homem pré-histórico. As práticas cotidianas gravadas nas paredes permitiram a superação da concomitância representacional e comunicacional (simetria), ou seja, os homens e mulheres deste período poderiam observá-las, transformá-las e apreendê-las no decurso das gerações, superando as interlocuções presenciais. O caráter cumulativo

das representações simbólicas permitiu, atualmente, desenvolvimento de pesquisas no âmbito da antropologia, história e sociologia relativas às adaptações comportamentais de hominídeos na pré-história.

O desenvolvimento da estrutura de locomoção quadrúpede para bípede assegurou ao humano o desenvolvimento de habilidades que o diferenciariam dos demais animais, como a capacidade de elaborar ferramentas com o amparo de funções cognitivas. Agora com as mãos livres, o *homo habilis* poderia desenvolver e aperfeiçoar, com relativa desenvoltura, instrumentos que o auxiliassem no labor de sua sobrevivência, como flechas e machados elaborados com materiais encontrados na natureza (pedras, ossos e sílex). No mencionado período histórico acontecia um processo de ressignificação do *modus operandi* das atividades essenciais à sobrevivência dos grupos sociais: o domínio do fogo; e dominá-lo representaria uma dimensão decisiva ao processo de sobrevivência humana.

Permitindo suportar as reduzidas temperaturas do meio ambiente, a 'invenção' e manutenção do fogo permitiram um re-ordenamento no preparo dos alimentos, surgindo uma nova dieta com os alimentos cozidos. Com a reestruturação do consumo de energia, o fogo também admitia elaboração de instrumentos mais sofisticados com a prática de fundir os metais, além de contribuir para afastar animais perigosos. Assim, a produção e a conservação do fogo reconfigurou a concepção de tempo e espaço, interferindo nos planos cognitivos e sociais na pré-história. Agora, a convivência humana não estaria limitada e atrelada ao imperativo da claridade das manhãs, com condicionantes de recolhimento à 'escuridão da noite'. Com luminosidade artificial, advinda das fogueiras construídas no interior das cavernas, as narrativas e a imaginação poderiam ser compartilhadas em encontros ao redor das chamas. Parecia anunciar uma nova atmosfera mística do mundo; as brincadeiras e as conversas estendiam-se, simbolizavam e prenunciavam uma mudança significativa no comportamento humano.

As sombras refletidas nas paredes das cavernas, com as projeções de homens, mulheres, anciãos e crianças ao redor das fogueiras acesas, consolidavam a extensão do convívio social à noite. Ampliam-se as estruturas da linguagem, a adesão afetiva e o significado de pertencimento grupal duradouro. Construindo coletivamente o mundo, apaga-se a última centelha luminosa. A noite avança na savana. Recolhidos, os hominídeos emanam sonhos e anseios de

permanência na vida. Repousada na superfície das coisas, o desconhecido e as novas descobertas aguardam mulheres e homens agrupados. O comportamento humano apenas principia na história interminável.

A construção imagética e provável do cenário da savana da África Oriental, e as intempéries naturais encontradas pelos ancestrais do homem, servirão como um lastro argumentativo para o desenvolvimento da presente investigação. O processo evolutivo da humanidade, que remonta o surgimento dos homínídeos na Terra, incidindo no desenvolvimento da escrita (3.500 a.C), comporta temáticas que interessam à Antropologia, História, Ciências Sociais, Psicologia e Ciências Cognitivas. O caráter cumulativo das atividades humanas constitui dimensões essenciais à compreensão do comportamento de indivíduos, inscritos em processos informacionais e comunicacionais. O legado cultural da humanidade comporta enigmas que aguardam respostas científicas provisórias.

Com as teorias da evolução das espécies, que contrariava a perspectiva criacionista tradicional vigente no século XVII, Erasmus Darwin publica as primeiras observações acerca da transformação das espécies em ambientes naturais. Charles Darwin anuncia, *posteriori* ao avô, uma corrente relativa à origem da humanidade pautada no desenvolvimento de períodos inferiores (macaco) aos superiores (homem primitivo e homem cultural), precursora da Biologia Evolutiva. Vygotsky e Luria (1996) ampliam, contudo, as teorias acerca da evolução biológica para uma teoria de mudança cultural e ontogenética, evidenciando a presença de etapas históricas de desenvolvimento das manifestações mentais. Orientada à psicologia, o sucesso dos conceitos darwinistas estava relacionado à inteligência humana no produzir e a utilizar instrumentos nas atividades cotidianas.

Nos ensaios publicados no livro *Estudos sobre o comportamento humano*, Lev Semenovitch Vygotsky e Alexander Romanovich Luria (1996) procuram descrever as principais perspectivas do comportamento humano – evolutiva, histórica e ontogenética – para argumentar a compreensão científica do ‘homem cultural’. Endossam, ainda, que a ‘invenção’ de instrumentos pelos ‘macacos antropóides’ representava o término da etapa orgânica de desenvolvimento do comportamento para anunciar o principal pré-requisito psicológico das narrativas comportamentais, como as correspondências das teses, antíteses e sínteses

dialéticas históricas. Portariam dimensões cumulativas predecessoras e sucessoras, sem recusar as caracterizações particulares pertencentes a cada mudança.

Os signos psicológicos empregados pelos 'homens primitivos', como o trabalho e a fala humana, conferiam o princípio do comportamento cultural ou histórico; comportamento que apresentava uma relativa sistematização devido ao imperativo da sobrevivência diária. Na criança, fenômeno que sucede os macacos e o primitivo, percebe-se o desenvolvimento cultural do comportamento pautado na aquisição de habilidades e pensamentos culturais. Os referenciados neuropsicólogos consideram críticas a utilização de instrumentos nos macacos, o trabalho e apropriação de signos psicológicos no homem primitivo (símbolos) – ruptura orientada ao desenvolvimento psicológico-natural e psicológico-cultural na criança nos primeiros anos de vida.

Os símbolos permitiriam, então, uma manifestação possível à incompreensão integral das coisas, incluindo a dúvida e o estranhamento da realidade, que, para Jung (2008), superam os significados manifestos e imediatos pela dificuldade de definição ou inteira interpretação. Desta forma, a compreensão da realidade transcende as aparências das coisas; o homem procura estabelecer, previamente, as relações simbólicas para explicar as lacunas da vida, os mistérios que circundam o mundo e as situações que transcendem a imaginação, como observar as estrelas à noite e não compreender o universo em sua inteireza.

Recuperando a história do grupo de hominídeos na África Oriental, contada no princípio da presente seção, percebe-se que o comportamento e a linguagem constituem dimensões essenciais ao desenvolvimento humano. Deste modo, a psicologia procura estudar o comportamento do homem a partir da evolução biológica prolongada, perscrutando, nos instintos animais, o protótipo das emoções que orientam o pensamento e a vontade de homem moderno. Mas o comportamento deste homem moderno, cultural, segundo Vygotsky e Luria (1996), não representa exclusivamente um produto da evolução biológica, ou resultado do desenvolvimento no âmbito infantil, mas também histórico. No decorrer da história, percebe-se que o comportamento humano e os mecanismos psicológicos não apresentam rastros ou materiais objetivos e satisfatórios para pesquisas; ao contrário da história superficial da espécie humana, que permite reconstituir documentos e vestígios (instrumentos) para inferir o modo de operação humana no período.

Para superar o referido truncamento epistemológico, Vygotsky e Luria (1996) admitem que a psicologia anuncia três princípios que caracterizam o desenvolvimento histórico-cultural do homem. A primeira perspectiva está pautada nas considerações apresentadas por Sir Edward Burnett Tylor (1832-1917), antropólogo inglês, e Herbert Spencer (1820-1903), propositor da teoria do associativismo evolutivo. Este aspecto orientou os etnógrafos e etnólogos da época, que reuniram uma quantidade significativa de material factual acerca das dimensões de cunho moral, crença, hábitos, instituições e linguagem dos hominídeos. Tylor e Spencer endossavam que a lei fundamental da psicologia estaria engendrada no associacionismo, estrutura pautada na conexão estabelecida entre os elementos da experiência humana com relação à contiguidade e semelhança. Caso o homem cultural fosse cerceado das experiências acumuladas na história, e colocado a mercê das condições específicas de vida do homem primitivo, este primeiro (cultural) viveria e agiria como o segundo (primitivo).

O segundo princípio permite conferir a variedade de psicologias individuais correspondes a arquétipos diversos da sociedade, que confere ao pensamento pré-lógico ou místico (não desenvolvido na perspectiva do pensamento lógico). Este pensamento não implicaria, terminologicamente, uma dimensão alógica ou antilógica, mas a ausência de esforço determinado pela mentalidade primitiva não crítica. O termo 'místico', destarte, significa o conteúdo de representações coletivas na 'mentalidade primitiva', engendrada na 'lei de participação', como os costumes, os mitos, os rituais compartilhados, o sentimento de respeito e a adoração. Segundo o filósofo e sociólogo francês Lévy-Bruhl (1857-1939), e discutido criticamente no ensaio *Lévy-Bruhl's Theory of Primitive Mentality*, de Evans-Pritchard (1934) e na psicologia comparada de Henri Wallon (2008), a referida lógica também encontra evidências em 'países civilizados', compostos por 'pessoas educadas'.

O terceiro ponto, compreendido como uma dimensão biológica, admite que o desenvolvimento do homem principia com a história da humanidade, a passagem da natureza à ordem cultural. Contudo, o homem primitivo e o homem cultural, e o processo da evolução biológica, apresentam características particulares e leis específicas, i.e., o estágio primitivo ou natural não é substituído pelos constructos culturais, mas autoriza a sobreposições e reestruturações de processos dialógicos. A diferença das categorias (homem primitivo e homem cultura) reside no

desenvolvimento social, que apresenta correlação com o desenvolvimento psicológico dos indivíduos. Vygotsky e Luria (1996) compreendem, então, que o comportamento e as funções psicológicas humanas requerem estudos aprofundados nos domínios da filogênese, ontogênese e história sociocultural.

Para assinalar os aspectos humanos do comportamento no decorrer da história da humanidade, Vygotsky (2007) recupera três dimensões estruturantes: (a) a relação humana com o ambiente físico e social; (b) as atividades que redefiniram a dialogia homem-natureza e as consequências psicológicas deste labor e; (c) as relações da utilização de instrumentos e o desenvolvimento da linguagem. O autor recupera estudos de inteligência prática de Wolfgang Kohler, na publicação *The mentality apes* (1925), e Karl Bühler, *The mental development of the child* (1930), para argumentar similaridades do comportamento de macacos antropoides com modelos particulares de respostas em crianças. A analogia direta entre a psicologia animal e a psicologia da criança, continua L. S. Vygotsky, contribuiu essencialmente para os estudos das bases biológicas do comportamento humano, agora que há pontos de convergência em relação ao comportamento animal e infantil nos processos psicológicos elementares.

O estudo de K. Bühler procurou evidenciar a apreensão manual de objetos em crianças pequenas, assim como a capacidade de utilizar procedimentos alternativos para o cumprimento de determinados objetivos, como retirar anéis de um bastão. O experimento aludia que a inteligência das crianças correspondia, em certa medida, à prática comportamental dos chimpanzés e estava dissociada do desenvolvimento da fala. L. Vygotsky acrescenta à discussão determinadas observações de Charlotte Bühler, contidas na *The first year of live* (1930). A publicação que conclui que as primeiras expressões de inteligência prática em crianças de seis meses de idade ultrapassam o manuseio de instrumentos, mas perpassa os movimentos sistemáticos, a percepção, o cérebro e as mãos (o organismo completo).

K. Bühler estabeleceu que o raciocínio técnico precede os primeiros esboços relativos à fala inteligente e ordenada, constituindo-se a etapa que principia o desenvolvimento cognitivo. (A ênfase conferida aos aspectos do comportamento das crianças, semelhante aos macacos antropoides, encontra reverberação em diversos estudos, e desdobra-se em expressões correspondentes a modelos zoológicos de

analogia entre os comportamentos humanos e animal). Em experimentos clássicos, K. Bühler evidenciou, contudo, a inutilidade de imputar aos animais as formas elementares de operações com signos e símbolos, ou seja, a utilização de instrumentos entre símios independe da atividade simbólica.

Para Vygotsky (2007, p.11), a inteligência prática e a apropriação de signos operam independentemente em crianças pequenas, e a unidade dialética desses sistemas no adulto humano representa a natureza própria no comportamento complexo; a análise insere à atividade simbólica uma função organizadora específica que interfere o processo de utilização do instrumento para produzir novas correspondências fundamentais de comportamento. Conclui que “o momento de maior significado no curso do desenvolvimento intelectual, que dá origem às formas puramente humanas de inteligência prática e abstrata, acontece quando a fala e a atividade prática [linhas independentes de desenvolvimento] convergem”. Para controlar o próprio comportamento, continua, a criança começa a controlar o ambiente com o amparo da fala, olhos e mãos, determinando novas relações com o espaço de atuação. Assim, a unidade de percepção, composta de ‘fala’ e ‘ação’, representa o cerne das análises das origens humanas do comportamento.

A fala proporciona uma vantagem especial às crianças ao ampliar o escopo de solução de problemas, ou realizar uma ação específica. Neste caso, o cumprimento de determinado objetivo ultrapassa a estrutura da situação visual concreta e imediata, cercado-se de artifícios preliminares evocados de experiências prévias, como sucessivas tentativas de erros e acertos para alcançar uma ‘compota de doce’ guardada na prateleira da cozinha. A criança procura soluções plausíveis e possíveis para acessar a compota, e poderia não medir esforços para alcançar a guloseima e ser devidamente recompensada. O componente ‘fala’ parece ordenar um planejamento (ação) para solucionar um problema, atividades que inexistem nos macacos antropóides. Contudo, a criança poderá perceber a impossibilidade de resolver este problema, recorrendo aos adultos como uma figura adjutória para o cumprimento da tarefa. As palavras constituem uma dimensão pertinente para a apropriação da realidade, e sancionam o contato interpessoal.

O ‘instrumento’ e ‘fala’ interferem as diversas funções psicológicas, como a percepção, as operações sensório-motoras e a atenção, enunciando interfaces constituintes do sistema dinâmico do comportamento. Com o decorrer do tempo, os

mecanismos intelectuais correspondentes à fala adquiriram um novo encargo, e no estágio seguinte da fala adquire uma função sintetizadora e instrumental, que, para Vygotsky (2007; 2008), alcança os contornos complexos da percepção cognitiva. O autor avança argumentando a astúcia humana, que emerge em idade precoce, corresponde ao atilamento de objetos reais, mas com ausência de precedentes análogos na percepção animal. As dimensões historicamente constituídas e culturalmente elaboradas da vida humana também não encontram ressonância na organização social dos animais, pois mulheres e homens possuem a capacidade de expressar e compartilhar a determinados grupos sociais o entendimento de uma experiência.

A partir das leis básicas que assinalam a estrutura e desenvolvimento das operações com signos na criança, Vygotsky (2007) apresenta o fenômeno de memória para discorrer a origem social e a centralidade dos referidos signos no desenvolvimento individual. O estudo indica a existência da memória caracterizada pela impressão não mediada de materiais, dominante no comportamento de povos iletrados (retenção de experiências reforçadas com base no plano mnemônico, ou *memória natural*). Apesar de a memória natural significar a tônica nesse sentido, observa-se a coexistência de memórias várias pertencentes a linhas de desenvolvimento diferentes. Os recursos mnemônicos (como a escrita primitiva) demonstram que, apesar se encontrarem em estágios primitivos do desenvolvimento históricos, as mulheres e homens superaram os limites das funções psicológicas impostas pela natureza, evoluindo para uma organização nova do comportamento.

Os signos e instrumentos comportam em seus próprios esquemas propriedades relevantes à atividade de mediação, mas também apresentam distinções estruturais. Os signos constituem orientações internas aos indivíduos, e não requerem a visualização imediata da representação de objetos reais porque os projetam no campo imagético (representação mental). Os signos reservam características importantes no processo de transmissão de experiências, e na (re)elaboração de novos conhecimentos, devido a evocação de elementos não presenciais (ou concretos) na narrativa do mediador. Para compreender um determinado fenômeno, como o caráter destrutivo do ácido sulfúrico na pele humana, o indivíduo não precisa, inevitavelmente, experienciar tal circunstância

(orientados internamente). Os signos contidos em discursos mediados poderão não requerer a praticidade para engendrar novos conhecimentos.

Os instrumentos, contudo, correspondem a estruturas ferramentais que interpõem o homem e o mundo. Compreendidos como atividade mediada, os instrumentos visam à modificação substancial da natureza orientada à estruturação de ambientes mais adequados à sobrevivência. As ações laboriosas, como a utilização de machados por homínídeos da savana da África Ocidental, confeririam às atividades de interferência e controle do ambiente externo, materializando o pensar. O meeuio destes instrumentos autorizam constructos da mente humana direcionada à transfiguração da realidade concreta. Os animais também empregam ferramentas para o cumprimento de diversas ações, mas apenas os humanos as elaboram objetivando determinadas tarefas, conservando-as para a reutilização e transmitindo-as aos membros pertencentes aos grupos.

Hannah Arendt (2010) endossa que as atividades humanas condicionam-se pela coletividade, e a ação requer uma inserção social efetiva. O trabalho poderá superar a presença de pares, mas uma atividade desempenhada em solidão não poderia configurar-se como ‘humana’, e sim como um *animal laborans*. Categorizada como ‘a condição humana’¹ – circunstância de vida que mulheres e homens determinam a si próprios para sobreviver –, Arendt ressalta que o tempo e o espaço históricos diversificam esta *condição*, interferindo diretamente no comportamento humano, nos aspectos internos (ações, pensamentos, sentimentos) e externos (contexto histórico, cultura). Como anunciado, os ajustes genéticos, as interações com o ambiente natural (filogênese e ontogênese) e a cooperação permitiram aos primeiros grupos sociais, a partir de signos e instrumentos, asseverar as condições específicas do desenvolvimento social, como o vínculo que consente a subsistência solidária.

A infância comporta o primórdio do desenvolvimento cultural, com a utilização de instrumentos e fala. Nela observa-se a gênese do comportamento humano imbricada em processos elementares e as funções psicológicas superiores, ou comportamento superior, que correlacionam às dimensões biológicas e socioculturais. Os signos orientam os indivíduos nas elaborações específicas e

¹ O materialismo histórico dialético de Karl Max e Friedrich Engels, e a concepção socialista que circulava na antiga União Soviética, influenciaram Lev Semenovitch Vygotsky a recuperar a análise sócio-histórica da condição humana em seus estudos.

estruturantes do comportamento, engendrado em representações que permitem a leitura de mundo assinalada no âmbito cultural. A equação correlacionaria a aspectos biológicos (inatos) e adquiridos (natos) para elaborar sínteses no plano comportamental de mulheres e homens; ao alterar a natureza, os indivíduos também alteram o próprio comportamento.

L. S. Vygotsky, contudo, não focaliza seus estudos exclusivamente no desenvolvimento infantil, mas parte das referendadas considerações para engendrar um *corpus* teórico e metodológico mínimo para descortinar os processos humanos complexos, como as pesquisas relacionadas à linguagem e ao comportamento. O estudo do comportamento humano, segundo o psicólogo russo, perpassa pela história geral do desenvolvimento humano. Teóricos contemporâneos a L. S. Vygotsky abordaram, similarmente, a problemática do desenvolvimento, contudo considerava a determinação histórica e a transferência cultural da psicologia em grupos sociais humanos como estruturante. O autor criticou os primeiros behavioristas, como o filósofo russo Ivan Petrovich Pavlov (1849-1936), e o estadunidense que desenvolveu a teoria comportamentalista, John B. Watson (1878-1958), devido a limitações práticas e metodológicas que respondessem aos processos psicológicos complexos, como a operação do condicionamento clássico do estímulo-resposta (*stimulus-response*, S→R) pavloviano, indicando que o comportamento presume o intermeio de signos para a estrutura destas operações.

Essencial à análise do comportamento humano, a linguagem permite representar e simbolizar pensamentos, e correlacionar os discursos com sujeitos inscritos no processo dialógico. A apropriação da linguagem permite também compartilhar sentimentos, percepções e representações adquiridas e desenvolvidas no âmbito social, autorizadas pela convivência interativa com grupos semelhantes. Compreendida como um processo mediado, a comunicação perpassa por dimensões da linguagem na transmissão de informações – compreendida como um fenômeno social. A linguagem precede o pensamento, e materializa na mensagem uma miríade de manifestações verbais e não-verbais (sons, símbolos, imagens, gestos, fala), desempenhando um papel essencial na formação do pensamento.

O desenvolvimento do pensamento e linguagem, na perspectiva ontogenética, apresenta-se como complexa e obscura. Percebida como uma atividade

estritamente humana, o 'pensar' recorre a estruturas da linguagem, e contribui para a reflexão e a materialização do 'conhecer o conhecimento', engendrados nos contornos cognitivos de mulheres e homens. Então, a linguagem corresponde a uma expressão mediadora de processos comunicacionais realizados em espaços sociais, que circulam interações humanas providas de significados. A comunicação reclama o envolvimento de interlocutores, pautadas nos contornos semânticos das palavras, para assegurar a materialidade do pensamento. O pensamento e a linguagem encontram nas palavras o caráter unificador das possibilidades de correspondência psicológica e manifestação da consciência humana, interferindo nos meandros do comportamento de indivíduos.

Na perspectiva das teorias psicológicas do comportamento humano, Burrhus Frederic Skinner (1904-1990) ultrapassa os contornos do internalismo mentalista com o behaviorismo radical, admitindo a centralidade do meio ambiente na conduta humana. Com diferenças estruturais relativas ao behaviorismo metodológico (condições externas), o behaviorismo radical compreende a filosofia da análise do comportamento pautada na epistemologia, que recupera subsídios teóricos para a sua efetivação. Para Skinner (2006), o behaviorismo metodológico representaria uma dimensão psicológica do positivismo, ou operacionalismo lógico, que sustenta os acontecimentos mentais como 'inobserváveis', ou seja, improvável de estabelecer um consenso entre dois observadores. Reconhece, contudo, a impossibilidade de avaliar sensações e percepções como se apresentam, mas há viabilidade de determiná-las a partir da discriminação dos estímulos.

O antimentalismo skinneriano, ainda sem o arcabouço mentalista do cognitivismo, reside na incongruência do comportamento alijada das bases físicas. Compreendida como o cerne do behaviorismo radical, o antimentalismo apresenta e assinala a análise comportamental destituída de contornos científicos, que B. F. Skinner advoga como um caráter pré ou não-científico. O mentalismo não apresentaria dimensões científicas satisfatórias e imparciais – como a linguagem adequada, ausência de sistemática consistente – devido ao comprometimento ao pragmatismo cartesiano (dualismo) entre mente e corpo, dificultando estudos orientados ao comportamento humano.

A filosofia do behaviorismo radical, então, assume como premissa o modelo de seleção natural e evolução das espécies de Charles Darwin para refutar a

concepção metafísica, que descarta as estruturas de tempo-espço. Como a produção do conhecimento científico modela os experimentos de análises comportamentais, o behaviorismo radical, admitido também como *skinneriano*, considera a objetividade como reveladora dos resultados consistentes e inteligíveis às observações controladas e logradas em laboratórios. Assim, o comportamento representa uma síntese das relações da situação do ambiente físico ou social (estímulo) com as atividades do organismo (respostas), e reordena o conhecimento e as representações dos indivíduos no decorrer da história.

Para Skinner (2006), a correspondência entre o comportamento e a estimulação ambiental resultaria o reflexo. Nas espécies inferiores, a corte, o acasalamento e a construção de ninhos constituem 'labores' instintivos complexos (mas não superiores, segundo a concepção de L. S. Vygotsky) decorrentes da evolução. Especula que seleção natural darwiniana interferiu a anatomia e fisiologia subjacentes ao comportamento para assegurar a sobrevivência. As contingências de sobrevivência, no entanto, poderão fracassar caso ambiente altere abrupta e substancialmente as estruturas internas que dificultem o acompanhamento dos organismos no processo de adaptação concernente ao ambiente natural. Assim, a estrutura ou organização do comportamento corresponderá a períodos específicos, como no desenvolvimento verbal das crianças ou na solução de problemas elementares/ elaborados.

As teorias de L. S. Vygotsky e B. F. Skinner apresentam equivalências ao considerar que o social representa uma variante que determina o indivíduo, e que a linguagem constitui uma dimensão relevante para a mediação de interações com o ambiente natural e social, com as devidas reservas no quesito 'formação intelectual' e 'período histórico' no desenvolvimento de seus silogismos. Refutam a concepção finalística da natureza humana, e defendem a 'condição humana' como um *continuum*, que permitem configurações e reconfigurações a partir de interações diversas com o ambiente natural ou social. Compreendida como um aspecto determinado socialmente, a subjetividade e a abordagem materialista também constituem um aspecto que relaciona Vygotsky e Skinner; mas último estudioso procurou estruturar pesquisas que corroborassem com uma 'ciência do comportamento', conferindo-lhe críticas.

As críticas correspondem a interpretações equivocadas direcionadas à B. F. Skinner, ao compará-lo com as elucubrações de J. B. Watson, como a equação psicológica $S \rightarrow R$ (estímulo-resposta) e a análise científica do comportamento humano, com as observações comportamentais de ratos de laboratório. Skinner, entretanto, avança nas citadas considerações e admite que homens (e mulheres) constroem e conduzem suas histórias, atuando como protagonistas no mundo, ou seja, modificando a natureza e sociedade. Admite também que os indivíduos comportam e reservam uma sensibilidade aos reforçamentos positivos, e amplia, em última publicação denominada 'Questões recentes do behaviorismo', temáticas relacionadas à utopia, ao amor e à mitologia grega, contrapondo ao pensamento defendido na década de 30 do século passado.

Analisar cientificamente o comportamento humano constitui uma operação extenuante e complexa devido às especificidades inerentes ao tema. O constructo científico no âmbito das ciências humanas e sociais autoriza apenas enunciar verdades parciais e provisórias correspondentes aos componentes psíquicos do indivíduo. As possibilidades, as variações do comportamento e a subjetividade dos indivíduos poderão constituir entraves às investigações, mas o caráter cumulativo de pesquisas desenvolvidas em diversos domínios de conhecimento, como a Psicologia, a Antropologia, a Sociologia, a Pedagogia, a Biologia, permitem avanços consistentes para a análise destas operações. Estudar o comportamento no âmbito das elaborações científicas requer observações criteriosas em relação ao fenômeno, sensibilidade e imaginação sociológica, que excedem a intervenção de instrumentos de coleta de dados.

Embora apresente dificuldades em relevar uniformidades adequadas ou relações ordenadas, uma análise apriorística permitirá o registro de conjecturas relativas ao comportamento de indivíduos, assim como generalizações plausíveis de condutas das pessoas, porém debilita-se diante da apreciação cuidadosa do pesquisador. Skinner (2003, p.17) compreende o comportamento como uma matéria complicada para mobilização orientada à observação, devido ao caráter mutável, escorregadio e evanescente; requer, sobremaneira, a engenhosidade técnica e energia do cientista. Defende, ainda, que os métodos científicos permitem evidenciar uniformidades provenientes de observações demoradas do comportamento humano para torná-las explícitas, considerando que "as técnicas de trabalho de campo do

antropólogo e do psicólogo social, os procedimentos da clínica psicológica, e os métodos experimentais rigorosos de laboratório estão dirigidos para este final [...]”, ou seja, a análise do comportamento poderá exceder os contornos da ciência controladora e preditiva.

Consideram-se o comportamento do indivíduo como um aspecto singular ao sujeito. Mulheres e homens vivenciam trajetórias específicas e percebem o mundo de maneira distinta, conferindo-lhes uma infinidade de interpretações². Internalizar experiências, a partir da construção de significados individualizados, orientará os sujeitos no cumprimento de suas ações pautadas na mediação e interação com o ambiente natural e social. Então o processo de internalização corresponderá aos intercursos de atividades externas (interpessoal) e a apropriação subjetiva da experiência (intrapessoal) para a elaboração de conhecimento. Perceber o mundo, imputando-lhe significado, corresponde à capacidade cognitiva de abstração e à elaboração de conceitos complexos.

A partir dos problemas biológicos, Jean Piaget (1996) distingue três sentidos de conhecimento resultantes das atividades cognoscitivas do sujeito. A primeira admite a imensa categoria dos conhecimentos adquiridos na experiência física, mas com aspectos de abstrações, e as extensões indefinidas das condutas da aprendizagem. A acepção seguinte engendra os conhecimentos vinculados em programações hereditárias, como encontradas em estruturas perceptivas (visão das cores, dimensão do espaço), e o terceiro aspecto confere aos conhecimentos lógico-matemáticos que independem da experiência. Parte do princípio que o conhecimento inato, ou adquirido, presume certo funcionamento permanente, e que a hereditariedade do comportamento cognoscitivo – predominantes no animal (reflexos, instintos) – dissociará em duas direções complementares: a direção da exteriorização ou acomodação fenotípica no meio (aprendizagens, experiência e conhecimentos físicos da primeira categoria), e a direção da interiorização ou estruturação formal da consciência, que assenta na abstração reflexiva dos esquemas internos.

² Jean Piaget, no livro *Seis estudos de psicologia* (1999), salienta, contudo, a permanência da estruturas comuns às fases do desenvolvimento da criança, como as categorias do recém-nascido e a relação com a lactante, as etapas da infância e adolescência. Para o autor, o desenvolvimento mental acontece de maneira similar ao crescimento orgânico, que principia no nascimento do indivíduo e conclui na fase adulta.

Assim, o processo de 'conhecer' constitui a reestruturação interna informações, relacionando-lhes a significados pertencentes às estruturas cognitivas prévias. O termo *cognição* implica a aquisição e apropriação de conhecimento perpassado em dimensões intelectuais essenciais, como o pensamento, a linguagem, a memória, a percepção. Com origem nos escritos de Platão e Aristóteles, a cognição compreende esforços empreendidos pelo cérebro no processo de percepção e aprendizagem; a informação (termo apresentado no sentido amplo) revela-se como um insumo primordial a concretização destas operações, interferindo no comportamento e nas competências humanas que auxiliam na adaptação com o meio natural e social.

Indiferente das categorias, o conhecimento orienta mulheres e homens no processo de adaptação do mundo, e viabiliza o desenvolvimento psíquico dos sujeitos. As interações com o ambiente, aludido em parágrafos anteriores, permitem que os indivíduos elaborem significados internos oriundos de esquemas mentais privados. O contato humano com novas experiências valida a reformulação de representações das estruturas cognitivas prévias destes indivíduos, sedimentando novos significados e concepções que admitam acolher (parcialmente) a compreensão da vida. Desta forma, a assimilação de adaptações e readaptações ambientais configura-se como um dispositivo primordial ao processo cognitivo, com a estruturação de equações que perpassam pela organização, adaptação, assimilação e acomodação.

Na epistemologia genética proposta por J. Piaget (1983), o conhecimento não está configurado como uma dimensão predeterminada nas estruturas internas dos indivíduos; considera-o, sim, uma construção efetiva, incompleta e contínua do sujeito. A vantagem de estudar a evolução dos conhecimentos possibilita a retomar discussões mal solucionadas dos sentidos cognitivos principiados. A dúvida consiste se a informação emana dos objetos para informar ao sujeito observador, como supunha o empirismo tradicional, ou o sujeito comporta estruturas endógenas que imporia aos objetos – perspectiva encontrada no apriorismo ou inatismo. J. Piaget ressalta, entretanto, que o conhecimento resulta de interações sintéticas do empirismo tradicional e apriorismo no lastro da indiferenciação completa de ambos.

Semelhante à concepção desenvolvimento cognitivo do suíço J. Piaget, Henri Wallon (2008, p. 31) considera a organização e a adaptação como dimensões

opostas, mas solidárias. A adaptação representa a organização principiada no meio ambiente, e a organização é o aspecto interno da adaptação, i.e., coisas que representam a independência dos elementos adaptados no passado, como um processo de cooperação mútua. Endossa ainda que a adaptação decompõe-se em assimilação e acomodação: na assimilação, o organismo coordena os dados do meio, mas conservando o próprio ciclo de organização; e na acomodação, cumpre-se a modificação do mencionado ciclo, mas sem rupturas que impossibilitassem adaptações com o ambiente (pressuposto também observado nos estudos de B. F. Skinner acerca do comportamento).

Como o ambiente natural e a história social cumprem a centralidade na estruturação do desenvolvimento cognitivo do indivíduo, o pensamento constitui uma dimensão eloquente à elaboração do 'conhecer' humano. A linguagem, como anunciada, representa o motivo de partida para a análise e os estudos da cognição, ou seja, como os sujeitos elaboram e significam o conhecimento a partir de hábitos sociais da cultura. A construção deste conhecimento perpassa por continuidades e imbricações sociais, humanas e biológicas particularizadas, como operações híbridas orientadas à compreensão do mundo. Uma explicação aproximada e transitória, pois a efemeridade inerente à esfera da vida comporta uma miríade de complexidades, que reclama do indivíduo cognoscente configurações e reconfigurações constantes.

A perspectiva biológica do conhecimento de J. Piaget e as proposições de L. S. Vygotsky e B. F. Skinner contribuíram, a priori, para delinear uma compreensão acerca do comportamento humano, pautado no desenvolvimento, na aprendizagem e na linguagem. O ambiente natural e social constitui extensões relevantes para mulheres e homens perceberem-se como sujeitos complexos e inacabados, e o conhecimento como uma instância provisória da apropriação cognoscente dos indivíduos. As categorias teóricas do comportamento requerem discussões concernentes à cognição, como uma correlação convincente ao processo de elaboração subjetiva e intersubjetiva do conhecimento. Na subseção seguinte, discutir-se-ão os contornos filosóficos centrados na teoria do conhecimento, incluindo as origens e possibilidades de 'conhecer', sem preterir a centralidade dos saberes nas dinâmicas sociais.

2.2 Pressupostos filosóficos para a compreensão do conhecimento

Na Filosofia, a procura da unidade a partir da multiplicidade constitui uma problemática instituída. A definição do termo ‘comportamento’, a exemplo, poderá recuperar complexidades, dicotomias e divergências inerentes às pesquisas empreendidas por psicólogos, antropólogos e biólogos. Como anunciar a unidade perante uma multiplicidade conceitual? As definições constituem ‘mosaicos’ que, unidos, possibilitam uma leitura da realidade? Sem embargo, discorrer acerca de termos como ‘conhecimento’ e ‘cognição’ também resgata complicações conceituais devido a perspectivas epistemológicas variadas encontradas na literatura do tema. Contudo, parece indispensável discutir aspectos que matizem os contornos conceituais de termos polissêmicos para, oportunamente, consolidar os argumentos construídos a partir do referencial teórico assumido na presente pesquisa de doutorado.

Mênon é emblemático nesta discussão. No diálogo, Platão (2001) anuncia o personagem Mênon³ perguntando a Sócrates (Atenas, 469-399 a.C.) o conceito de ‘virtude’; como os indivíduos poderiam apreendê-la em ensinamentos, no exercício diário ou naturalmente. Sócrates responde-o assumindo ao interlocutor o desconhecimento da palavra indicada, e considera que o ‘não conhecer’ implica a distância natural da essência das coisas. Insatisfeito com a resposta, Mênon então indica conceitos pontuais que, em perspectiva pessoal, caracterizaria a ‘virtude’, como a capacidade do homem em administrar a cidade e a mulher de cumprir as atividades domésticas e obedecer ao marido, diferenciando-os, assim, das virtudes intrínsecas às crianças, anciãos e escravos. Sócrates recorre à maiêutica para evidenciar a essência de ‘virtude’, e que evidencie a unidade que a determina. Argumenta ainda que a procura e a apreensão dos contornos inteligíveis da virtude constituem instâncias independentes da definição finalística, que, no sentido restrito, constituir-se-iam uma aporia filosófica, insolúvel.

A partir das lacunas evidenciadas nas argumentações de Mênon acerca da centralidade conceitual da ‘virtude’, Sócrates principia uma articulação para resgatar a teoria da reminiscência e, para ilustrar o próprio raciocínio, solicita ao interlocutor,

³ Personagem histórico originário da cidade de Farsalo, na Tessália (Grécia), que pertencia à família da nobreza, com importantes relações com a Pérsia e Atenas.

um escravo. A teoria da reminiscência socrática compreende a aquisição do conhecimento pautada na rememoração e reconstrução de referenciais procedentes de estruturas previamente apreendidas. Sem nome ou referência (seria uma ironia o desinteresse em conhecê-lo?), o escravo é submetido a um simples interrogatório maiêutico para responder conceitos basilares da geometria. Como o personagem desconhecia matérias de geometria, e apresentava apenas a língua grega como referencial de inteligência, Sócrates estimula o escravo a elaborar uma teoria geométrica baseada nas referências cotidianas, como as atividades práticas desenvolvidas nas propriedades de Mênon.

Como lastro da explicação, Sócrates desenha figuras geométricas no chão e convida o escravo, a priori inapto, a acompanhá-lo na elaboração do raciocínio então complexo: o dobro da área do quadrado. O filósofo demonstra, pormenorizadamente, como alcançar a resposta do problema de geometria e conduz o interlocutor a resultados que não imaginaria conhecer. Assim, o escravo recupera espontaneamente o conhecimento 'adormecido', que dispunha sem aperceber, apenas orientado pelas provocações do mediador. Percebe-se, na ilustração didática de Sócrates, que a aquisição do conhecimento constitui uma dimensão importante à rememoração, tendo o processo da aprendizagem como lastro.

A teoria da reminiscência repousa na herança Escola Pitagórica⁴ relativa à imortalidade e transmigração da alma, concepção recuperada na filosofia de Sócrates. A alma acumularia o conhecimento de vidas pregressas, carecendo do indivíduo um esforço considerável para rememorar coisas aprendidas e esquecidas no processo contínuo de reencarnação. As perguntas dirigidas ao escravo de Mênon parecem evidenciar uma concepção emblemática às oportunidades de aprendizagem, independentes da inserção e circulação social. Apesar da privação à liberdade, e cerceado da educação formal ateniense, o escravo demonstrou habilidades satisfatórias à operação da aprendizagem, podendo revelar aos leitores o caráter indiscriminado para a aquisição do conhecimento, a depender da abertura cognitiva e das oportunidades educativas orientadas aos indivíduos.

O diálogo de Sócrates e Mênon constitui um marco para a história do conhecimento, seminal ao estudo epistemológico da mencionada temática na contemporaneidade, ou compreendê-la, no mínimo, na cultura grega. O interesse

⁴ Fundada por Pitágoras, importante filósofo pré-socrático responsável pelo desenvolvimento da matemática grega, indicando que os números constituem o princípio de todas as coisas.

relativo à apropriação do conhecimento sempre permeou escritos filosóficos da antiguidade clássica, assim como em estudos científicos no decorrer da história da humanidade. Cada período histórico compreende discussões relativas à concepção e à compreensão dos processos cognitivos nos indivíduos, reservadas as devidas marcas da temporalidade nas pesquisas desenvolvidas em diversos domínios do conhecimento. Com o intuito de dirimir as 'sombras' que encobrem as especulações teóricas do ato de conhecer, os debates e as explicações pormenorizadas constituem uma atividade intelectual primordial à compreensão da complexidade que esta temática apresenta.

No encaixo do entendimento filosófico do conhecimento, a Alegoria (ou Mito) da Caverna de Platão (2006) parece representar uma metáfora da condição humana na procura da essência das coisas. Contido no livro VII de *A República*, a alegoria analisa o diálogo entre Sócrates e Glauco, irmão de Platão, concernente a homens sem instrução presos no interior de uma caverna, com pescoços e corpos acorrentados, obrigando-os à posição de contemplar sempre a parede adiante. Com a condição imobilizadora, os personagens observavam, nesta parede, projeções imperfeitas de estatuetas de homens, animais e objetos refletidos devido às labaredas da fogueira acesas detrás dos presos. Ecoavam da entrada da caverna sons, que os prisioneiros associavam às imagens observadas.

Repousadas na ignorância, e isentas de conhecimento profundo, as observações indicariam apenas figuras fantasmagóricas e distorcidas da realidade. Caso conseguisse a liberdade e escalasse os obstáculos em direção à saída da caverna, um homem prisioneiro perceberia que as projeções de outrora corresponderiam somente a aparências, a simulacros; descobriria, com alguma dificuldade, um Sol intenso – não uma fogueira – a realçar as cores das coisas, descortinando as formas próprias da natureza. O Sol poderia cegar-lhe devido à tamanha luminosidade, verdade, mas aclimatado o observador liberto contataria um mundo novo, diferente do mundo limitado e subterrâneo da caverna. Descortinaria um conhecimento libertador e ainda não experimentado. Retornando à morada subterrânea, com as vistas condicionadas e turvas pela iluminação, perceberá que a readaptação à escuridão demandará muito tempo. Ao intentar compartilhar o conhecimento adquirido no exterior da caverna, experimenta a ridicularização

orquestrada pelos prisioneiros condicionados às amarras do senso comum, aludindo o esforço à nulidade.

A metáfora ressalta as tortuosas atividades na construção e na apropriação do conhecimento, e o desafio para superar a percepção do mundo a partir das considerações advindas do senso comum. O conhecimento relatado na Alegoria da Caverna precisa de análise lógica para arvorar, no indivíduo, o pensamento crítico e sistemático, contrapondo à realidade pautada em 'projeções' falseadas. Portanto, a Filosofia constitui um domínio relevante aos estudos do conhecimento, como registrados em diálogos, alegorias e escritos fundamentados em argumentos racionais e abrangentes, podendo servir de lastro às lacunas oriundas de investigações científicas. Nas discussões filosóficas, a compreensão humana reclama e valida o autoconhecimento como uma dimensão essencial do viver, do pertencer ao mundo para compreendê-lo.

Inserida no domínio filosófico preocupado com as origens e a validade do conhecimento, a Teoria do Conhecimento erige discussões relativas ao alcance da realidade pelo indivíduo observador, engendradas nas esferas da subjetividade humana. Platão e Aristóteles estabeleceram os primeiros debates filosóficos acerca do conhecimento, perscrutando como os sujeitos o assimilam, processam, compreendem e transmitem no âmbito das relações sociais. No entanto, a disciplina denominada Teoria do Conhecimento distingue-se da Epistemologia (ou da Filosofia da Ciência, na tradição francesa, e que não será discutida nesta etapa da presente pesquisa) a partir da produção do conhecimento nos parâmetros científicos, focalizados nas estruturas cognitivas, nos objetivos, nas delimitações e nos procedimentos metodológicos inerentes a cada campo de investigação.

Hessen (2012) corrobora que a teoria da ciência decompõe-se em teoria formal (lógica) e doutrina material da ciência (teoria do conhecimento), correspondendo esta última à teoria material da ciência ou à teoria dos princípios materiais do conhecimento humano (a teoria do pensamento verdadeiro, em oposição à teoria lógica do pensamento correto). Enquanto a lógica investiga os princípios formais do conhecimento, assim como os princípios universais do pensamento humano, indagando a respeito da correção formal deste pensamento, a teoria do conhecimento focaliza aos pressupostos materiais do conhecimento

científico, perguntando acerca da verdade do pensamento relativa à concordância com o objeto analisado.

Como disciplina autônoma, a teoria do conhecimento emerge na Idade Moderna, com as reflexões do filósofo inglês, John Locke (1632-1704), apresentada no trabalho *An essay concerning human understanding* publicado em 1690, que discute as origens, a essência e a certeza do conhecimento humano. Contudo o filósofo, cientista e bibliotecário alemão, Gottfried Wilhelm Leibniz (1646-1716), publica postumamente o livro *Nouveaux essais sur l'entendement humain* (Novo ensaio acerca do entendimento humano), refutando a perspectiva epistemológica de J. Locke. Na Inglaterra, George Berkeley (1685-1753) no *Treatise concerning the principles of human knowledge*, e David Hume (1711-1776) nos *A treatise on human nature* e *An enquiry concerning human understanding* prolongam as discussões engendradas por J. Locke, conferindo à teoria do conhecimento contribuições particulares relativas à consolidação deste domínio filosófico. Ressalta-se, no entanto, a evidência de reflexões epistemológicas na filosofia antiga, especialmente em Platão e Aristóteles, mas ainda embutidos em contextos psicológicos e metafísicos.

O conhecimento humano assume, segundo Hessen (2012), três elementos centrais fenomenológicos que antecedem à teoria do conhecimento: sujeito (esfera psicológica), 'imagem' (esfera lógica) e objeto (esfera ontológica). Nas discussões empreendidas acerca do conhecimento, o autor endossa a impossibilidade de a psicologia solucionar problemáticas relativas à essência do conhecimento humano devido ao interesse em discutir a gênese e curso dos processos psicológicos, ao privar-se da investigação fenomenológica da apreensão espiritual do objeto analisado. No segundo elemento, o conhecimento ascende à esfera lógica por perceber a recepção da 'imagem' do objeto no sujeito constitui uma estrutura lógica. Contudo, continua o autor, a lógica revela-se como incapaz de resolver o problema do conhecimento, considerando o interesse em investigar as estruturas lógicas na essência (constituição interna e relações mútuas), ou seja, a concordância própria do conhecimento, não com a concordância do objeto. O derradeiro elemento assenta o conhecimento humano na esfera ontológica, com a dialogia entre o objeto – real ou ideal – e a consciência cognoscente. Similar ao sujeito e à 'imagem', a

ontologia não poderá solucionar o problema do conhecimento devido à impossibilidade de eliminar o objeto e o sujeito de sua estrutura.

Como a psicologia, a lógica e a ontologia não resolvem problemas inerentes ao conhecimento, que é completamente peculiar e independente, a teoria do conhecimento revolveria o imbróglio com descrição do fenômeno, sem constituir uma interpretação e uma explicação filosófica. A verdade do conhecimento repousa na afiguração do objeto em concordância com a 'imagem', e o método fenomenológico proporcionaria somente a descrição do fenômeno do conhecimento, revelando a teoria do conhecimento um campo plausível àquela explicação e interpretação filosóficas. Estruturada e fundamentada pelo matemático e filósofo alemão, Edmund Husserl (1859-1938), a fenomenologia constitui uma linha importante à teoria do conhecimento. A proposta fenomenológica de E. Husserl refuta o pragmatismo, e procura explorar o domínio da consciência e a sua relação o objeto.

Contudo, fenomenologia do conhecimento e a teoria do conhecimento apresentam distinções basilares. A descrição dos fenômenos autoriza somente ao preparo, à condução do problema do conhecimento, mas sem resolvê-lo, e constitui um método adequado ao processo de evidenciar novas problematizações. Para esquadrihar e fundamentar o conhecimento humano, seria importante ultrapassar os contornos fenomenológicos, sem preterir o campo da metafísica e da perspectiva filosófica do universo. O conhecimento admite uma apreensão racional e estreita entre o sujeito e o objeto, no entanto surgem dúvidas relacionadas aos processos subjetivos de apropriação dos sentidos, ou seja, à relação do pensamento com os objetos analisados. As dimensões espirituais e sensíveis, que correspondem à razão e à experiência, respectivamente, remontam às operações da consciência cognoscente acerca das origens do conhecimento.

Segundo Hessen (2012) as perguntas relativas às origens do conhecimento humano remetem a duas dimensões: lógica e psicológica. A primeira dimensão questiona como sobrevém o conhecimento no sujeito pensante; a segunda indaga como alicerça a validade deste conhecimento. O autor endossa a correspondência interna dos problemas supracitados, e a resposta à discussão da validade pressupõe uma perspectiva psicológica determinada. Compreender o pensamento humano como aspecto fundamental do conhecimento implica na independência e especificidade psicológica do processo do conhecimento, mas fundamentar a

construção do conhecimento partindo da experiência negará a independência ao pensamento. Assim, J. Hessen apresenta e discute as categorias relativas às origens do conhecimento, sintetizadas no quadro a seguir:

Racionalismo	
<i>Conceito</i>	<i>Argumentos Centrais/ Críticas/ Contribuições</i>
→ O pensamento constitui a principal fonte de conhecimento; → Os juízos pautados no pensamento, advindos da razão, apresentam aspectos lógicos e validade universal; → A matemática representa o modelo prévio do racionalismo.	→ As permanentes mudanças e modificações do mundo da experiência jamais proporcionarão a transmissão de qualquer conhecimento genuíno, já que os sentidos enganam o processo de 'conhecer'; → O conhecimento é racional e inerente aos sujeitos, independente da experiência; → Compreende o pensamento lógico como o único e verdadeiro princípio do conhecimento (unilateralidade).
	<i>Principais Pensadores</i>
	Platão (428/427-348/347)/ Plotino (205-270)/ Santo Agostinho (354-430)/ René Descartes (1596-1650)/ G. W. Leibniz (1646-1716)
Empirismo	
<i>Conceito</i>	<i>Argumentos Centrais/ Críticas/ Contribuições</i>
→ Contrário ao racionalismo, o empirismo admite a experiência como a única possibilidade de alcançar o conhecimento humano; → As ciências naturais representam o modelo prévio do empirismo, com suas observações criteriosas (episódios concretos).	→ O espírito humano é compreendido como uma <i>tabula rasa</i> , desprovido de conteúdos; → A validade lógica não está limitada aos sentidos, mas ao pensamento, embora os conteúdos do conhecimento provenham da experiência; → Contrário ao racionalismo, o conhecimento matemático constitui uma dimensão da experiência; → A contribuição do empirismo para a história consiste na ênfase orientada à experiência como princípio do conhecimento.
	<i>Principais Pensadores</i>
	John Locke (1632-1704)/ David Hume (1711-1776)/ John Stuart Mill (1816-1873).
Intelectualismo	
<i>Conceito</i>	<i>Argumentos Centrais/ Críticas/ Contribuições</i>
→ Síntese do racionalismo e empirismo para alcançar o conhecimento humano; → Parte da mediação do pensamento e validade universal, associada às experiências dos indivíduos, para realizar os seus mecanismos.	→ Nada reside no intelecto que não tenha perpassado pelo sentido; → A experiência adquire centralidade nas análises; → As ideias não representam mais um mundo que circula no vazio (perspectiva platônica), indiferente às coisas, mas constitui uma dimensão constituinte à experiência que realiza o conhecimento.
	<i>Principais Pensadores</i>
	Aristóteles (384-322)/ Tomás de Aquino (1225-1274).
Apriorismo	
<i>Conceito</i>	<i>Argumentos Centrais/ Críticas/ Contribuições</i>
→ Também considera o pensamento e a experiência como princípio do conhecimento, apresentando, <i>a priori</i> , elementos que independem desta experiência.	→ O pensamento não está subjugado receptiva e passivamente à experiência, como observado no intelectualismo, mas espontânea e ativamente; → O material (sensação) do conhecimento advém da experiência, enquanto a forma provém do pensamento; → Deriva seus conceitos à razão (racionalismo) <i>a priori</i> , e entende que os indivíduos apresentam condições de aprendizagem e conhecimento.
	<i>Principais Pensadores</i>
	Immanuel Kant (1724-1804)
Posicionamento Crítico	
<i>Conceito</i>	<i>Argumentos Centrais/ Críticas/ Contribuições</i>
→ Razão e experiência constituem facetas indissociáveis do conhecimento humano.	→ A complexidade inerente ao homem e ao mundo requer as unidades do pensamento e experiência para a construção do conhecimento, como um processo dialógico de compreensão.
	<i>Principais Pensadores</i>
	Não há

Compreender os contornos do conhecimento humano sempre constituiu um campo de interesse da Filosofia. Olvidar a contribuição do domínio filosófico à apreensão das coisas, cumprida na consciência cognoscente, equivale a preterir as possibilidades do saber humano. Interessa também analisar a natureza, as origens, a validade e os limites do conhecimento, assim como o relativo conhecer a essência realidade e o significado da subjetividade e objetividade dos indivíduos. Assim, apresenta uma discussão acerca da capacidade de indivíduos apreenderem o objeto, a partir da concepção da consciência natural. O sujeito consegue, efetivamente, entrar em contato com o objeto, apreendendo-o? Para responder a problematizações desta natureza, estudiosos e teóricos recorrem a bases filosóficas com o intuito de encontrar indicativos que empreendem uma compreensão apropriada.

Como possibilidade do conhecimento, Hessen (2012) indica cinco dimensões indicadas a seguir: o dogmatismo, o ceticismo, o subjetivismo e o relativismo, o pragmatismo e o criticismo. O dogmatismo cumpre-se na razão humana, e não admite a vantagem da dúvida; então o conhecimento não constitui propriamente um problema instituído devido às verdades dogmáticas (doutrinas estabelecidas) que o circundam. Limitado, desautoriza questionar situações novas ou validadas, contrariando a história da evolução do conhecimento diante às incertezas da vida. Compreendida como a atitude do homem ingênuo, o dogmatismo representa o sistema primeiro que permeou e predominou a filosofia grega, a direcionar os sistemas kantianos da filosofia moderna, criticados no influente trabalho denominado *Crítica da razão pura*.

Na contramão do dogmatismo, o ceticismo considera a impossibilidade de o sujeito apreender o objeto observado; o conhecimento como assimilação realizada do objeto constituir-se-ia impossível. Situado na antiguidade, e fundado por Pirro de Élis (360-270 a.C.), os céticos desconhecem a verdade absoluta, universalmente válida, e abstém-se da formulação de juízos, direcionando a energia intelectual aos fatores subjetivos do conhecimento humano. Observam que o conhecimento é condicionado às peculiaridades internas (órgãos de conhecimento) e externas (meio ambiente, cultura) do sujeito, desaparecendo o objeto. Este ceticismo extremo, contudo, permite evidenciar contradições importantes ao refutar a capacidade do indivíduo conhecer o mundo. Na filosofia moderna repousa nas considerações de

Michel de Montaigne (ceticismo ético), David Hume (ceticismo metafísico) e René Descartes, que proclama os direitos da vida metódica.

Como o dogmatismo potencializou a verdade, e o ceticismo negou-a, o subjetivismo admite a inexistência de verdades universais passíveis de apreensão do sujeito individual ou indivíduo humano (subjetivismo individual). Apesar de corresponder aos princípios do ceticismo e subjetivismo, o relativismo ultrapassa os elementos internos ao sujeito ao considerar fatores externos que interferem o conhecimento, como a história e a cultura (subjetivismo genérico). A concepção máxima do subjetivismo e relativismo remonta aos representantes clássicos – denominados de sofistas –, com a expressão ‘o homem é a medida de todas as coisas’, e padecem igualmente das contradições encontradas no ceticismo ao indicarem a impossibilidade de verdades absolutas ao alcance do sujeito cognoscente, como nas discussões relativas entre o sujeito e o objeto.

A tese do pragmatismo, fundado pelo americano William James (1842-1910), revela a dimensão prática do sujeito, não mais um pensante teórico, considerado como um indivíduo ativo e dotado de vontade. No pragmatismo, a teoria do conhecimento prima pela praticidade do pensamento humano, e consiste na concordância deste pensamento com os objetivos práticos do indivíduo, com aspectos utilitaristas. O equívoco essencial do pragmatismo consiste em desprezar a esfera lógica ao rebater a autonomia do pensamento humano, certamente devido à convicção de compreender a sua inserção na totalidade da dimensão espiritual humana. Entretanto, a contribuição do pragmatismo consiste em conectar o pensamento e a aplicação na vida, a partir do falseamento ou negação do conceito de verdade.

Para Hessen (2012), o criticismo corresponde à síntese entre o dogmatismo e o ceticismo; com o dogmatismo compartilha uma confiança axiomática da razão humana, o conhecimento é possível e a verdade existe; com o ceticismo engendra a desconfiança orientada a qualquer conhecimento humano determinado. O criticismo apresenta um comportamento inquisidor, indicando características equilibradas entre o comportamento temerário do dogmatismo e o desespero cético, e permeia a Antiguidade, com Platão, Aristóteles e os estóicos, a Idade Moderna, com R. Descartes, G. W. Leibniz, J. Locke e D. Hume; mas o fundador desta corrente filosófica é Immanuel Kant. Kant considera que o dogmatismo e o ceticismo

apresentam pontos unilaterais da realidade, e o criticismo procuraria, assim, superar as duas unilateralidades limitadoras.

A retomada histórica que procurou assentar discussões conceituais acerca do conhecimento, a partir de reflexões filosóficas, constitui uma estratégia teórica para matizar a presente pesquisa. A informação e o conhecimento sempre permearam as atividades humanas, da pré-história à contemporaneidade. Conhecer significa integralizar esferas sociais e biológicas dos indivíduos para interpretar, provisoriamente, uma determinada realidade complexa. Provisório devido à provisoriedade dos instantes, ao equívoco do conhecer absoluto e ao saber inacabado. O sujeito subjetivo carece, então, da unicidade do corpo e espírito para elaborar conhecimento, sempre aproximado, oriundo das representações simbólicas, opiniões e idiossincrasias. Apesar do risco iminente de generalizações teórico-conceituais, principalmente no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Humanas, o conhecimento parece comportar uma permanente limitação na assimilação completa de suas variantes, i.e., o conhecimento inacabado.

Na tese de doutoramento denominada *Ensaio sobre o conhecimento aproximado*, Gaston Bachelard (2004) defende a impossibilidade do conhecimento em apresentar uma definição permanente, como também um sentido único de percepção. O ‘conhecer’ implica reconhecer uma miríade multifocal do fenômeno ou objeto imputada pelos observadores, com interfaces múltiplas para compreender uma mesma realidade. Nas palavras deste filósofo e poeta francês, o processo do ‘conhecer’ nunca alcança a plenitude e os sujeitos deverão trabalhar com aproximações, inclusive nas ciências consideradas exatas. O conhecimento precisa correlacionar com um domínio antecedente de elementos, e associar-se a estruturas prévias para consubstanciar novos saberes – provisórios e inacabados. No ensaio G. Bachelard objetiva procura acompanhar o conhecimento na tarefa de refinamento, a precisão e a procura da clareza.

Diante das discussões relativas às origens e possibilidades do conhecimento, no âmbito das correntes filosóficas, evidencia-se que informação constitui um fenômeno transversal à compreensão dos mecanismos que envolvem a elaboração dos saberes humanos. Basilar, mas não condicionante, ressalta-se que a informação constitui a ‘motricidade’ para promover e modificar o conhecimento. A Ciência Informação – CI, domínio do conhecimento que emerge na metade do século XX,

com o cessar da Segunda Guerra Mundial, reclama a 'informação' como objeto epistêmico legítimo aos estudos e pesquisas delineados. Como o conhecimento, a informação também permeia a história da humanidade como dimensões correspondentes, mas conservando distinções inerentes aos seus contornos conceituais. Salieta-se, entretanto, que o posicionamento conceitual relativo ao termo 'informação' constará na seção orientada às discussões epistemológicas pertinentes à temática 'comportamento informacional'.

Considerando a transitoriedade do conhecimento, e a impossibilidade de alcançá-lo, a cognição emerge como um processo humano de aquisição de conhecimento assentado em aspectos como a percepção, associação, memória e pensamento. Contudo, os mecanismos cognitivos ultrapassam a simples elaboração de conhecimento; indicam a correspondência com o meio ambiente e as interações sociais, sustentando as características basilares do indivíduo, como o desenvolvimento intelectual. Conhecimento e cognição correspondem a arquétipos indissociáveis que interferem diretamente na percepção do sujeito, que interessam a diversos domínios do conhecimento, como a CI. Então para indicar a adequação da presente tese ao referido domínio do conhecimento, apresentar-se-á a seguir seções pertinentes aos estudos da cognição e o surgimento das Ciências Cognitivas.

2.3 Cognição e domínios epistemológicos da informação: as Ciências Cognitivas e a Ciência da Informação

Como indicado anteriormente, o termo cognição implica o processo de aquisição de conhecimento pautada em fenômenos informacionais. Compreender a operacionalização da cognição humana remonta à Filosofia de Platão e Aristóteles, e permeia os interesses de pesquisas de campos do conhecimento mais contemporâneos, como a Psicologia, Neurociências, Ciência da Computação, Inteligência Artificial e CI. A informação associada significativamente a estruturas cognitivas prévias do indivíduo autoriza a elaboração de novos saberes, mas também emergem problemáticas que permeiam estudos relativos à compreensão da mente, como os sujeitos percebem, interpretam e apreendem o mundo. Assim, compreender os processos mentais de assimilação e acomodação de informações

situa com propriedade os estudos e os domínios das Ciências Cognitivas (CC), anteriormente reservadas às elucubrações filosóficas acerca pensamento e conhecimento humanos.

Como a ciência presume a incorporação de revoluções nos paradigmas⁵ pertinentes aos tempos e espaços específicos, postulados por métodos que autorizam evidenciar resultados provisórios da realidade, as CC partem de modelos e contribuições de diversos campos de saberes. Entretanto o *modus operandi* da ciência emerge um problema de contorno teórico, que permita demarcar as pesquisas e as observações, ou seja, aumentar o conhecimento humano alicerçado em métodos apropriados. Segundo Popper (1992), o problema de demarcação consiste em encontrar mecanismos que diferenciem as teorias empíricas científicas das teorias pseudocientíficas, e para solucioná-lo o autor indica o critério de falsificabilidade, correspondendo à submissão da teoria científica a testes empíricos genuínos que resultem em refutações – solução popperiana orientada ao problema de indução. O problema de demarcação, continua o autor, constitui a procura de critérios para demarcar a essência científica das teorias, distinguindo-as das disciplinas não científicas.

Com discussões relegadas tradicionalmente à filosofia, a despeito do corpo/alma e matéria/mente, a ciência assume a condição de investigar o conhecimento da mente. Mas, segundo estudiosos, a mente humana não constitui uma produção da mente, e é incapaz de conhecer-se. Assim, a convergência e a contribuição de diversas disciplinas para reforçar as pesquisas cognitivas representaram um avanço considerável à compreensão da mente e a elaboração do conhecimento. A psicologia cognitiva, a linguística, a neurobiologia, a lógica e a antropologia constituem as principais disciplinas que contribuem às referidas investigações, sem preterir fatores emocionais inerentes aos sujeitos. O paradigma clássico das ciências cognitivas, apesar de pautada na ‘metáfora do computador’, antecede a teoria funcionalista computacional que distingue o ‘programa’ (*software*) do material (*hardware*).

Para Dupuy (1996) as ciências cognitivas, que admitem o conhecimento como reprodução, simulação e representação, remontam ao emblemático artigo do

⁵ No livro *A estrutura das revoluções científicas*, Thomas S. Kuhn (2013) endossa que as ciências evoluem a partir de modelos, representações e interpretações do mundo (paradigmas) que elaboram problemas e evidenciam soluções modelares orientadas à comunidade científica.

matemático britânico, Alan Turing, o ‘*On computable numbers, with an application to the entscheidungsproblem*’, publicado em 1936. O artigo enunciava as bases da denominada ‘nova ciência da mente’, e propunha a resolver um problema de lógica da decisão proposto por David Hilbert (*Entscheidung*). A. Turing apresenta uma formalização matemática de noção abstrata de máquina (memória, estados e transições), definida como a ‘máquina de Turing’. Este artigo também evidencia uma máquina de Turing ‘universal’, que apresentava a competência de imitar, mimetizar, reproduzir e simular comportamentos de máquinas de Turing particulares, que propunha copiar cada faculdade particular da mente, i.e., uma máquina de Turing universal reproduz qualquer máquina de Turing particular, e suas variantes.

Mas o movimento cibernético do século XX consolida o projeto da referida disciplina, com o artigo assinado por Arturo Rosenblueth, Nobert Wiener e Julian Biglow, intitulado de ‘Behavior, purpose and teleology’. Importante salientar que a referida pesquisa estava tutelada pelo matemático estadunidense, Warren Weaver, e co-assinada por Claude Shannon, concernente à Teoria Matemática da Comunicação (*The mathematical theory of communication*). O artigo assume como objetivo definir o estudo comportamental dos fenômenos naturais e classificar os comportamentos, considerando o comportamento como uma modificação do objeto observada externamente. A cibernética prevista no artigo corresponde aos dispositivos que convertem mensagens de entrada (*input*) em mensagens de saída (*output*), impedindo de restringi-los à concepção behaviorista de estímulo-resposta devido à noção de *feedback*.

Os cientistas envolvidos nesta empreitada, como matemáticos, engenheiros e neurobiólogos, propunham construir uma Ciência preocupada com o funcionamento da mente humana, e Dupuy (1996), Gardner (2002) e Andler (2006) relatam a história dos esforços intelectuais dos ‘pioneiros da cognição’. Com os dados históricos advindos das dez Conferências de Macy, nos anos de 1946 a 1953, o autor analisa exaustivamente as principais tendências das ciências cognitivas. Como a constituição de novos domínios do conhecimento causa incertezas e conflitos epistemológicos, a composição desta ‘nova ciência’ não poderia ser diferente. O autor recupera o particular confronto do psiquiatra Warren McCulloch com o matemático John Von Neumann, no Symposium de Hixon, em 1948. Os problemas corresponderam a perspectivas de modelos particulares de ciências compreendidos

McCulloch e von Neumann, como a Teoria Lógica e Geral dos Autômatos e as bases biológicas e psicológicas dos sujeitos.

Os desafios relativos à constituição dos contornos epistemológicos sempre permearam as ciências, principalmente àquelas surgidas no século XX, e as controvérsias representam uma oportunidade para consolidar as discussões e avançar o conhecimento. Sem a vantagem da dúvida, não haveria motivos para prosseguir em pesquisas, e os saberes estariam condicionados a orientações obsoletas, com validade duvidosa. Os debates representam uma oportunidade ao progresso das ciências, à elaboração de problemas de investigação e à procura de soluções que cumpram anseios sociais. A interdisciplinaridade e as inovações tecnológicas também constituem dispositivos essenciais ao avanço das ciências e à redução de incertezas pertinentes ao tempo e espaço específicos, e as CC engendram-se em concepções para afiançar o *corpus* e *status* científico, com a compreensão da mente.

No lastro das discussões científicas, Gardner (2002) apresenta cinco 'sintomas' da ciência cognitiva alicerçadas em pressupostos centrais e aspectos metodológicos/ estratégicos que correspondem às características da referida ciência, como: as origens nos problemas filosóficos clássicos, as representações, os computadores, atenuação aos aspectos relacionados ao afeto, contexto, cultura e história e confiança nos estudos interdisciplinares. Estas características contribuirão para fundamentar determinadas discussões da presente tese, principalmente no que tange às discussões filosóficas (indicadas nas subseções anteriores), à centralidade do computador e à interdisciplinaridade nas CC, discussões anunciadas em subseções posteriores. Importante ressaltar que os debates empreendidos até então apresentam imbricações teóricas e conceituais pertinentes ao tema de investigação proposto nesta pesquisa.

H. Gardner considera os problemas filosóficos clássicos como elementos-chave da ciência cognitiva contemporânea, como os debates elucubrados pelos filósofos gregos. Contudo esta proposição apresenta controvérsias. O autor aponta que determinados cientistas cognitivistas reconhecem, com facilidade, a relevância e a inevitabilidade de formulações filosóficas para a ciência, enquanto outros consideram o campo de atividade filosófico irrelevante, ou mesmo prejudicial, ao esforço da ciência cognitiva. Parece distante estabelecer um acordo referente à

relevância dos escritos filosóficos do passado, como *Mênon*, *Cogito* de R. Descartes e *A crítica da razão pura* de I. Kant. As aludidas controvérsias diminuem no momento do reconhecimento da Filosofia no processo de identificar problemas pertinentes à mente e conhecimento humanos, assim como reflexões acerca do âmbito e da natureza da ciência cognitiva.

A característica seguinte equivale ao nível da representação, que o cientista apreende-se com entidades representacionais, como símbolos, regras, imagens, e explora as maneiras que as entidades analisadas comportam-se ou contrastam-se. Este nível procura explicar a diversidade do comportamento, ação e pensamento humano. Entretanto os críticos da concepção representacional advêm das escolas comportamentalistas, e admitem que a construção da mente (representação mental) apresenta problemas basilares. O sentido mais coerente, segundo os críticos, condiz a defender estruturas neurológicas ou comportamento manifestos, em detrimento a ideias, conceitos ou regras; e insistir no nível representacional é enganador, desnecessário ou incoerente. As discussões teóricas contemporâneas entre cientistas cognitivistas equivalem à conceituação adequada das representações mentais. Enquanto uma corrente de pesquisadores endossa a representação mental caracterizada, geralmente, por proposições ou enunciados, a segunda propõe a representação mental semelhante à figura (ou imagem); mas ambas aceitam a evidência da representação dos processos mentais correlacionados ao sistema nervoso central (apesar de manterem desacordos concernentes à relevância da ciência do cérebro para a investigação da cognição).

O advento dos computadores, nas primeiras décadas do século XX, possibilitou libertar e reestruturar os estudos preocupados com a compreensão da mente, servindo de modelo ao pensamento humano. O computador constitui um instrumento primordial ao trabalho da ciência cognitiva, devido às situações elaboradas por cientistas que simulam determinados processos cognitivos no computador. A inteligência artificial, construída a partir da simulação do computador, é considerada como a disciplina central nas CC, mas com algumas ressalvas dos campos da linguística e psicologia. Para aumentar as ressalvas relativas ao computador e à inteligência artificial nos domínios das ciências cognitivas, os neurocientistas ainda indicam que cérebro independerá dos modelos

computacionais intervenientes; os antropólogos consideram que o pensamento humano reside nas causas históricas e culturais.

Para consolidar a ciência cognitiva e refutar aspectos que inviabilizem respostas adequadas aos problemas de investigação, os cientistas cognitivistas atenuam – mas não refutam – a centralidade dos afetos, dos contextos que circundam os pensamentos ou das análises históricas e culturais. Os críticos mais radicais do cognitivismo sustentam que o afeto, a história e o contexto nunca poderão encontrar potência na explicação científica devido às dimensões humanísticas ou estéticas, e que poderiam reincidir no domínio de outras disciplinas ou práticas. Em contrapartida, os estudos interdisciplinares autorizam uma solução ao progresso das CC, recuperando conceitos e metodologias de outras ciências para matizar o próprio escopo de investigação.

Os diversos posicionamentos, contradições e celeumas, orientados à compreensão das CC, correspondem a intentos científicos para fortalecer o campo do conhecimento. Para Gardner (2012, p.74), a “perspectiva sistemática, lógica e racional da cognição humana, que dominou a literatura inicial da ciência cognitiva, não descreve adequadamente [...] o comportamento e o pensamento”, por isso reclama por modelos mais ‘verdadeiros’ do pensamento indicado. Apesar de envolver disciplinas da psicologia cognitiva, inteligência artificial e filosofia, citadas anteriormente, a fronteira da ciência cognitiva também envolve outras disciplinas, como a CI. Interessa a presente pesquisa, então, discutir os principais aspectos interdisciplinares entre as CC e a CI para justificar a inserção desta pesquisa nos domínios epistemológicos da informação.

2.3.1 O Campo interdisciplinar do conhecimento

Estabelecida na história da ciência moderna, e contrapondo com a especialização do conhecimento, o movimento da interdisciplinaridade consiste em promover a integração de disciplinas orientadas a compreender fenômenos da realidade. Com os saberes compartimentalizados, paradigma marcante do século XX, a ciência encontrou profundos desafios para atender os problemas complexos oriundos do mundo natural e da sociedade. Como as disciplinas isoladas não cumpriam satisfatoriamente o âmago das proposições e necessidades humanas, a

solução seria confluir conceitos e metodologias provenientes de determinados domínios do conhecimento para cumprir determinadas demandas e superar a deficiência da fragmentação.

As CC e a CI estruturaram-se e consolidaram-se nas propostas e vantagens da interdisciplinaridade, e continuam a perquirir correspondências epistemológicas com novas disciplinas. Os arranjos determinados pelos domínios do conhecimento humano visam a concentrar esforços para responder a problematizações multifacetadas evidentes em estudos contemporâneas. As respostas a complexidades do pensamento interferem diretamente no aumento exacerbado da disciplinarização, e a especialização permite o trânsito de conteúdos destes domínios, com aportes teóricos e práticos, com a intenção de apreender as interações entre natureza e indivíduo/sociedade, conhecimento racional e sensível, assim como saberes aparentemente distantes na essência, mas indissociável na elaboração do sentido da realidade. Diferente da pluridisciplinaridade, a interdisciplinaridade procura a articulação e a integração dos resultados alcançados com a confluência das disciplinas envolvidas.

A complexidade supracitada compõe um desafio ao conhecimento, limitando-o à explicação simples. Edgard Morin (2010, p.190) endossa que:

O conhecimento complexo procura situar seu objeto na rede à qual se encontra conectado. De maneira inversa, o conhecimento simplificador visa conhecer isolando seu objeto, ignorando, portanto, o que liga a seu contexto e, mais amplamente, a um processo ou a uma organização global. O conhecimento complexo objetiva reconhecer o que liga ou religa o objeto a seu contexto, o processo ou organização em que ele se inscreve.

Assim, a simplificação do pensamento e o agravo da disciplinarização dificultam a apreensão da complexidade inerente à realidade. O desafio é conceber da realidade uma pretensa totalidade, sem preterir as concepções que ampliem a sua compreensão aproximada. O conhecimento admite perspectivas multidimensionais, próprias de suas construções epistêmicas, e requer disciplinas que componham um mosaico, uma trama, para unificá-las a um propósito científico. A simplificação deturpa e malogra os saberes, distanciando-os da essência das coisas, da percepção do mundo e da criticidade intelectual. Integrar as diferentes e legítimas categorias do conhecimento humano, que ultrapasse o campo científico, como as artes, a religião e a filosofia, também constitui uma importante estratégia

para circular na realidade, apreendendo-a. A interdisciplinaridade poderá cumprir estas prerrogativas.

Considerando os pressupostos e os desafios ao conhecimento, Pombo (2004; 2005; 2006) admite que a interdisciplinaridade revela incompreensões conceituais, inclusive perspectivas díspares e instáveis que permeiam especialistas da área. Diante deste cenário, a autora propõe uma definição para o termo 'interdisciplinar' e matiza argumentações terminológicas orientadas a palavras evidenciadas no prefixo *multi* ou *pluri*, *inter* e *trans*. A multidisciplinaridade ou a pluridisciplinaridade corresponde ao mínimo de coordenação entre as disciplinas, direcionadas, mas sem correspondências, a sujeitos e objetos de investigação. Na multidisciplinaridade acontece a justaposição e/ou paralelismo de disciplinas para atender a determinados problemas epistemológicos. As pesquisas pluridisciplinares direcionam esforços para compreender as relações das disciplinas envolvidas no processo de análise da realidade, contribuindo para a transferência de informação e elaboração de conhecimento.

A interdisciplinaridade considera a convergência de perspectivas de disciplinas, autorizando o compartilhamento equânime de conceitos e metodologias que contribuam para a associação e percepção comum. A interdisciplinaridade procura, conjuntamente, o desenvolvimento de novos conhecimentos repousados nos movimentos disciplinares. A articulação das disciplinas, nos primórdios da modernidade, parecia improvável ou impossível de suceder, devido à dificuldade e à ausência de diálogos ocasionados pela disciplinarização, mas as ciências desenvolvidas na contemporaneidade indicam os primeiros esforços superados, apesar da permanência de dúvidas relativas à efetividade do emprego da interdisciplinaridade em pesquisas e estudos. A sua utilização deverá resguardar responsabilidades, ética e procedimentos criteriosos para refutar equívocos terminológicos devido à insipiência dos saberes.

A categoria 'transdisciplinaridade' também procura alcançar o conhecimento implicado na realidade. No *Manifesto da Transdisciplinaridade*, Basarab Nicolescu (1999) adverte que a transdisciplinaridade não representa uma disciplina, mas uma abordagem que resgata o indivíduo novas perspectivas de conhecer. O prefixo *trans* indica, segundo o autor, uma imbricação multidimensional de disciplinas, e objetiva a compreensão do mundo presente orientado à unidade do conhecimento, ou seja,

procura transgredir do legado da modernidade pautado no binarismo/dualidade cartesiano. A ausência da unidade do conhecimento motiva B. Nicolescu a remeter à revolução quântica, que questiona a concepção de realidade em contraponto à abstração, e à informática. Salienta-se, entretanto, que os referidos avanços incrementaram os inúmeros campos dos saberes e o sentido individual e social da existência humana.

O posicionamento interdisciplinar adotado na presente tese corresponderá à relevância das relações entre a CI com as CC, considerando a interpenetração destas disciplinas como a somatória para compreender as temáticas que circulam o comportamento informacional. A análise detalhada das implicações interdisciplinares nas referidas ciências constituirá o marco teórico-conceitual preparatório para anunciar temáticas essenciais à pesquisa, como as necessidades informacionais de usuários, as fontes e sistemas de informação, a relevância da cognição no processo de recuperação e uso de conteúdos. A interdisciplinaridade representará a estrada condutora no desenvolvimento desta pesquisa, e constituirá a tônica implícita das seções e subseções previstas na aludida investigação.

2.3.2 A Ciência da Informação e as Ciências Cognitivas

A informação constitui o sustentáculo para a história da humanidade, interferindo no processo de elaboração social, cultural, econômico, como àqueles estabelecidos nos processos comunicacionais dos indivíduos das savanas da África Oriental. Com o cessar da Segunda Guerra Mundial, o desenvolvimento dos primeiros computadores – utilizado no âmbito militar e acadêmico – e a proveniência da CI, como disciplina na metade do século XX, o conceito de *informação* alcança diversas conotações e complexidades inerentes aos contornos epistêmicos da palavra. As tensões conceituais do termo *informação* revelam uma dinâmica à significação das palavras no processo histórico, e os contornos semânticos para a compreensão do mundo em momentos específicos. As tecnologias da informação e comunicação, especificamente a rede mundial de computadores representada pela internet, caracterizaram o desenvolvimento da sociedade engendrada na informação que supera o tempo e o espaço, anteriormente pré-definidos.

Na perspectiva dos planos conceituais de informação, Capurro e Hjørland (2007) discutem as origens latinas e gregas do termo. No *Thesaurus Linguae Latinae*, publicado em 1900, encontram-se indicações detalhadas da utilização dos termos *informatio* e *informo*, que remonta a Virgílio (poeta romano clássico, 70-19 a.C.) ao século XIII. Contudo, a utilização ontológica de *informatio* tornou-se obsoleto nas línguas modernas, a exemplo do inglês, que herdaram a palavra latina, transfiguraram-na em *information* (ressalta-se, entretanto, que conservou-se o significado epistemológico). Infere-se que a obsolescência do sentido ontológico, no decorrer da história, corresponderia ao declínio da filosofia escolástica da Idade Média, especificamente com o surgimento da ciência empírica moderna inglesa, com John Locke e David Hume.

Acomodada na filosofia empirista, a informação parecia descrever os mecanismos de sensação humana, ou seja, os objetos presentes no mundo real *informam* ao sentido. Os autores argumentam que a sensação difere da forma, pois a primeira relaciona-se ao aspecto sensorial e a segunda ao intelectual. *Informado* significava “moldado por”, posteriormente substituído por “relatos recebidos de” devido à mudança do *locus* de ação (do cosmo para a consciência), “o sentido do termo mudou de unicidade (forma em Aristóteles) para unidade (de sensação)”. O empirismo, entretanto, não concebia formas intelectuais pré-existentes que não a própria sensação, deslocando-se “da estrutura para a essência, da forma para a substância, da ordem intelectual para os impulsos sensoriais” (CAPURRO; HJØRLAND, 2007, P.159), em contraposição ao conceito ontológico medieval de *moldar a matéria*.

Assim, o termo *informação* evidencia uma dinâmica repousada e vinculada à significação das palavras no processo histórico, assim como os contornos semânticos para a apreensão do mundo em tempos e espaços específicos. A interferência do processo histórico no conceito de ‘informação’ constitui o objeto de investigação na CI, e alicerça-se nos sistemas de construção, comunicação e uso diversificados da informação, a partir de disciplinas como a biblioteconomia, documentação, jornalismo e, posteriormente, a psicologia, informática, sociologia das ciências e outras. Para Buckland (1991), o termo informação apresenta três dimensões conceituais: (a) a informação como processo, que corresponde à deliberação de informar, quando o sujeito conhece e modifica as estruturas

cognitivas prévias; (b) a informação como conhecimento (intangível), que a imputa o caráter de reduzir incertezas/ lacunas preexistentes nestas estruturas (há situações, contudo, que a informação poderá recrudescer, e muito, as incertezas) e; (c) a informação como coisa (tangível), que corresponde a expressões, descrições ou representações registradas. Os conceitos supracitados poderão apresentar na seguinte figura-síntese:

QUADRO 2. Quatro aspectos da informação

INTANGÍVEL	TANGÍVEL
Entidade 2. Informação como conhecimento Conhecimento	3. Informação como coisa Dados e documentos
Processo 1. Informação como Processo Tornando-se informado	4. Processo da Informação Processamento de dados

Fonte: Buckland (1991). Tradução do autor.

O conhecimento e a informação como conhecimento (intangível) e a informação como coisa (tangível) distinguem-se no processo e na materialidade, respectivamente. Considera-se, entretanto, que o conhecimento poderá ser representado, com códigos, sinais, dados, documentos, filmes, e somente a representação deste conhecimento constitui-se como a 'informação como coisa', que interessa especialmente aos estudos de sistemas de informação. Assim, as tecnologias da informação apresentam como objeto a concepção de produtos, sistemas e serviços que viabilizem a construção, processamento e comunicação; ou na equação resumida a 'informação como processo' intencionaria informar os sujeitos (uso da informação – usuários), potencializando a elaboração de conhecimento (informação como conhecimento).

A partir da perspectiva cognitiva, Brookes (1980) desenvolve a equação fundamental com o intuito de estabelecer os conceitos de informação e conhecimento na CI. No artigo *The Foundation of Information Science*, B. Brookes discute os problemas epistemológicos que remontam a teoria de Platão e a formalização lógica de Aristóteles, perpassando pela teoria do conhecimento. No enlace argumentativo, o autor indicava que a 'informação' comportava dificuldades conceituais e, no circuito das ciências sociais, a CI debruça-se com afincos nas interações correspondentes aos processos mentais e físicos, assim como nas

modalidades objetivas e subjetivas do pensamento humano. Com o propósito de conceituar o termo 'informação' recupera a concepção de conhecimento objetivo popperiana, e revela que CI deveria superar a teoria subjetiva do conhecimento. O estudo objetivo do conhecimento justifica a legitimidade para a instituição de uma nova ciência.

Como a informação provoca alterações conceituais no indivíduo, e potencializa determinadas correspondências com conteúdos prévios às estruturas cognitivas destes, a sua apreensão poderá sinalizar resoluções de problemas. A informação, então, carece de atribuição de sentido para auxiliar na elaboração de conhecimento; considerar a ausência e estruturar mecanismos para a sua recuperação em sistemas e processos informacionais também autoriza aos indivíduos constatar e superar os 'espaços' ou 'deficiências' cognitivas, denominados por Belkin (1980) de estado anômalo de conhecimento (*Anomalous States of knowledge*). O propósito é sobrelevar as lacunas humanas para responder às situações-problema que emergem, a partir do reconhecimento da insuficiência ou inadequação.

Considerando o conceito de estado anômalo de conhecimento, Brookes (1980) elaborou a 'Equação Fundamental da Ciência da Informação', representada da seguinte maneira: $K [S] + \Delta I = K [S + \Delta S]$. A equação representa uma estrutura prévia de conhecimento ($K [S]$) e a mudança deste estado anômalo para novas estruturas, concebida por $K [S + \Delta S]$ e com interferência da informação ΔI . O ΔS indica o resultado das modificações ocorridas nas estruturas cognitivas dos indivíduos, no contexto social. Considerada como pseudo-matemática, a estrutura da equação descreve de maneira compacta a concepção dialógica de informação e conhecimento no processo de operar novos saberes. O ΔI (informação) poderá, segundo o autor, apresentar efeitos variados em diferentes estruturas de conhecimento, que dependerá da observação sensorial; ressalta também que a apreensão da informação em estruturas de conhecimento poderá superar um complemento, mas sim estabelecer acomodações que correlacionem estruturas ou conceitos previamente admitidos.

As problemáticas relativas à circulação, mediação e comportamento de insumos informacionais, e os possíveis desdobramentos pertinentes à produção, organização, representação e disseminação de conteúdos, interessam ao escopo

epistemológico da CI. Apesar de circular e pertencer a diversos domínios do conhecimento humano, o fenômeno informação encontra prerrogativas seguras nesta disciplina para desenvolver estudos que cumpram as necessidades sociais, com desígnios particulares de investigação. Procura, sobretudo, a comunicação de informações contextualizadas e orientadas a indivíduos, organizações e instituições, considerados terminologicamente como usuários, para cumprir as necessidades informacionais e superar as lacunas presentes no lastro cognitivo (no caso dos indivíduos) e na estrutura da cultura estratégica (no caso das organizações e instituições sociais).

O domínio da CI representa, assim, a disseminação específica de conteúdos produzidos e previamente registrados em sistemas tecnológicos de armazenamento, i.e., recupera informações acumuladas no decorrer da história da humanidade para satisfazer possíveis lacunas cognitivas dos usuários. Os avanços científicos e técnicos acumulados no século XX ocasionaram uma ‘explosão informacional’; episódio que anuncia o desenvolvimento da CI como campo interdisciplinar de conhecimento que, para Japiassú (1975), corresponderia a interações e métodos intrínsecos às disciplinas envolvidas, pois os objetos de análise aparecem, alteram, desaparecem ou, a partir das conveniências sociais, podem ser enfatizados.

Os fatores históricos supracitados conduziram, segundo Saracevic (1996) e Capurro (2003), a estudos teóricos e experimentais acerca da informação, a estrutura do conhecimento e o comportamento humano diante da informação (estudo de usuários); a interação homem-computador; a relevância, utilidade e obsolescência da informação, consubstanciadas a medidas e métodos de avaliação dos sistemas de recuperação de conteúdos, dentre outros. O paradigma fisicista, que analisava a natureza, as manifestações, os resultados e os processos da recuperação da informação – RI, desloca-se, na década de 1970, para o usuário e as possíveis interações. As necessidades e o comportamento informacionais dos indivíduos alcançam, a partir deste período, uma representatividade nas pesquisas empreendidas na Ciência da Informação.

O caráter interdisciplinar da CI confere à diversidade de pesquisadores, profissionais e estudiosos – como bibliotecários, engenheiros, cientistas da computação, psicólogos, empresários – preocupados com o aumento considerável do volume de informações. As contribuições das diversas áreas do conhecimento

imputaram pesos variados à formação e à estruturação desta ciência, aspecto essencial à introdução e permanência da interdisciplinaridade. Interdisciplinar corresponde ao conceito e prática de caráter cambiante entre disciplinas tradicionais; caracteriza-se pela permanente interação colaborativa orientada à construção do conhecimento. Assim, a interdisciplinaridade procura catalisar áreas específicas de diversas disciplinas com o intuito de compreender, colaborativamente, fenômenos complexos a determinada área de conhecimento – caso analisados isoladamente.

Como campo interdisciplinar, a CI comporta disciplinas importantes para a compreensão de problemas e fenômenos informacionais advindos da sociedade. Desta forma, Seracevic (1996, 1999) recupera e discute quatro campos do conhecimento que estabelecem relações indispensáveis com o desenvolvimento desta ciência: (a) biblioteconomia, (b) ciência da computação, (c) comunicação e (d) ciência cognitiva (incluindo a inteligência artificial, como indicado anteriormente). O campo comum entre a biblioteconomia e a CI consiste em responder aos anseios informacionais da sociedade, incluindo a preocupação comum com os problemas de utilização dos registros gráficos. Embora relacionados, a biblioteconomia e a CI constituem campos diferentes, mas com a agenda de pesquisa congruente.

A interface interdisciplinar com a ciência da computação reside na aplicação de computadores, e da computação, no processamento e recuperação eficiente da informação, a partir de estudos sistemáticos dos processos algorítmicos. A relação da ciência da computação e a CI assenta, atualmente, nas pesquisas acerca da evolução das bibliotecas digitais, com uma abordagem tecnológica, no início da década de 1990. Devido ao vultoso investimento de agências governamentais, este fenômeno atraiu a atenção de cientistas da computação, assim como profissionais e estudiosos advindos de diversas disciplinas. Os referidos campos evidenciam um componente significativo associado à representação da informação, provendo uma perspectiva, abordagem e paradigmas caracterizados às pesquisas em CI, como a formação acadêmica continuada. Com a comunicação, a CI possui interfaces e dimensões aproximativas respaldadas no interesse na comunicação humana, na confluência de determinadas correntes de pesquisa, no potencial de cooperação da prática profissional e dos interesses comerciais e empíricos, e outras.

As CC, para Saracevic (1995, 1996, 2009), compreendem um campo interdisciplinar recente à CI, e incorpora, como indicado, a psicologia, filosofia, antropologia, ciência da computação, a linguística, disciplinas interessadas na compreensão dos processos cognitivos no cérebro, a estrutura funcional da mente e da inteligência, percebida como manifestações mentais. Assim, duas áreas da ciência cognitiva que interessam diretamente a CI: a inteligência artificial – IA e a interação homem-computador. Apesar de ambas também interessarem à ciência da computação, Saracevic (1996, p.51) admite que a

[...] importância determinante da ciência cognitiva reside na interação de enfoques extremamente diferenciados no tratamento de questões acerca do cérebro e da mente, das humanidades às ciências da vida, das ciências sociais às matemáticas, da lógica às engenharias. Embora [os referidos domínios do conhecimento interessem potencialmente] a CI, o mais próximo é constituído pelas questões levantadas e soluções tentadas na IA.

Com estudos focalizados nos usuários da década de 1970, as CC contribuem deliberadamente com as investigações acerca do comportamento informacional de indivíduos que perscrutam conteúdos, com os aspectos relacionados a pesquisas orientadas no cérebro e mente. A representação do conhecimento constitui o centro da ciência cognitiva, considerando as faculdades da mente associadas às propriedades de sistemas de processamento da informação. A mente comporta uma habilidade de representar a realidade condizente às experiências, conferindo-lhe uma intencionalidade particular. As imbricações interdisciplinares entre as CC e CI empreenderam novos contornos às investigações, conferindo ao usuário o protagonismo no processo da recuperação da informação.

Para determinar as preferências teóricas, a presente pesquisa focaliza, prioritariamente, nos aspectos cognitivos na perspectiva das Ciências Sociais Aplicadas, apesar de considerar a importância da abordagem biológica e física do processo de ‘conhecer’, discutido pelos chilenos Maturana (2001) e Maturana e Varela (2001). As dimensões cognitivas do conhecer, na perspectiva social, condizem às idiosincrasias, ao acúmulo de experiências de vida e a inserção dos indivíduos no contexto sócio-ideológico. Os indivíduos identificam e apreendem informações como as percebem, e as parametrizam a partir dos próprios mapas cognitivos, considerando as estruturas de raciocínio, nível educacional, condições sociais, culturais e econômicas. Percebem-se uma miríade de possibilidades para

regular e especificar os processos cognitivos, e legitimando a multiplicidade de percepção do indivíduo em relação à realidade.

Abordagem encontrada com recorrência no campo da informação, o cognitivismo equipara a mente ao computador que processa informações. Para Rozados (2003, p.88), a essência da abordagem cognitivista corresponde aos estudos de comportamento informacional e recuperação de conteúdos, que poderá receber “o aporte dos estudos e das abordagens desenvolvidas nas Ciências Cognitivas, possibilitando maior profundidade especialmente às pesquisas de necessidades de informação.”. A necessidade de informação, marcada pelo cognitivismo, constitui um aspecto importante à CI. A CC, assim, desempenha um papel relevante na compreensão da apropriação e construção de conhecimento nos indivíduos. Estudar o comportamento humano relativo à interação do usuário na recuperação da informação revela a centralidade do paradigma cognitivo na CI. A Recuperação da Informação (RI) constitui uma atividade que comporta a representação, armazenamento e pesquisa de informações específicas aos anseios dos usuários, sempre engendrada nas estruturas cognitivas dos indivíduos que perscrutam conteúdos em sistema de recuperação.

Considerou-se, nesta subseção, a importância imputada às investigações da CI e CC, com destaque aos estudos de usuários, as necessidades e a recuperação de informações para o redimensionamento das estruturas cognitivas dos indivíduos. As complexidades e a relativa incipiência de pesquisas brasileiras que abordem a interdisciplinaridade destes campos carecem de investigações permanentes. O resultado reflete no aumento considerável de pesquisadores da CI interessados na temática acima discutida, como as comunicações de Gomes (2001), Lima (2003), Borges et al (2003; 2004), Neves (2006), Venâncio e Borges (2006), Andalécio e Souza (2008), Pinheiro e Silva (2009), Varela (2010), Bicalho e Oliveira (2011), Varela, Barreira e Barbosa (2012), dentre outros. A partir das discussões firmadas na primeira parte do referencial teórico da presente tese – com sinalizações teóricas acerca do comportamento, conhecimento e cognição humana –, anunciam-se na seção seguinte os contornos conceituais do comportamento informacional, que interessa à CI, e os seus respectivos desdobramentos.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

Os estudos de comportamento informacional de usuários apresentam complexidades passíveis de estudos permanentes na CI. As necessidades informacionais comportam uma miríade de aspectos humanos, incluindo a subjetividade reservadas às estruturas cognitivas. Assim, discorrer acerca dos processos psíquicos incrustados no comportamento dos indivíduos poderá representar uma solução relevante aos estudos de usuários. Mas estudar usuários de informação reclama a recuperação de modelos de comportamento enquadrados por pesquisadores preocupados com a citada temática, assim como associá-la às investigações empíricas para conferir a confiabilidade e a efetividade das estruturas aventadas em diagramas representacionais. Os eventos científicos constituíram (e constituem) o alicerce indispensável à maturação das pesquisas científicas pautadas no comportamento informacional de usuários.

Assim anunciada, a presente seção analisa criticamente os paradigmas da CI, no decorrer da sua consolidação epistemológica, para dissertar os estudos de usuários e recuperação de informação em sistemas formais e informais, com o arcabouço de estruturas cognitivas e sociais. Com as estruturas dos paradigmas, observou-se um deslocamento da perspectiva fisicista (tecnológico) para a compreensão dos indivíduos (cognitivo/social) interessados em buscar informações. Considera-se que a temática 'comportamento informacional' emerge como uma solução epistêmica às limitações das primeiras pesquisas dedicadas aos estudos de usuário, e representa um expressivo aumento de comunicações científicas dedicadas à revisão conceitual, metodológica ou infométrica. Para justificar os argumentos supracitados, recuperaram-se pesquisadores e estudiosos interessados em comportamento informacional, como Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Ellis, Carol C Kuhlthau e Perter Ingwersen, para esquadrihar os respectivos modelos representados em diagramas e a efetividade e aplicabilidade empírica em estudos em realidades diversas. As análises sempre corresponderam às discussões da evolução teórico-metodológicas dos estudos do comportamento humano.

3.1 Estudo de usuários e necessidades de informação

Como anunciado na seção anterior, a Ciência da Informação aparece, na metade do século XX, para solucionar problemas relativos à intensa produção de informações científicas e tecnológicas no período pós Guerra. Com a publicação do ensaio '*As we may think*' (em português *Como podemos pensar*), no volume de 1945 do periódico *The Atlantic Monthly*, o engenheiro e político estadunidense Vannevar Bush (1890-1974) discute com propriedade as citadas lacunas e deficiências oriundas de informações técnico-científicas produzidas, mas não representados e organizados devidamente, para a recuperação e uso destes conteúdos. Nomeado pelo presidente dos Estados Unidos, Theodore Roosevelt, V. Bush passou a representar o Comitê Nacional de Pesquisa e, posteriormente, o *Office for Scientific Research and Development* com o propósito de congregar e orientar 6.000 cientistas americanos e europeus para o esforço da Guerra. Descreveu, então, acerca do problema de informação e os possíveis obstáculos, como o inadequado preparo dos recursos humanos para trabalhar com o volume considerável de documentos, incluindo o inadequado aparato tecnológico destinados ao armazenamento e recuperação de informação; evidenciou também a incipiência de arcabouço teórico para a solução de problemas práticos.

Para superar os problemas indicados, V. Bush desenvolve uma máquina denominada Memex (*memory + index*). O visionário protótipo procurava auxiliar a memória e armazenar informações produzidas no período, inspirada nos processos mentais humanos de associações. A preocupação estava pautada no armazenamento adequado de conteúdos para atender às necessidades informacionais de tecnólogos e cientistas. Como apresentado nas discussões anteriores, o limiar histórico da CI sempre procurou sistematizar determinados processos para a recuperação de informações adequadas aos usuários, em diversas instâncias. A proposta constituía (e continua a constituir) em especificar e precisar conteúdos aos usuários para superar lacunas cognitivas, uma 'anomalia' de conhecimento a partir da ausência ou inadequação de informação.

Nos primórdios da CI, que corresponderam à biblioteconomia clássica e à computação digital, os principais estudos e pesquisas repousavam no cumprimento

'perfeito' de sistemas e mecanismos computacionais para a recuperação da informação, pautado no paradigma físico da teoria da informação de Warren Weaver e Claude Shannon (emissor-receptor), e a cibernética de Norbert Wiener. Os paradigmas, segundo T. Kuhn (2013), constituem âmago do progresso das ciências, e as conceitua como modelos, representações e interpretações reconhecidas de mundo, que proporciona problemas e soluções modelares (paradigmáticas) para uma comunidade científica, ou seja, as premissas e os pressupostos acumulados pelas teorias científicas, como exemplo a CI. Ressalta-se, entretanto, que a teoria de C. Shannon procura no aparato físico sinais para a transmissão de mensagens, preterindo as dimensões semânticas no processo comunicacional do indivíduo cognoscente ativo.

O modelo posterior à teoria matemática da informação de C. Shannon e W. Weaver procurou incorporar o processo interpretativo da cognição, como uma camada ampla aos estudos da CI. O paradigma cognitivo considera o sujeito (o usuário) como o protagonista do processo de recuperação de informações. Envolvido no processo de recuperação de conteúdos, registrados em sistemas computacionais, o sujeito imprime as suas representações intrapsíquicas para superar determinadas lacunas informacionais, como o estado anômalo do conhecimento. Assim, a procura de informação realiza-se nas necessidades (*need*) oriundas do estado cognitivo anômalo para resolução de problemas humanos de natureza variada. A partir da década de 1980 surgem estudos relativos às necessidades e à utilização de informações, deslocando para os usuários novas oportunidades de pesquisas na CI referentes à recuperação de informação previamente processadas em instituições e organizações.

No âmbito das discussões da perspectiva cognitiva na CI, que imputa ao usuário a centralidade dos processos informacionais, Peter Ingwersen (1996; 2002) compreende a recuperação da informação (*information retrieval – IR*) como um processo de representar, armazenar, procurar e encontrar informações relevantes ao requerimento dos usuários. A interação de componentes cognitivos do gerador do sistema, intermediador e usuários na recuperação de conteúdos, aspecto previsto na convergência no plano comunicacional da CI, constitui uma preocupação plausível no paradigma cognitivo. A referida interação de estruturas cognitivas, a partir do compartilhamento lógico da informação e conhecimento, evidencia a essência da

elaboração e representação do modelo de 'mundo' dos indivíduos, incluindo expectativas, intencionalidades, emoções, intuição e experiência. Segundo o autor, o modelo consiste em estruturas de conhecimento ou estruturas cognitivas determinadas pelo sujeito, acrescidas das experiências sócio-coletivas.

Salienta-se que as atividades cognitivas não representam um privilégio da RI. As modelagens de sistemas de bancos e bases de dados, assim como as atividades de classificação e indexação, constituem planos intelectivos que requerem esforços cognitivos para atuação. A indexação em Biblioteconomia e Documentação, a exemplo, reclama dos profissionais bibliotecários atributos específicos de leitura e compreensão de conteúdos para o processamento da informação; os serviços de referência desenvolvidos em bibliotecas também representam uma atividade intelectual, que procura perquirir, atender e solucionar, pontualmente, as necessidades de informação de públicos determinados. Em muitos casos, o profissional responsável pelo atendimento a usuários precisa desenvolver diversas habilidades e competências para o manejo de informações, como o aprendizado de línguas vernáculas e estrangeiras, conhecimento em tecnologia e gestão. Conhecer as necessidades de informação de usuários, a partir de processos interativos de sondagem, permitirá aos profissionais o desenvolvimento de sistemas que cumpram às especificidades de informacionais de instituições, organizações e indivíduos.

Hjørland (1995; 2003), em parceria com Hanne Albrechtsen, desenvolve o paradigma social-epistemológico denominado de 'análise de domínio' (*domain analysis*). O paradigma proposto engendra novas perspectivas aos estudos do conhecimento na Biblioteconomia e CI, a partir dos domínios de conhecimento relacionados às respectivas comunidades discursivas (*discourse communities*), como grupos sociais sincronizados em pensamento, linguagem e conhecimento das sociedades modernas. As comunidades discursivas, entretanto, compõem-se de atores sociais que apresentam percepções diferentes, estruturas individuais de conhecimento, idiosincrasias e significações subjetivas, e que no âmbito social, apesar da individualidade, poderá reconfigurar novas estruturas de conhecimento realizadas nas interações 'sujeito-ambiente' possíveis, análogas às teorias de Lev Vygostsky. O conhecimento é percebido como o resultado destas interações, e estruturado como processo cultural, social e histórico.

Considerada como uma abordagem funcionalista, o paradigma social procura compreender os aspectos implícitos e explícitos da informação e comunicação, delineando mecanismos subjacentes ao comportamento informacional dos indivíduos. O paradigma procura também constatar, nos lastros da CI, determinados fatores externos (ambientais) que ultrapassem as percepções individualistas e subjetivas de usuários (internos). Assim, ancorar as teorias da CI às concepções das ciências sociais possibilita ampliar a concepção da informação produzida, disseminada e usada na esfera social. A somatória ‘indivíduo’ e ‘ambiente’ – natural ou social –, na perspectiva interacionista, evidencia complexidades instigantes às pesquisas realizadas na CI, como os estudos de usuários e as respectivas necessidades informacionais. Superar ou mitigar as lacunas cognitivas constituem entraves e desafios passíveis de pesquisas em diversos campos do conhecimento, com a vantagem da interdisciplinaridade.

Na perspectiva da análise de domínio sócio-cognitiva da CI, as necessidades de informação obedecem às causalidades dos fatores sócio-culturais, e comparam-se às necessidades educativas. O argumento repousa na incapacidade de estudantes, assim como usuários, em muitas situações, especificarem as lacunas cognitivas. As necessidades, então, procuram resolver problemas práticos ou intelectivos, a partir da disponibilidade de conhecimento em sistemas informacionais, sem preterir as competências de usuários. Os problemas informacionais constituem dimensões complexas, e envolve uma variedade de nuances teóricas e paradigmáticas, perpassando pela subjetividade, transitoriedade das necessidades e conhecimento humanos. A relevância, ou pertinência de conteúdos, também constitui um aspecto importante ao usuário e ao mediador no processo de busca e disponibilidade de informações.

Para compreender a centralidade da ‘relevância’, na literatura de fronteira, autores como Hjørland (2010) e Saracevic (2013⁶; 2015) admitem que a mencionada temática represente um conceito fundamental na CI e aparece como uma preocupação teórica e prática no processo de RI. Os documentos recuperados permitem uma relação de assunto previstos em sistemas com a pertinência aventada pelas necessidades informacionais de usuários. Baseada sempre no contexto dos indivíduos, a relevância é percebida e tratada como uma condição

⁶ Mensagem pessoal (e-mail) enviada por Tefko Saracevic ao pesquisador desta tese, em 2013, durante o cumprimento dos créditos do doutorado no PPGCI/UFBA.

humana, que envolve os estados e condições cognitivas e afetivas (contexto interno) e os componentes sócio-culturais (contexto externo). A relevância também comporta uma dimensão relativista ao considerar as especificidades das necessidades informacionais de indivíduos; conteúdos relevantes para determinados usuários poderão não corresponder às expectativas de informação para outros sujeitos.

Como discutido nos parágrafos anteriores, o paradigma correspondente ao surgimento da CI procurava resolver problemáticas relativas à organização e representação da informação em sistemas computacionais e a eficiência na recuperação de conteúdos, observa-se, nas décadas seguintes, o deslocamento para os usuários o protagonismo no processo de busca e apropriação da informação, considerando as interferências cognitivas, culturais, sociais e históricas. Despontam, destarte, pesquisas que concentravam nos usuários e as necessidades informacionais humanas, sem potencializar os dispositivos ou artefatos dos sistemas. Segundo Figueiredo (1994), estudo de usuários corresponde a investigações que descortinam as necessidades de informação dos indivíduos, assim como as adequações e precisões de conteúdos e satisfações dos usuários, e principia com os estudos acerca de usuários de bibliotecas e leitores em geral. Procura esquadrihar a finalidade da informação recuperada e os fatores que interferem o uso, estimulando aos usuários a evidenciar as lacunas ou anomalias informacionais.

Com o gradativo aumento de estudos preocupados com os indivíduos inseridos em ambientes informacionais, como as bibliotecas, Wilson-Davis (1977) reconhece que as pesquisas relativas aos estudos de usuários compreendem duas dimensões: a) os estudos orientados aos usuários de bibliotecas, que investiga como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados e; b) os estudos centrados nos usuários, ou seja, como determinados grupos particulares de usuários (assessores políticos, parlamentares) obtém informação necessária para conduzir as atividades profissionais. O estudo de usuários, assim, é conceituado como análise das demandas dos indivíduos no âmbito informacional, referindo-se a 'quem' demanda informação (necessita ou recebe) aos mediadores para superar determinadas demandas informacionais.

Importante ressaltar que a preocupação com os usuários remonta, contudo, a segunda metade da década de 1940, com a Conferência da *Royal Society* de

Londres (Inglaterra), que evidenciou, nos trabalhos apresentados, uma preocupação com os estudos orientados às necessidades de usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica em Washington (Estados Unidos), ocorrida em 1958, também contribuiu para a instauração e o desenvolvimento desta incipiente domínio de investigação. O avultar de pesquisas interessadas em usuários confere ao redirecionamento de esforço intelectual, a partir da década de 1980, para reconhecer que o usuário é um sujeito ativo na esfera informacional, e os dispositivos informacionais, como as bibliotecas e arquivos, precisavam acompanhar as transformações advindas pela sociedade, como os serviços de referência prestados em unidades de informação.

Com o progresso dos estudos de usuários da informação, as discussões acerca deste assunto adquiriram novos contornos. Os fatores sociais, demográficos e profissionais, não somente a tecnológica e computacional, como as primeiras pesquisas apontavam, passam a direcionar os esforços para um paradigma complexo centrado nas atividades humanas. Na ampla revisão acerca dos estudos de usuários no intervalo dos anos de 1975 e 1985, e publicada na *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), Dervin e Nilan (1986) aventam que as mencionadas tendências deveriam focalizar nos usuários, assegurando-os no cumprimento das necessidades informacionais. No levantamento empreendido, os autores elucidaram as abordagens alternativas evidenciavam a transição do modelo pertinente aos sistemas de informação para os usuários, com propriedades qualitativas. Criticam as abordagens tradicionais que concebiam os usuários como sujeitos passivos e homogêneos, impossibilitando-os de estampar os sentidos produzidos no processo de busca de informação. Os estudos tradicionais, assim, pautam-se no lastro funcionalista e behaviorista da utilização de fontes e serviços de informação, sem considerar a historicidade ou o contexto social.

Com os pressupostos orientados ao sistema, os estudos desconsideravam a relevância dos processos cognitivos dos indivíduos na recuperação da informação. Como a revisão também evidenciou o desinteresse no potencial cognitivo dos usuários, o certame agora deslocava para os aspectos subjetivos e pessoais dos indivíduos o processo de construir sentidos particulares para ultrapassar as necessidades informacionais; e as interações sociais desempenham, com assertividade, o presente argumento. O comportamento de busca e utilização da

informação constitui um processo relevante na construção de sentidos (*sense-making*). A abordagem baseada nos sentidos procura analisar como os usuários compreendem e percebem as interações com instituições, mensagens e situações, ou seja, como manifestam e significam as necessidades informacionais.

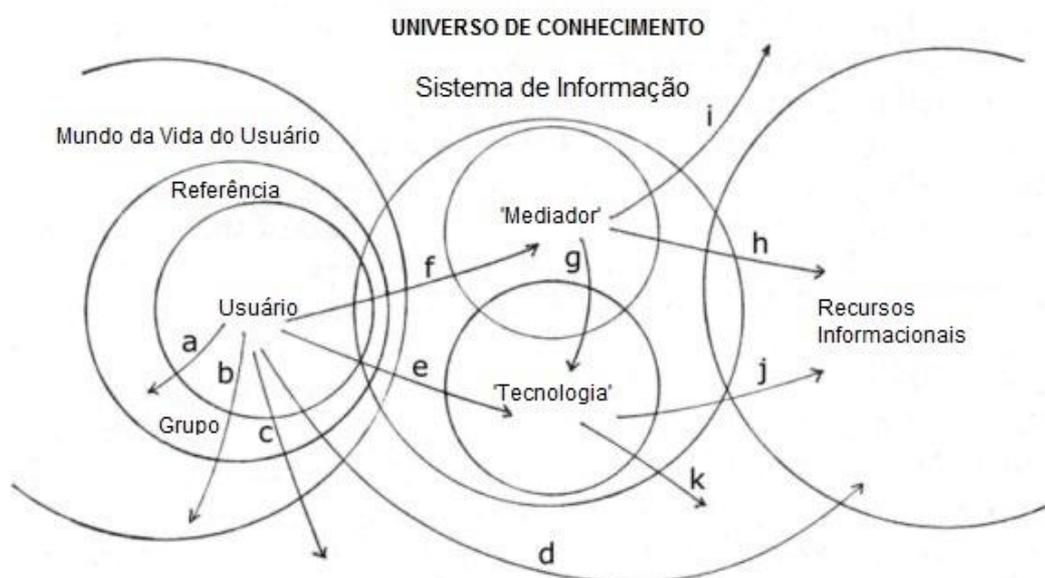
Na revisão de publicada na ARIST em 2001, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) identificaram a recorrência do enfoque social nas publicações, ampliando o modelo teórico no âmbito do comportamento informacional. Na publicação, a atividade interpretativa de indivíduos na produção de conhecimento não corresponde à exclusividade da dimensão cognitiva isolada; o movimento transita nas interações e intervenções dos sujeitos em determinado contexto, como o ambiente de trabalho ou as relações interpessoais do cotidiano. Observam-se, nas duas revisões, a intervenção e a correspondência marcante dos paradigmas cognitivo e social da CI nas publicações analisadas. Assim, pesquisadores e estudiosos de determinados domínios do conhecimento apropriam-se dos modelos e correntes paradigmáticas para desenvolver investigações que representem a epistemologia da área, como discutido em seções anteriores. As pesquisas de fronteira permitem sinalizar e prospectar os novos caminhos que a ciência ainda precisa percorrer para compreender e intervir às complexidades inerentes à realidade.

Compreendidos como protagonistas no processo de recuperação e apropriação da informação, os usuários agora dispõem de ferramentas tecnológicas diversas para acessar conteúdos que correspondam às necessidades informacionais. Salieta-se a relevância das atividades técnicas e intelectuais desenvolvidas por profissionais que medeiam e asseguram o acesso à informação, como os bibliotecários e arquivistas. Contudo, o termo 'necessidade' revela a estudiosos e pesquisadores nuances etimológicas que poderão conduzir a equívocos conceituais e discursivos, principalmente no domínio da subjetividade dos indivíduos. 'Necessidade', como uma dimensão multifacetada, corresponde a particularidades dos sujeitos, como as percepções e expressões linguísticas anunciadas nas estruturas cognitivas. O mediador competente procurará, diante destes desafios, e objetivar as lacunas enunciadas pelos usuários para, *a posteriori*, sistematizar as demandas. As necessidades dos usuários (re) configuram-se, com constância, porque a instabilidade e a inconstância das estruturas cognitivas dos sujeitos são a tônica da mente humana.

Para Thomas D. Wilson (1991), a necessidade informacional representa uma experiência subjetiva que sobrevém do interior dos indivíduos e, devido à impossibilidade de alcançá-la diretamente, o observador (mediador) precisa deduzir ou materializar os enunciados dos sujeitos envolvidos no processo dialógico. No entanto, poderá instaurar confusões relativas a discrepâncias pertinentes à solicitação do usuário e os resultados de busca do mediador, sem corresponder às necessidades informacionais expressas. Ressalta-se que as necessidades também poderão relacionar, segundo estudos de psicologia, às categorias fisiológicas (alimento, abrigo), afetivas/ emocionais (realização pessoal, confiança) e cognitivas (planejar, desenvolver habilidades). As inter-relações das categorias citadas constituem imbricações importantes no processo da conquista do desejo do indivíduo. O autor ainda presume 'motivos' que originam o comportamento informacional.

A multiplicidade de necessidades que interferem diretamente o comportamento humano, assim como variados sistemas de recuperação de informação, poderá limitar os processos orientados ao cumprimento de lacunas e 'anomalias' cognitivas de usuários. Para evidenciar essa complexidade, a Figura 1 representa determinados contextos de necessidades de informação:

FIGURA 1 – O contexto de busca de informação (*information seeking*)



Fonte: Wilson (1981). Tradução do pesquisador.

Para o Wilson (1981), o 'universo do conhecimento' é um conceito abstrato que congrega o conhecimento pertinente aos objetos, eventos e fenômenos que

interage com o 'universo físico'. Contudo, as interações apresentam um caráter complexo de análise e implicaria, segundo o autor, um diagrama com múltiplas dimensões improvável de expressá-lo graficamente. O 'mundo da vida do usuário' constitui a totalidade de experiências centradas no indivíduo, percebido como usuário de informações; e contido neste mundo, encontra-se o mundo do trabalho, com grupos de 'referência' (identificação) para o usuário, como grupo diversos, colegas de profissão e interesse. O usuário também contatará uma miríade de sistemas de informação, contendo os subsistemas do 'mediador' (sistema humano) e a 'tecnologia', representada a partir de combinações de técnicas, ferramentas e máquinas orientadas à procura de informação. Apesar de simplificado, o diagrama evidencia uma síntese do processo de busca da informação, que envolve mediadores, usuários e sistemas complexos, mas sempre desenvolvidos e subsidiados por atividades humanas.

Os vetores associados às letras representam as intenções dos possíveis caminhos de pesquisa estruturados pelo usuário em sistemas de informação, mas sem exauri-los. As estratégias de recuperação da informação dependerão das configurações cognitivas, considerando as variáveis abstratas e subjetivas que interferem o processo de busca e apropriação de informações. Assim, os caminhos 'a', 'b', 'c' e 'd' identificam as estratégias de busca do usuário, não subordinado a quaisquer sistemas de informação; as letras 'e' e 'f' demonstram os caminhos que envolvem mediadores e tecnologias de sistemas de informação, como os terminais de computadores; os caminhos 'g', 'h' e 'i' deslocam para o mediador a atividade de cumprir as demandas informacionais específicas dos usuários, procurando objetivar o comportamento e os enunciados proferidos e; na derradeira categoria, correspondente às letras 'j' e 'k', procura identificar as tecnologias sofisticadas em nome dos usuários ou mediadores. Analisar as múltiplas direções dos vetores, indicados na figura 1, possibilitaria ao pesquisador da CI delinear objetivamente o comportamento de busca de informação daqueles usuários.

Em estudos posteriores, Wilson e Walsh (1996) e Wilson (2000) conceituam o comportamento informacional com a totalidade do comportamento humano concernentes ao uso das fontes e canais de informação, que implica na busca ativa ou passiva. No processo de procura, os indivíduos potencialmente interagem com sistemas de informação manuais (jornais ou bibliotecas), ou com sistemas de

informação baseados em informática (internet). A busca de informação apresenta uma ligeira diferenciação com a 'procura' por constituir, segundo o autor, o 'micro-nível' do comportamento empregado pelo pesquisador para interagir com variados sistemas. Os sistemas perpassam e implicam na comunicação interpessoal, no acesso a fontes e canais de informação e na recepção ativa e passiva orientada ao uso e apropriação de conteúdos, associada e acomodada a estruturas de conhecimento prévios dos indivíduos.

Os indivíduos necessitam, contudo, aperceber as necessidades informacionais para estruturar as estratégias de busca, ou enunciá-las ao mediador. A busca de conteúdos também poderá cumprir a comprovação de conhecimento, valores e crenças preexistentes nos indivíduos, relativizando, contudo, os discursos que legitimam as necessidades informacionais humanas à solução de um problema ou lacuna cognitiva. Na direção contrária, abarcam-se as pessoas desinteressadas em procurar informações que superem dúvidas ou inconsistências do 'pertencer ao mundo'; apesar da legitimidade da atitude, preferem experienciar sucessões de acontecimentos cotidianos, sem criticidade. Consideram-se, entretanto, as barreiras econômicas e sociais como uma plausível abnegação informacional orientada à solução de problemas, devido à impossibilidade concreta de acessar conteúdos em fontes de informação formais e informais, denominadas de variáveis intervenientes (*intervening variables*).

Em contraposição, Derr (1983) analisa a necessidade informacional como um estado não psicológico, e refuta a subjetividade como um processo constituinte na busca de conteúdos. A mencionada necessidade repousaria na condição objetiva (observável) da informação na cooperação de determinado propósito. O autor argumenta que recuperar a informação não implica, sumariamente, eliminar ou superar as necessidades prévias, e conclui aventando duas condições para a legitimidade das necessidades aventadas por usuários: (a) imputar um propósito à presença da informação e; (b) a informação recuperada contribua para cumprir o referido propósito. Mas as argumentações do autor dificultam aclarar os contornos de 'propósito' que contribuam e cumpram as necessidades, e não apresenta indícios conceituais para a solução do problema; desconsidera também a múltiplas facetas contidas em unidade informacional.

Consideradas as discussões relativas aos objetivos da informação para superar as lacunas cognitivas, assentar valores e crenças ou satisfazer os estados afetivos humanos, que transmuta de dúvidas e inseguranças às mudanças de comportamento pautadas em verdades provisórias, relevante salientar que a disponibilidade de conteúdos não garante o processamento e a apropriação de informações em estruturas mentais dos indivíduos. O usuário precisaria apresentar um repertório linguístico para empreender, apropriadamente, uma leitura semiótica do mundo. Como o processamento e apropriação mental da informação competem aos campos epistemológicos da Psicologia e Educação, pautada na teoria da aprendizagem, a presente pesquisa não estenderá as argumentações do campo temático mencionado, mas retorna a elucidar o caráter interdisciplinar da CI para compreender a complexidade que circunda as informações e os diversos sistemas informacionais.

Como observado, na proporção que os estudos relacionados ao uso, usuários e busca de informação desenvolviam-se no escopo da CI⁷, as interferências socioculturais e históricas sustentavam os paradigmas investigações que sobrevieram. O caráter cumulativo das pesquisas científicas permite avanços consideráveis em campos do conhecimento humano, constituindo uma renovação importante a compreensão da realidade mutável. Os avanços tecnológicos, os motores de busca de sistemas eletrônicos de recuperação de informação em bancos e bases de dados e o desenvolvimento de competências remodelaram as práticas de busca de conteúdos de usuários e profissionais mediadores, e interferiram no *modus operandi* das pesquisas desenvolvidas nas décadas de 1970 a 1980. Hodiernamente, as fontes e canais de informação retratam uma infinidade de canais que podem correlacionar diferentes dados para uma recuperação mais avançada, precisa e específica.

Pertti Vakkari (2012) assegura que as pesquisas orientadas aos sistemas tecnológicos de recuperação de informação objetivam a desenvolver modelos, técnicas e algoritmos que facultem a organização e a representação de documentos. Os sistemas procuram, então, recuperar somente os documentos relevantes a partir da entrada no campo de assunto contidos em determinadas arquiteturas de banco ou base de dados. O autor procura estruturar uma metodologia de avaliação

⁷ Como os estudos desenvolvidos, na CI, por Saracevic e Kantor (1988) e Vakkari (2001).

compatível à operabilidade e eficácia na recuperação de informação ao usuário, contando, novamente, com a interação humana com os sistemas computacionais. Os recursos previstos em pesquisas avançadas, como os operadores booleanos e os ‘truncadores’, asseveram um resultado específico nos componentes da recuperação de informação. Os citados recursos permitem relacionar termos ou palavras com expressões definidas nas estratégias de busca (exemplos de booleanos AND, NOT, OR e ‘truncadores’ \$, *). Os estudos de P. Vakkari correspondem a dimensões da recuperação de conteúdos e contribui, com segurança, para a composição do ‘mosaico’ das pesquisas em comportamento informacional.

Nos últimos anos, a emergência nas investigações no Brasil relativas às necessidades, aos usos da informação e, como resultado, ao comportamento informacional, reflete diretamente nas publicações em anais de congresso, periódicos científicos e grupos de pesquisa em instituições de ensino superior. Os programas de mestrado e doutorado também avolumam as pesquisas empíricas do país e representam novas perspectivas para os estudos na CI. A temática ‘comportamento informacional’ emerge como uma solução epistemológica às limitações das primeiras pesquisas dedicadas aos estudos de usuário, e representa um expressivo aumento de artigos dedicados à revisão conceitual, metodológica ou infométrica. Os artigos também revisam os modelos clássicos relativos ao comportamento informacional, apresentando esquemas de representações da dinâmica de usuários, mediadores e sistemas de informação. Estes estudos visam a contornar as investigações realizadas no âmbito nacional e prospectar as tendências da temática em destaque.

Nas revisões desenvolvidas no Brasil, Gasque e Costa (2010) discutem a evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários, a partir da literatura da CI nas últimas seis décadas. Reportam-se às publicações no periódico ARIST e aos trabalhos que abordaram a revisão mencionada. Pautadas na pesquisa documental, as autoras procuraram identificar, analisar e sumarizar as discussões dos *papers* do referido periódico, e estabelecem uma relevante sistematização das revisões histórica do comportamento informacional, como os estudos de Herbert Menzel, Mary Herner e Saul Herner e William J. Paisley, na década de 1960; Ben-Ami Lipetz, Diana Crane, Nan Lin e

William D. Garvey, John Martyn e Susan Crawford, década de 1970; os citados Brenda Dervin e Michael Nilan e Elizabeth T. Hewins, nas décadas de 1980 e 1990 e; Karen E. Pettigrew, Raya Fidel e Harry Bruce, Donald O. Case, Christina Courtright e Karen Fisher e Heidi Julien, posteriores aos anos 2000. Percebe-se, assim, a relevância do caráter cumulativo e complementar das atividades científicas à composição e consolidação de um domínio do conhecimento.

No espectro das publicações que conceituam e discutem os modelos de comportamento informacional, observa-se uma recorrência a teorias fundamentais ao progresso da CI. Os artigos correlacionam, aprofundam e ampliam os estudos relativos ao assunto 'comportamento de usuários da informação', e pautam-se em progressos naturais do campo do conhecimento. Os esforços intelectivos procuram o alinhamento de soluções plausíveis com a realidade informacional complexa da atualidade, mas que remonta à história da CI. As investigações recuperam sempre os estudos de T. D. Wilson, como o marco essencial das pesquisas de comportamento, e os autores que consolidam esta temática. Assim, é comum perceber um volume considerável de artigos preocupados em reiterar e avançar os debates, apontando para novas abordagens. Observa-se também o aumento das pesquisas empíricas que correlacionam à teoria e à prática, em diferentes contextos institucionais, organizacionais e profissionais, como telecentros, organizações não-governamentais, bibliotecas, museus e arquivos.

Nas publicações que retratam o arcabouço teórico-conceitual, citam-se os artigos de Martínez-Silveira e Oddone (2007) e Rolim e Cendón (2013), que revisam a literatura relacionada às necessidades e busca de informação, e discutem os modelos clássicos de comportamento informacional. Ao analisar as necessidades informacionais relacionadas às atividades profissionais dos indivíduos, as autoras reconhecem que os grupos de usuários podem apresentar regularidades e características comuns, sempre pautadas nas particularidades e contextos-padrão dos usuários. Contudo, estabelecer determinados padrões quanto às necessidades informacionais daqueles grupos requer ponderações em relação às fontes de informação (formais e informais) e ao conhecimento prévio (familiaridade com as fontes ou sucesso em buscas anteriores); e o profissional da informação constituiria, no presente contexto, uma solução plausível para orientá-los.

Com o objetivo de identificar e analisar as destacadas correntes teóricas de estudos de uso e usuários da informação, Araújo (2010) critica o modelo teórico advindo da Psicologia, denominado de Behaviorismo ou Comportamentalismo. Anunciado por John B. Watson, o Behaviorismo constitui uma corrente positivista no âmbito dos estudos de usuários e sedimenta-se na equação 'estímulo-resposta', ou seja, a ação humana corresponderia somente aos resultados externos ao indivíduo. A crítica anunciada encontra um contraponto à tese – aqui proposta – no aspecto relativo à superação da lacuna informacional, compreendida pelo autor como um estímulo ao comportamento do usuário. Entretanto, a referida lacuna poderá não despertar no sujeito as respostas preconizadas em determinados estudos e pesquisas. Não aperceber as necessidades informacionais, ou percebê-las e permanecer-se em inércia, representam dimensões legítimas do comportamento humano.

Pesquisas recentes apontam que behaviorismo não atende às complexidades particulares das necessidades, busca e apropriação da informação, mas discuti-lo no campo do comportamento informacional constitui uma estratégia científica relevante. Como a abordagem tradicional behaviorista não responde, satisfatoriamente, reforça-se a abordagem alternativa como o caminho viável aos estudos do comportamento de usuários. As contribuições de estudiosos advêm de ambas as abordagens, e sugestionam a pesquisadores ponderações quanto ao posicionamento teórico adotado em pesquisas. Para elucidar citado argumento, recupera-se o modelo multifacetado de uso da informação proposto por Choo (2006, p.107), que considera as diversas dimensões do sujeito. Sem abandonar a perspectiva behaviorista (comportamentalista) dos estudos de usuários da informação, o autor procura desenvolver um método que antevêja o comportamento das pessoas. Em contrapartida, defende a interdisciplinaridade como uma prerrogativa relevante aos contornos teórico-conceituais do uso da informação, e considera uma miríade de aspectos na construção de sentidos nos indivíduos.

Ainda no ensejo das concepções teórico-metodológicas do comportamento informacional, Pinto e Araújo (2012) formulam críticas orientadas às pesquisas de estudo de usuários da informação engendradas nas categorias da sociologia da prática de Pierre Bourdieu (mundo social). Segundo os autores, as categorias citadas possibilitam uma compreensão das práticas informacionais dos sujeitos, a

partir da dialética de classe, ou subgrupos pertencentes às classes, e a constituição subjetiva do indivíduo. Os autores sugerem que os estudos de usuários de informação apresentam-se limitados ao desconsiderar o sujeito contraditório e diverso, sem aperceber a apropriação subjetiva da informação. Inferem que, para compreender os usuários, os estudos precisam exceder os limites do contexto institucional, e considerar as relações conflituosas e as diferenças sociais impostas pela sociedade estratificada em classes.

As mudanças observadas nas últimas décadas relativas aos estudos de comportamento de usuários da informação perpassam, em síntese, pelas pesquisas centradas em indivíduos, com abordagens sociocognitivas e organizacionais. Percebe-se também o aumento em pesquisas qualitativas baseadas em diversos métodos, sem preterir a relevância da interdisciplinaridade nas investigações em CI. A evolução terminológica de 'estudos de usuários' para 'comportamento informacional de usuários' revela preocupações em adequar as pesquisas às complexidades da realidade de sujeitos inscritos em instituições e organizações dinâmicas e variadas. Compreender o comportamento humano implica focalizar os múltiplos aspectos intrínsecos ao indivíduo, assim como as dimensões tempo-espaço na atividade de busca de informação em sistemas. Com a informação recuperada, espera-se a superação das lacunas cognitivas orientada à ética, educação e cidadania.

Considerando os estudos de usuários, as necessidades e buscas de informação, o processo histórico dos paradigmas fisicista, cognitivo e social do domínio de conhecimento da CI e a mudança terminológica para 'comportamento informacional', a subseção a seguir apresentará e debaterá os modelos de comportamento informacional de usuários desenvolvidos por estudiosos e pesquisadores expoentes da citada temática, que contribuiram (e ainda contribuem) para os avanços nas pesquisas da CI, como T. D. Wilson e Brenda Dervin. A proposta é esquadrihar os modelos clássicos de comportamento informacional e esboçar algumas prospecções, sugeridas pela presente tese.

3.2 Modelos de comportamento informacional de usuários

Como discutido em parágrafos anteriores, as pesquisas relacionadas ao comportamento, necessidades e busca de conteúdos deslocam os esforços, outrora direcionados aos sistemas de informação, para os usuários. A preocupação correspondia à multidimensionalidade para a compreensão dos indivíduos, possuidor de subjetividades e instabilidades cognitivas de variados aspectos. Assim, a abordagem sociocognitiva comporta uma interface relevante para estudar usuários de informação inseridos em contextos sociais, institucionais e organizacionais, como uma imbricação sistêmica de fatores internos (subjetivos e cognitivos) e externos (a realidade sociocultural do sujeito). As pesquisas acerca do comportamento informacional continuam em andamento, e carecem de novas abordagens empíricas para sedimentar as investigações e avançar em realidades pouco ou não exploradas.

Os modelos de comportamento informacional procuram evidenciar, nos diagramas apresentados por autores interessados na citada temática, arranjos e geometrizações que enquadrem os usuários no processo de busca de conteúdos. Com caráter multidimensional, as necessidades informacionais procuram evidenciar as lacunas cognitivas dos indivíduos para superar as ‘deficiências’ no conhecimento, e a contornar modelos que apreendam, no tempo e espaço específicos, o comportamento de usuários inscritos em sistemas formais e informais de informação. Entretanto, estruturar modelos permite conceber representar o mundo de maneira inteligível, autoriza facultar uma análise simplificada de realidades complexas e emoldurar um campo de estudo contido em determinado espaço visual. Como um modelo procura resumir e apreender uma realidade anunciada, a sua aplicação é passível a ajustes situacionais e à obsolescência. Para Dupuy (1996, p.23), o modelo científico é, *a priori*, imitação, simulacro, com dimensões reduzidas para facilitar a ‘manipulação’, ou seja, é “uma forma abstrata que vem encanar-se ou realizar-se nos fenômenos [...]; imitação humana da natureza”.

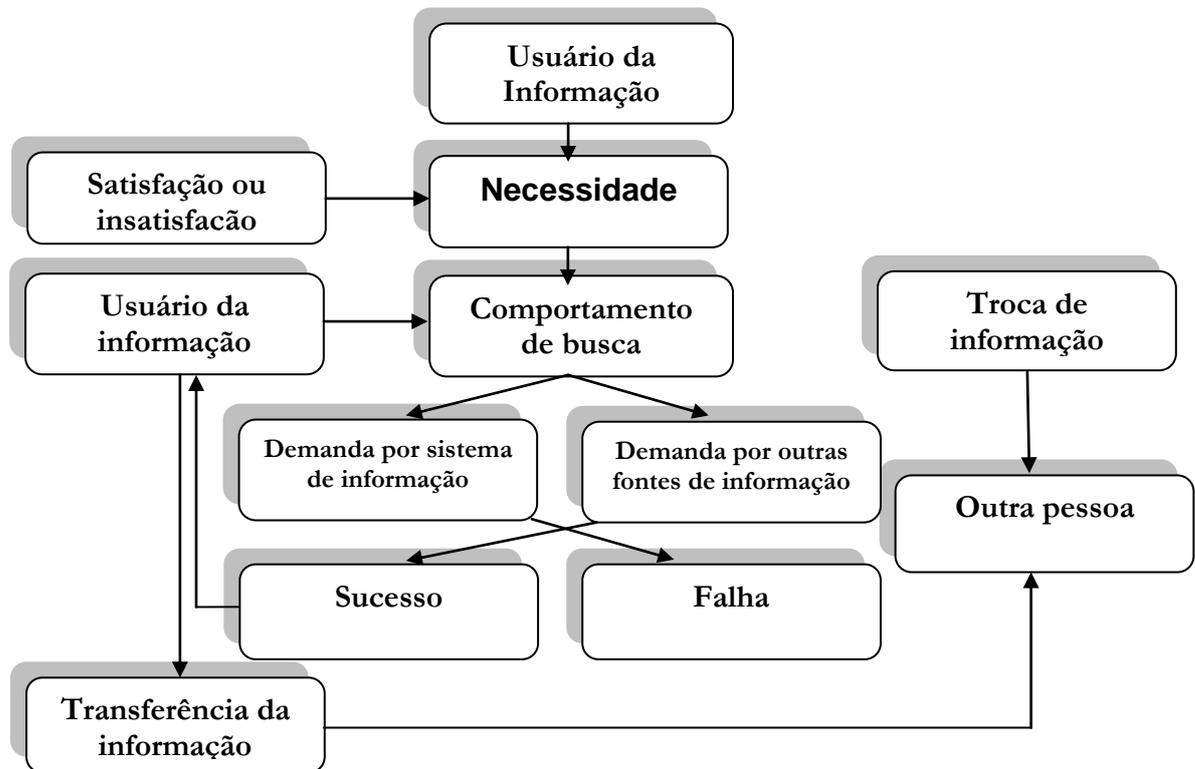
A evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários exprime com propriedade a obsolescência mencionada, e a estruturação de novos modelos, ou readequação destes, constitui a tônica das

pesquisas que utilizam modelagens para aferir uma realidade natural ou social. Para elucidar as argumentações acima, as subseções a seguir procuraram recuperar autores, e os respectivos modelos de comportamento informacional de usuários, que cooperam com o desenvolvimento temático das pesquisas em CI. O objetivo é discutir as representações modelares propostas por Thomas D. Wilson, Brenda Dervin, David Ellis e Carol Kuhlthau, as correspondências e os distanciamentos das estruturas contidas nos diagramas. Procura também anunciar as primeiras caracterizações que engendrem a proposta de modelo de comportamento de usuários de informação no âmbito político (assessorias de câmaras e assembleias legislativas), escopo da presente tese.

3.1.1 O modelo de Thomas D. Wilson

Para Wilson (1999), o termo 'modelo' corresponde a estruturas de pensamento orientadas à reflexão de problemas variados, e representa diagramas que procuram descrever atividades de comportamento de busca informacional, assim como as causas e as consequências destas ações. Em 1981, o autor desenvolve um modelo que contemplasse as concepções de 'comportamento de busca de informação', pautado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. Os sujeitos matizariam as mencionadas necessidades contextualizadas nas diversas esferas humanas, como as inscrições na sociedade e o ambiente de trabalho. Propõe, assim, um diagrama que represente o comportamento atrelado às necessidades apercebidas por usuários no processo de busca de informação.

FIGURA 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: figura adaptada do modelo de Wilson (1981).

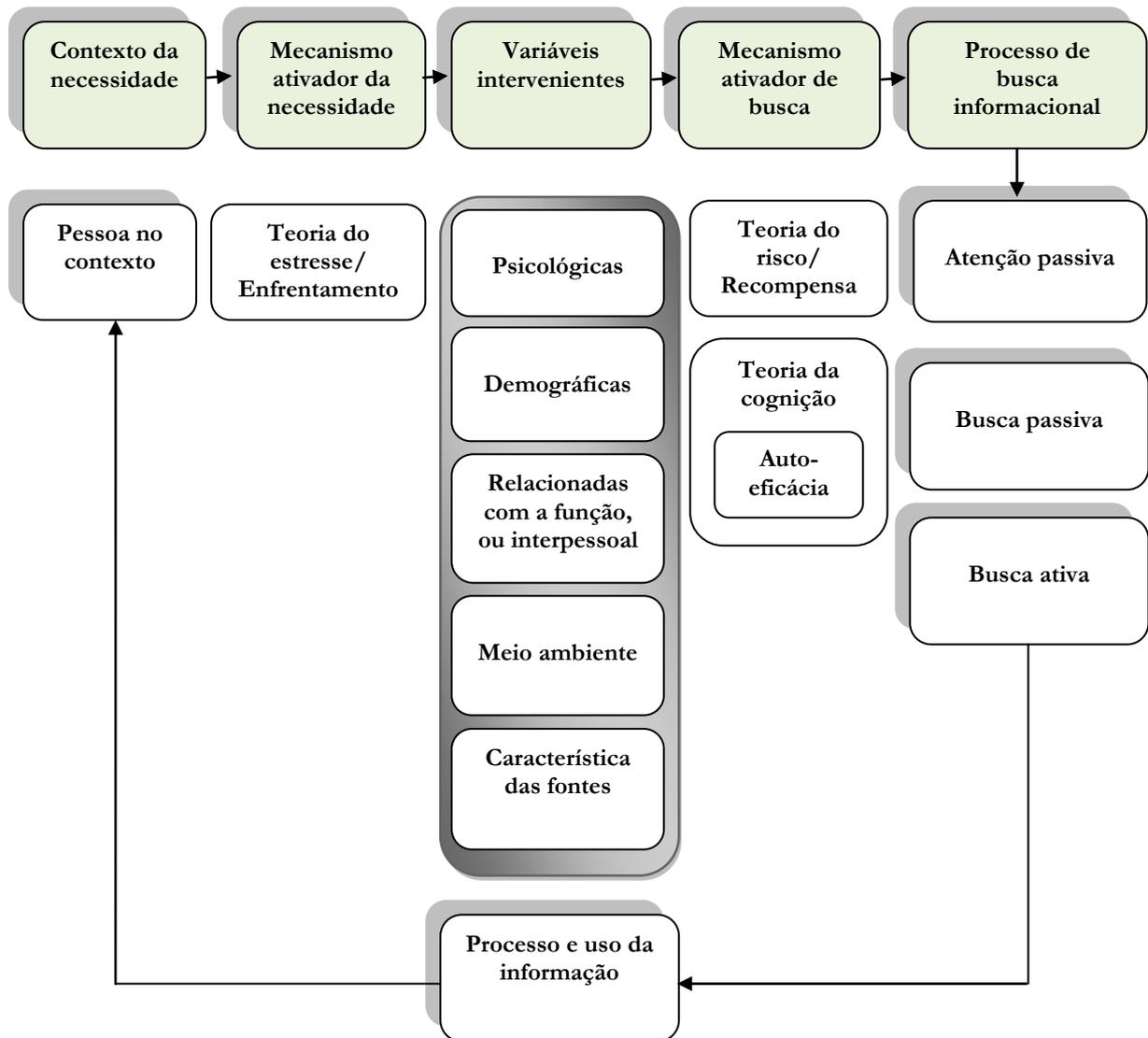
O modelo apresentado sinaliza que, para satisfazer as necessidades informacionais, os usuários recorrem a fontes ou sistemas formais e informais de informação, que poderá facultar em sucesso ou fracasso no processo de recuperação de informação relevante. Caso obtenha sucesso, o usuário utilizará a informação para superar (total ou parcialmente) as lacunas cognitivas percebidas no momento da incerteza. O fracasso também poderá representar uma frustração no processo de busca de informação, sem realizar a necessidade percebida do usuário, conduzindo-o a reestruturar as estratégias de pesquisa. O modelo de comportamento de busca de informação proposto por T. D. Wilson evidencia a possibilidade de envolver sujeitos que autorizem o intercâmbio de informações, como a transferência de conteúdos considerados pouco, ou não, 'relevantes' para um determinado usuário, mas essencial às necessidades informacionais para o usuário seguinte.

Wilson (1981) reconhece, no diagrama, que o uso de informação recebeu pouca atenção, assim como o fenômeno de transferência informal de informações

entre indivíduos; não sugere fatores causais do comportamento que autorizem aventar e testar hipóteses. As limitações supramencionadas, admite ainda o autor, fornecem um mapa sugestivo das lacunas passíveis de investigação concernentes ao comportamento informacional de usuários. O modelo não referencia o efeito do contexto social dos indivíduos, os fatores que limitam a percepção de barreiras na busca de informação ou o resultado direto das barreiras na motivação dos indivíduos nestas atividades. Ressalta-se, entretanto, que a ausência de elementos em diagramas representacionais de comportamento de usuários estimulará (acredita-se) a evidenciar novos complementos não previstos anteriormente.

Transcorridos quinze anos, Wilson (1996) revisa a estrutura do modelo de comportamento informacional de 1981, a partir de temáticas interdisciplinares e emergentes à CI, como a psicologia, inovação, comunicação em saúde e pesquisa do consumidor. O modelo reestruturado (Figura 3) continua a destacar as necessidades informacionais dos indivíduos, as barreiras agora representam variáveis intervenientes e o comportamento de busca de informação é identificado. O termo 'variáveis intervenientes' corresponde a dimensões internas e externas aos indivíduos que poderão constituir barreiras ou desimpedimentos à busca de informação, como as características pessoais, as variáveis emocionais, educacionais, demográficas, interpessoais, ambientais, econômicas e as características das fontes de informação.

FIGURA 3 – Modelo de comportamento informacional revisado por Wilson.



Fonte: figura adaptada do modelo de Wilson (1996).

O modelo de comportamento informação de usuários, revisado por T. D. Wilson, apresenta complementos essenciais à compreensão do fenômeno de busca e recuperação de conteúdos. Os autores acrescentam a percepção de necessidade de informação de usuários e assumem o conceito de mecanismo de ativação (*activating mechanism*), correlacionado à teoria do estresse/enfrentamento, para justificar as mencionadas 'variáveis intervenientes'. O acréscimo da teoria do estresse/enfrentamento permitiu relativizar que determinadas necessidades de informação não constituem em estratégias e processos de busca. Como as variáveis intervenientes interferem nos mecanismos dos processos de busca

informacional, a potencializar o indivíduo a utilizar da informação recuperada, aparece a interpolação da recompensa ou risco de perscrutar as fontes de informação para alcançar o objetivo informacional aventado pelo usuário. Observa-se, entretanto, que o 'contexto' da busca de informação corresponde aos campos do princípio e o final do diagrama, inferindo o reforço da ambiência no processo de recuperação de conteúdos.

A teoria do risco/ recompensa parece equivaler às categorias do esquema psicológico 'estímulo-resposta', discutidas em seções anteriores. Os usuários ativos recorrem a fontes de informação baseados nos indicativos de sucesso na recuperação da informação, e a dimensão psicológica das respostas positivas reforçam e reiteram as estratégias de pesquisa utilizadas, e esboçam as ações do comportamento informacional em representações de modelos propositivos. Contida no espectro da teoria da cognição social, desenvolvida a partir da teoria estímulo-resposta, a auto-eficácia (*self-efficacy*) pressupõe a presença de convicções estruturais aos indivíduos para fomentar comportamentos orientados a resultados específicos. Wilson (1996) adverte que, apesar de diversos usuários apresentarem consciência da relevância de determinadas fontes de informação, a insegurança ou a inabilidade poderá limitar o decurso de busca e recuperação de informações em sistemas de representação e organização de conteúdos.

3.1.2 O modelo de Brenda Dervin

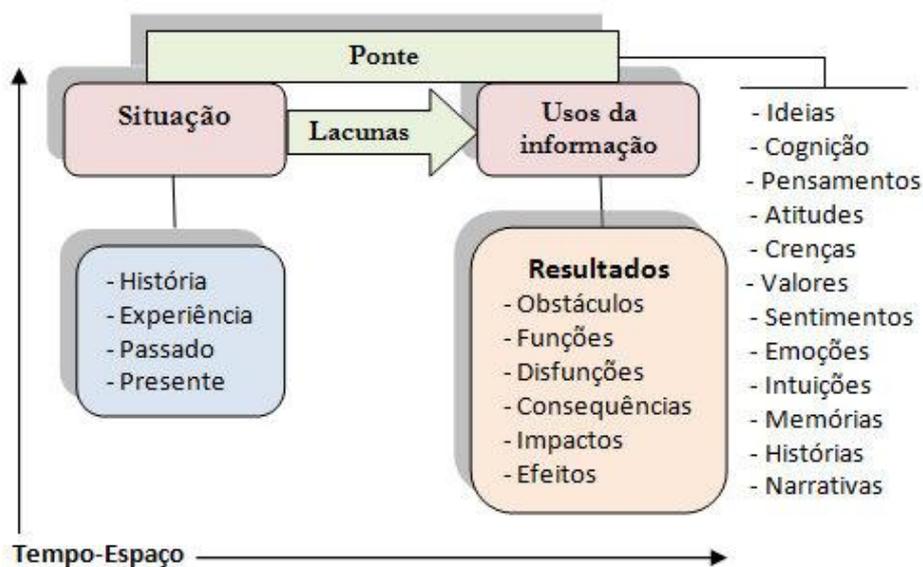
Professora da *School of Communication, Ohio State University*, Estudos Unidos, Brenda Dervin desenvolve o modelo de comportamento denominado de '*sense-making*'. O modelo sugere um método abrangente, e comprovadamente eficiente, para o mapeamento de comportamento informacional de usuários. O *sense-making* (produção de significado) concentra na CI e na Biblioteconomia um volume considerável de estudos, e proporciona um embasamento teórico relevante para o desenvolvimento de pesquisas nestes domínios do conhecimento. A abordagem *sense-making* procura avaliar como usuários, cidadãos, audiências e atores sociais compreendem e percebem as interações com instituições, mensagens

e situações. O referido arquétipo evidencia, sobremaneira, a mudança estrutural da ênfase imputada aos sistemas de informação para os usuários, ou seja, às estruturas cognitivas dos indivíduos. O *sense-making* contribui para evidenciar contornos importantes das necessidades informacionais e interacionais dos indivíduos em esquemas de recuperação da informação.

A abordagem *sense-making* avalia como os indivíduos – usuários, cidadãos e audiências propensas às necessidades de informação – percebem e compreendem as suas interações com determinadas instituições, mensagens e situações cotidianas, sempre engendradas na recuperação e uso de informações. O sedimento teórico da mencionada abordagem procura referências nas CC, na teoria crítica, na teoria da comunicação e na terapia psicológica. Considera a informação como um constructo subjetivo inseparável ao sujeito, e respaldada em inúmeras experiências particulares e contextualizações pertinentes à recuperação de informação. Para Dervin (1983), o termo *sense-making* representa um rótulo orientado ao conjunto coerente de conceitos e métodos correlatos aos estudos da construção de sentidos nos indivíduos (visão de mundo), e como os sentidos interferem nas necessidades e usos da informação.

Assim, o *sense-making* é definido como imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais) que autorizam ao sujeito construir e projetá-los no tempo-espço, como uma dimensão relevante ao processo comunicacional de atores envolvidos. Segundo a autora, esta abordagem procura também compreender a maneira como os indivíduos percebem as lacunas cognitivas, e como procuram e recuperam informações para solucionar problemas particulares e/ou coletivos. O *sense-making* concentra-se nos mecanismos individuais em empregar as observações do interlocutor para a construção de imagens internas a partir da realidade, apropriando-as para incorporá-las ao comportamento. O propósito da mencionada abordagem é apresentar orientações genéricas para assegurar a excelência do diálogo entre os atores envolvidos no processo comunicacional, priorizando as pesquisas que analisam a informação e o comportamento do usuário em plataformas digitais. Os usuários, contudo, utilizam estratégias variadas para superar os ‘espaços cognitivos’ percebidos no processo de auto-análise, representada na metáfora da construção de sentidos prevista na figura a seguir:

FIGURA 4 – Metáfora da Construção de Sentidos



Fonte: figura adaptada do modelo de Dervin (1983).

O modelo de comportamento de B. Dervin corresponde a estruturas polarizadas em dimensões lineares, ou seja, a 'situação' dos usuários e o 'uso da informação', efetivamente. Na categoria 'situação', observa-se uma miríade de aspectos prévios aos indivíduos, como a história e as experiências, e que sucinta problematizações a partir de eventos cotidianos dos indivíduos. Na construção de sentidos, a autora sugere a edificação metafórica da 'ponte', que encoraja os indivíduos a transpô-la para superar as lacunas cognitivas percebidas na auto-análise. A 'ponte' é assinalada em características intrapsíquicas, como cognição, pensamentos, emoções e valores, essenciais para superar as confusões, os enigmas e as angústias dos indivíduos, ou seja, as lacunas (*gaps*), e direcioná-los ao uso e apropriação da informação. Os resultados correspondem às consequências, impactos e efeitos da recuperação de conteúdos, sem preterir os obstáculos, as funções e disfunções, previstos na busca e uso de informações. Apesar das categorias 'situação', 'lacunas' e 'usos da informação' apresentar-se separadas na representação, a 'ponte' permite uma triangulação do processo orientado à construção de sentido. Assume a informação como uma dimensão constitutiva ao tempo e espaço específicos, requerendo a interação de partilha de conteúdos.

Destaca-se que o *sense-making* é proveniente de pesquisas desenvolvidas no âmbito da cognição, constrangimento das ciências naturais e alternativas, perpassando pelas teorias crítica, psicológica e comunicativa. Portanto, Dervin (1983) e Dervin e Dewdney (1986) apresentam dois sentidos ao *sense-making*: o primeiro condiz ao objeto de estudo, ao processo empírico que os usuários de informações atribuem sentidos às lacunas cognitivas, e o segundo sentido compreende os estudos de comportamento informacional dos usuários. A abordagem repousa no conjunto de premissas teóricas essenciais, como incompletude da realidade e a informação associada a produtos dependentes da observação humana, ou seja, os sujeitos que conferem significados às coisas. Contudo, B. Dervin ressalta quatro limitações que interferem a observação humana:

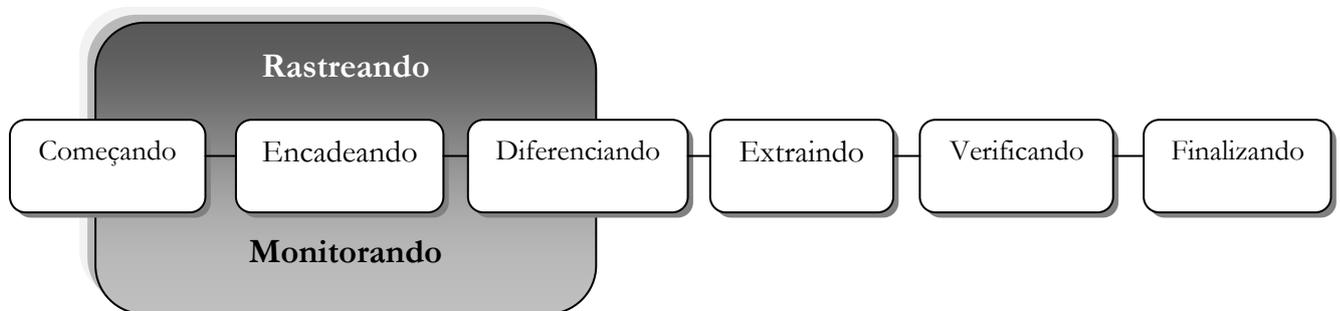
- a) as limitações acerca da fisiologia humana;
- b) a limitação do tempo-espaço presente, pois os indivíduos apresentam-se interligados no tempo-espaço, implicando que a observação é determinada e condicionada no tempo e espaço correntes;
- c) a limitação do tempo-espaço passado, a partir das diferentes histórias e observações vivenciadas que acompanham os indivíduos no decorrer da vida;
- d) a limitação do tempo-espaço futuro, ou seja, as observações de hoje corresponde somente ao 'hoje', e não ao 'amanhã'.

Para ilustrar a relevância da proposta da abordagem *sense-making* proposta por B. Dervin, Araújo, Pereira e Fernandes (2009) publicam artigo *A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil* o impacto da produção científica desta pesquisadora na produção científica brasileira em CI. O artigo procurou referências pertinentes à autora em sete periódicos nacionais, com o propósito de analisá-los nos aspectos de temática e procedência institucional dos autores. O resultado da pesquisa indica que a significativa contribuição de B. Dervin corresponde aos estudos de usuários da informação, sendo a citação conceitual a mais recorrente nas investigações.

3.1.3 O modelo de David Ellis

O modelo de comportamento informacional de usuários, elaborado por David Ellis (1989), suplanta a natureza representacional de diagramas. O autor estrutura categorias relacionadas à busca de informação em sistemas diversos, a partir de seis dimensões, como partir/iniciar (*starting*), encadear (*chaining*), navegar (*browsing*), diferenciar (*differentiating*), monitorar (*monitoring*) e extrair (*extrating*). Os recursos propostos autorizam um modelo de comportamento complacente para o desenho de sistemas de recuperação da informação em diversos contextos. Pautado na literatura acerca de estudos de usuários das ciências sociais, D. Ellis procurou desenvolver um modelo analítico abrangente possível à adequação em sistemas de informação reais. As categorias analisadas compreendem uma estrutura contínua de comportamento informacional, servindo de assentamento a programas de navegadores de internet, como em pesquisas em bancos e bases de dados baseadas em arquitetura da informação inteligíveis a usuários.

FIGURA 5 – Recursos de comportamento na busca informacional de D. Ellis



Fonte: figura adaptada de Ellis (1989).

No recurso 'partindo' (1), observa-se a estruturação primeira para a busca de informação, a partir da seleção de palavras-chave que comporão as estratégias de pesquisas. As orientações advindas de colegas ou especialistas poderão constituir mecanismos relevantes no processo, incluindo as referências de arranque, os artigos de revisão, os catálogos de bibliotecas, resumos e índices. O 'encadeamento' (2) corresponde a citações referenciais contidas em publicações ou sistemas, com imbricações nas estruturas lógicas de materiais. Diferenciar (3), então, corresponderá à utilização de fontes de informação com o propósito de

selecionar materiais relevantes no processo de busca de informação, recuperando as unidades informacionais extraídas⁸ (4) em bancos e bases de dados. O recurso da verificação (5) procura analisar a autenticidade dos documentos recuperados na busca para, ao término (6) da pesquisa, relacionar os materiais que compõem o elenco de referências orientadas a superar as lacunas de conhecimento humano. Navegar implica em pesquisas semi-dirigidas ou semi-estruturadas realizadas na internet, com o intuito de recuperar materiais digitais em rede, mas sondar a consciência constitui um mecanismo essencial para confirmar a procedência e a legitimidade das necessidades informacionais.

Ellis (1989) procura generalizar o modelo de comportamento informacional de usuários para enquadrá-lo em situações e usuários diversos. O modelo preconiza o começo comum as atividades de busca de recuperação de informações para direcionar ao término, ao menos provisório, nas pesquisas de conteúdos. É sabido que cumprir os recursos estruturais de comportamento informacional poderá implicar em novas lacunas cognitivas e novas estruturas de recuperação de conteúdos na internet. Contudo, a pesquisa na internet implica no desenvolvimento de competências e habilidades com os recursos tecnológicos para realizar os objetivos informacionais dos usuários. Comprometem-se também no conhecimento de ferramentas de pesquisa, como os operadores booleanos orientados ao refinamento de resultados, próprios das pesquisas avançadas, e no acesso às fontes de informação abertas. A interação 'humano-computador', assim, representa um relevante aspecto à recuperação da informação, e os fatores humanos desempenham a centralidade no desenvolvimento de arquitetura da informação, como o *design* de interfaces de computador. A prioridade é proporcionar aos usuários de bases de dados uma navegação simples e adequada à recuperação de informação, cumprindo as prerrogativas estruturais da CI de organização e representação de conteúdos para atender às necessidades de usuários.

Com o argumento da pesquisa empírica, Ellis e Haugan (1997) replicaram o modelo de comportamento informacional em determinada empresa de engenharia relacionada a petróleo e gás, com o propósito de evidenciar padrões na busca e recuperação de informação dos engenheiros e cientistas vinculados à organização.

⁸ Wilson (1999) adverte, entretanto, que a extração de conteúdos não representa uma estrutura do comportamento informacional, como aventam muitos pesquisadores. Extrair compreende uma ação realizada nas fontes de informação.

O modelo procura anunciar generalidades orientadas à percepção de usuários concernentes à produção, comunicação e utilização da informação, servindo também para representar uma estrutura derivada de estudos empíricos futuros. A replicação do modelo deverá considerar aspectos da realidade, como o tempo, espaço, experiências e nuances particulares dos sujeitos (usuários da informação) envolvidos nas investigações.

3.1.4 O modelo de Carol C. Kuhlthau

A partir da centralidade do usuário, C. Kuhlthau (1989; 1991; 1993) descreve o processo de busca de informação (*information search process*, ISP) como mecanismos estruturados pelos indivíduos, visando a ampliar o conhecimento orientado a solução de problemas ou tópicos particulares. A autora incorpora informações relacionadas às dimensões tempo-espaço – aspectos também previstos no modelo de Brenda Dervin –, e sugere a incerteza e a ansiedade como partes essenciais às atividades de busca e recuperação da informação; ou seja, considera as emoções, confusões e ambivalências como sentimentos motivacionais associados à busca e recuperação da informação. Com o amadurecimento, a confiança e a satisfação substituem as dúvidas, a partir do sucesso em buscas de conteúdos. O ISP possibilita aos usuários a apresentação e o compartilhamento de conhecimento adquirido (experenciado), assim como soluções encontradas no percurso de recuperação da informação. O modelo ISP compreende os aspectos afetivos (sentimentos), cognitivos (pensamentos) e físicos (ações), comuns às etapas previstas no referido arquétipos empíricos.

QUADRO 3 – Modelo do processo de busca de informação (ISP)

Estágios do ISP	Sentimentos comuns para cada etapa	Pensamentos comuns para cada etapa	Ações comuns para cada etapa	Modelo de Kuhlthau
1 Iniciação	Incerteza	Geral/ Vago	Busca de informações pré-existent	Reconhecimento
2 Seleção	Otimismo			Identificação
3 Exploração	Confusão/ Frustração/ Dúvida.		Busca de informação relevante	Investigação
4 Formulação	Clareza	Estreitamentos/ Clareza		Formulação
5 Recolha/ Coleta	Senso de direção/ confiança	Aumento de interesse	Busca de informação específica ou relevante	Reunião
6 Apresentação	Alívio/ Satisfação ou desapontamento.	Claro ou focado		Complementação

Fonte: quadro adaptado do modelo de Kuhlthau (1991, p.367). Tradução do autor.

A etapa de 'iniciação' corresponde à percepção do usuário pertinente à ausência de conhecimento ou compreensão para solucionar determinados problemas. Surgem os sentimentos de incerteza ou preocupações de superar os percalços proporcionados pelas lacunas informacionais; e analisar o problema, relacionando-o a situações prévias, constitui o princípio do reconhecimento de similaridades experimentadas pelos indivíduos. A atividade de identificar e selecionar o tema proporciona ao usuário uma superação relativa de hesitações aventadas na iniciação da busca de informação. Observa-se que a consulta a pares, ou a especialistas que compreendem a temática proposta, representa um critério plausível na etapa da seleção. Aumenta a sensação de segurança e a possibilidade

de conseguir resultados positivos nas estratégias de pesquisa, como observado nos estudos dos processos psicológicos superiores de L. Vygotsky.

Contudo, no momento de exploração, sentimentos de confusão, frustração e dúvidas poderão ressurgir e ressignificar as estruturas da investigação. A incapacidade de expressar com precisão a informação relevante às necessidades de indivíduos evidencia a impossibilidade de comunicação de usuários e sistemas. Assim, as estratégias de pesquisa constituem oportunidades à formação de novos construtos, como a localização de conteúdos relativos aos assuntos gerais, a leitura focalizada no 'informar' e a correlação das novas informações com o conhecimento anterior. Kuhlthau (1991, 366-367) ressalta que "a informação encontrada raramente ajusta-se com facilidade aos constructos logrados previamente, e informações de diferentes fontes geralmente parecem inconsistentes e incompatíveis⁹". Esta situação a desencorajem e a intimidação, potencializando o sentimento de inadequação pessoal e frustração com o manuseio do sistema.

A 'formulação' é considerada o marco nevrálgico do ISP. Na referida etapa, os sentimentos de dúvidas arrefecem e a confiança dos usuários aumenta. A atividade de formulação envolve a identificação e seleção de conceitos, a partir das informações encontradas, e perpassa por *insights* e a gradual familiaridade dos termos utilizados, devido ao estreitamento conceitual. Na 'coleta'/'recolha', a interação entre usuários e sistemas deverá cumprir as atividades com eficiência e eficácia, compilando informações relacionadas ao assunto em destaque. O usuário que apresente o mínimo sentido de direção poderá especificar e solicitar a mediadores e a sistemas de recuperação informações relevantes e precisas. O sentimento de confiança amplia à medida que o usuário contorna, com objetividade, as necessidades informacionais percebidas em suas estruturas cognitivas.

A derradeira etapa, os sentimentos de alívio e satisfação são comuns, mas poderá também aparecer a sensação de desapontamento, caso o usuário não obtenha o resultado desejado. Informações devidamente recolhidas, a apresentação dos resultados implica em análise apressada para selecionar os conteúdos relevantes e eliminar as redundâncias. As etapas previstas no modelo de processo de busca de informação anunciam perspectivas afetivas de hesitações, confusões e

⁹ Tradução do autor. Citação original: "*Information encountered rarely fits smoothly with previously-held constructs and information from different sources commonly seems inconsistent and incompatible.*".

frustrações (primeiras etapas), encaminhando para as concepções vagas e obscuras relativas ao assunto ou ao problema determinado. A partir do modelo de C Kuhlthau, observa-se a progressiva alteração o estado de autoconfiança e segurança na busca e recuperação conteúdos.

O modelo de comportamento informacional de C. Kuhlthau, desenvolvido na década de 1980, e aprimorado na década seguinte, constitui uma ferramenta de diagnóstico orientada à compreensão das experiências de usuários em ambientes informacionais, como as escolas e bibliotecas. As bibliotecas, segundo a autora, configuram-se como ambientes instáveis de configuração, principalmente com a inserção das tecnologias de informação e comunicação em atividades administrativa e operacional. A partir das citadas considerações, emergem problemáticas relativas à efetividade do modelo de busca de informação proposto. Os arranjos que envolvem as interações entre usuários e os espaços de acesso à informação, sempre focado no comportamento de indivíduos. A dúvida repousa na legítima adequação do modelo às mudanças advindas da sociedade, sem preterir as interferências relacionadas às unidades de informação.

Para responder às dúvidas acerca da efetividade do modelo de busca de informação, Kuhlthau, Heinström e Todd (2008) revisam o mencionado arquétipo engendrado no estudo orientado a estudantes, professores e bibliotecários escolares vinculados a dez escolas públicas de Nova Jersey, Estados Unidos. O estudo procurou incentivar estudantes a pesquisar em diversas fontes de informação, incluindo as eletrônicas e bancos e bases de dados. A pesquisa procurou determinar as mudanças, caso houvessem, nos sentimentos vinculados às etapas de busca de informação no contexto do projeto de pesquisa colaborativa em destaque, assim como identificar e explicar as interações entre a construção do conhecimento e os sentimentos no processo de busca da informação. A proposta repousava na elaboração de um quadro que permitisse àqueles professores e bibliotecário escolar a delinear o desenvolvimento informacional dos estudantes.

Respaldados em diversos estudos arrolados na importância e legitimidade de busca de conteúdos impressos ou digitais, e na pesquisa empírica com estudantes secundaristas estadunidenses, os autores ainda consideram o modelo relevante ao exame do comportamento de usuários da informação, servindo também como ferramenta de diagnóstico à busca de informações em diferentes contextos.

Considera-se, contudo, o processo de procura de conteúdos perpassa pela aprendizagem do indivíduo, e abrange pensamentos, ações e sentimentos – características inerentes à condição humana –, que permitem especificações variadas de fontes de informação. O arquétipo continua proveitoso ao projeto, enquadramento e análise as investigações complexas de comportamento, e originar serviços e sistemas de informação centrados no usuário.

Wilson (1999) considera o modelo de Carol Kuhlthau complementar ao modelo de David Ellis devido à incorporação aos estágios do ‘processo de busca de informação’ sentimentos associados, pensamentos e ações. Contudo, D. Ellis não associa as características do seu modelo a estágios ‘engessados’ de comportamento, mas a elementos que difiram das sequências específicas de usuários na busca de informação, ou seja, o comportamento poderá diversificar em momentos distintos, configurando novas estratégias de pesquisa. Os modelos de comportamento informacional revelam particularidades na composição estruturada pelos estudiosos, mas com correspondências conceituais, i.e. o

[...] comportamento informacional [define-se] como campo geral da investigação, [contendo] informações de comportamento de busca como subconjunto, particularmente preocupado com a variedade de métodos que as pessoas empregam para descobrir e obter acesso a recursos informacionais. O comportamento de pesquisa de informação é definido como um subconjunto de informações [...] particularmente preocupado com as interações entre usuários de informações (com ou sem um intermediário) e os sistemas de informação baseados em computadores. (WILSON, 1999, p.262-263)¹⁰

Como mencionado, os modelos de comportamento informacional de usuários apresentam, em certa medida, correspondências e complementações no âmbito da representação da realidade em ambientes informacionais. Os estudos sedimentam suas análises no reconhecimento de necessidade de determinado assunto para estruturar novos conhecimentos, pautados em processos de busca de informação para superar as lacunas cognitivas. A patente correspondência entre o comportamento e a busca informacional revela tensões e complicações

¹⁰ Tradução do autor. Citação original: “*Information behaviour may be defined as the more general field of investigation, with information-seeking behaviour being a sub-set of the field, particularly concerned with the variety of methods people employ to discover and gain access to information resources. Information searching behaviour is then defined as a sub-set of information-seeking, particularly concerned with the interactions between information user (with or without an intermediary) and computer-based information systems*”

epistemológicas em aplicações e enquadramentos de diversos estudos direcionados à realidade de usuários. Os indivíduos comportam, nos espaços intrapsíquicos, subjetividades que interferem nas observações regulares do comportamento, carecendo recorrer a arquétipos para assegurar, minimamente, uma sistematização das análises.

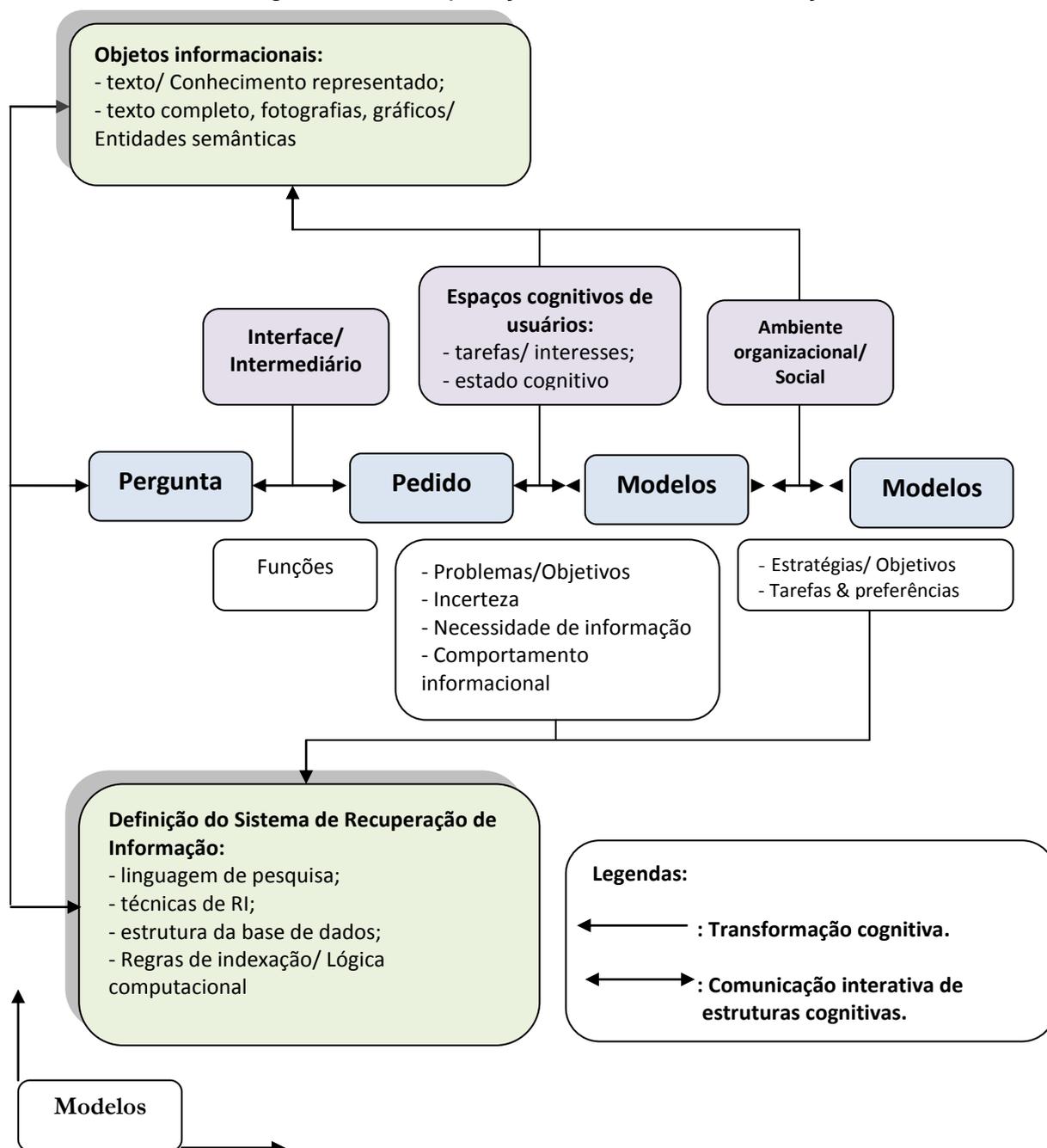
3.1.5 O modelo de Peter Ingwersen

Considerado na CI como um destacado autor nos estudos de ‘recuperação da informação’ e ‘informetria’, Peter Ingwersen (1996) desenvolve o modelo cognitivo de recuperação cognitiva da informação, e revela os processos interativos de atores cognitivos (usuários) a objetos informacionais, sistemas computacionais, interfaces e ambientes (contextos) organizacionais e culturais. O autor procura confluir e ampliar as teorias de recuperação de informação, a partir da conceituação do termo ‘poli-representação’ (*polyrepresentation*) de usuários em espaços cognitivos. O conceito de poli-representação está embasado nas múltiplas representações relativas às necessidades de informação de usuários, sugerindo o emprego de diversos métodos e técnicas de recuperação da informação, com abordagem cognitiva. O objetivo é aperfeiçoar o acesso intelectual a fontes de informação, disponibilizar sistemas de RI pautados em plataformas específicas às necessidades informacionais de usuários.

A perspectiva cognitiva da CI corresponde a atividades de processamento de informação é mediada por sistemas de conceitos e categorias que constituem um modelo de mundo. Compreende também que a recepção e a produção de conteúdos constituem atos de processamento de informação, a partir dos recursos inerentes a indivíduos cognoscentes. Durante muito tempo, segundo o autor, a perspectiva cognitiva tem sido (mal) interpretada como uma abordagem passiva de usuários centrada em interfaces, visando à obtenção de dados, sinais e conteúdos, disponibilizados em sistemas de informação. O modelo apresentado por P. Ingwersen orienta esforços para evidenciar as dimensões cognitivas no processo de recuperação da informação, que perpassa pela estruturação de aparatos

computacionais às necessidades informacionais de usuários (representada na figura a seguir).

FIGURA 6 – Modelo cognitivo de recuperação interativa da informação



Fonte: figura adaptada de Peter Ingwersen (1996).

O diagrama acima representa os efeitos da cognição humana relativa à atividade de busca e transferência da informação, com as devidas interações a envolver os sistemas de recuperação de conteúdos e os usuários. O modelo

apresenta, ainda, o contexto temporal pautados em processos de informação durante a busca. A ambiência de interação social está diretamente associada a indivíduos cognoscentes, realizada em contextos organizacionais e socioculturais e amparada em dispositivos computacionais e em objetos de informação através de interfaces. Os componentes cognitivos corresponderiam à cognição do desenvolvedor e *designers* do sistema (desenvolvedores técnicos, equipe de tecnologia da informação e comunicação), a cognição do intermediador (profissionais bibliotecários, indexadores) e a cognição de usuários (indivíduos que necessitam de informações). Na recuperação da informação ocorrem imbricações dos três agentes informacionais.

Os processos de comunicação interativa, relacionados ao processo de recuperação de informações, correspondem a dimensões cognitivas dos usuários. P. Ingwersen também compreende as incertezas e as imprevisibilidades como variáveis implícitas na recuperação de conteúdos, associadas às ações interpretativas de emissores e receptores. Em 2005, em parceria com K. Dordrecht Järvelin, Ingwersen correlacionou a interação da informação com o conceito de poli-representação. Em revisão aos argumentos contidos na publicação, os autores contextualizam e propõem um modelo cognitivo holístico para a recuperação de informação interativa, como uma solução contemporânea às atividades de busca de conteúdos em sistemas informacionais (LARSEN; SCHNEIDER; ÅSTRÖM, 2010).

A integração das abordagens e modelos de busca e recuperação da informação, na perspectiva holística, fundamenta-se na epistemologia cognitiva de Belkin (1990) e nos elementos da teoria cognitiva para a RI de Ingwersen (1996; 2002). Para Ingwersen e Järvelin (2005) o processo de busca constitui atividades instrumentais, cognitivo-emocional e física de diversos atores participantes. Os autores conceituam o comportamento informacional como a produção, aquisição, uso e a divulgação de conteúdos, com o alicerce de fontes e sistemas de informação formal e informal. Os atores da informação operam em espaços históricos contextualizados, que interferem em estruturas cognitivas, na percepção e no comportamento de usuários.

Como analisados, os modelos permitem diagramar e representar situações específicas de comportamento informacional de usuários. Os estudos supracitados apóiam-se em usuários de sistemas de informação e, em muitos casos, em

pesquisas empíricas que experimentem e reforcem metodologias e enquadramentos teórico-conceituais desenvolvidos no âmbito da CI. No Brasil, as investigações acerca do comportamento informacional competem a estudos relacionados a profissionais diversos, a ambientes educacionais e a organizações, analisando o *modus operandi* que situem e caracterizem os usuários. Em revisão de literatura, Taga e Blattman (2012) evidenciam as pesquisas versadas em 'comportamento informacional' em programas de pós-graduação *stricto sensu* brasileiros, que corresponde a 1/5 de dissertações e 1/10 de teses publicadas nos anos de 2007 a 2012. A revisão procurou delinear os termos nos títulos e palavras-chave, com termos variantes, e os autores, orientadores e instituições de ensino superior interessados na presente temática.

Analisando bancos e bases de dados de dissertação e teses brasileiros, o autor observou a patente ausência de pesquisas científicas que vislumbrassem o comportamento informacional relacionadas a instituições políticas, como as assembleias de deputados e as câmaras de vereadores. Estas instituições apresentam peculiaridades nas estruturas de busca, recuperação e disponibilidade de informações orientadas ao interesse público, e operações peculiares nas atividades desenvolvidas. Em instituições políticas, a informação constitui o núcleo do processo de construção de plataformas políticas orientadas aos anseios da sociedade, e a seleção de conteúdos relevantes constituirá uma diferença importante *savoir-faire* na administração pública. A abordagem da presente tese procurará estruturar um modelo de comportamento informacional pautada nos assessores políticos, respaldado nos resultados logrados na pesquisa de Santos (2011) na Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA).

Na oportunidade, a pesquisa procurava analisar as condições e oportunidades de participação política dos cidadãos, a partir dos canais interativos disponíveis nos *websites* dos deputados Assembleia, para a consecução da informação pública na internet. O percurso argumentativo anunciava a informação como subsidiária ao regime democrático e, para cumprir a premissa, recuperou-se documentos oficiais de organismos nacionais e internacionais que debruçassem, efetivamente, em discussões relacionadas ao direito à informação e representação política, com base no acesso aos conteúdos governamentais.

Para situar os argumentos, Bonavides (2000) admite a miríade de campo teórico relacionado ao conceito de representação, sobremaneira com interferências operadas no âmbito do Estado Moderno. O autor assume que a concepção da representação como a dinâmica de grupos, com interesses políticos, econômicos e sociais, imputando aos atores políticos a prerrogativa de figurar os anseios da sociedade. Na presente seara, os resultados evidenciaram que os assessores dos deputados 'controlavam' a seleção de informações que compunham os projetos políticos dos parlamentares. Mas os aspectos ideológicos e os interesses pautados à manutenção do poder (no caso das reeleições), assim como as múltiplas fontes de informação para a tomada de decisão, corresponderiam a estruturas peculiares do comportamento informacional.

A pesquisa enunciou, contudo, que a disponibilidade de dispositivos orientados à interatividade (*chat*, fórum de discussão, *e-mail*) não assegura respostas às sugestões demandadas efetivem a plataforma política dos deputados. Os canais de comunicação dos sítios investigados confirmaram a incipiência para a interlocução relativa às discussões e às deliberações políticas, comprovando que o simples registro eletrônico de dispositivos não significa, efetivamente, um aspecto incontestado ao processo dialógico de políticos e cidadãos (compreendidos como usuários). A investigação também considerou que os *websites* responderam satisfatoriamente à disponibilidade de informações pertinentes aos deputados e às atividades políticas desenvolvidas no decorrer do mandato. Estes apresentaram biografias, documentos, notícias, arquivos audiovisuais, informações de interesse público, *links* externos para diversos sítios eletrônicos, assinaturas de boletins eletrônicos. Assim, a pesquisa assentou que os *websites* não apresentaram indícios administrativos e estruturais para responder às demandas informacionais ou sugestões dos cidadãos.

Os *websites* pareceram corresponder, quase exclusivamente, à divulgação e à promoção da imagem política dos deputados na internet. Condicionar a participação política constitui uma lógica que deveria entremear, não somente ao discurso ou à retórica, as práticas administrativas dos governos e representantes eleitos pelos cidadãos. O perceptível aumento de sítios na rede mundial de computadores representa os primeiros anúncios dos agentes governamentais com relação à centralidade das tecnologias da informação na sociedade contemporânea,

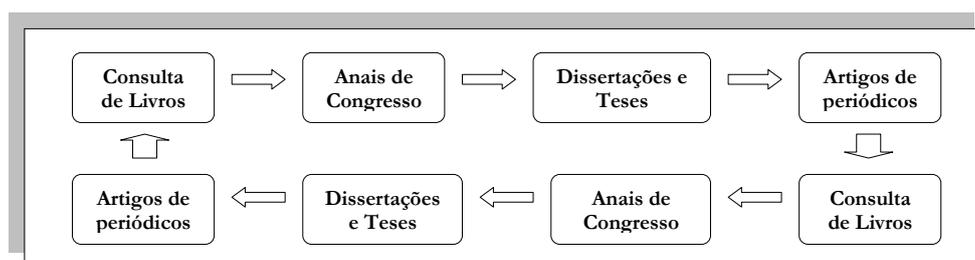
assim como o registro em redes sociais para ampliar, teoricamente, o intercâmbio de conteúdos informacionais que autorizassem a construção de sentidos dos protagonistas envolvidos no processo dialógico (deputados, assessores parlamentares e cidadãos).

Como os *websites* dos parlamentares não condicionavam a participação política cidadã, despontou-se novo problema de investigação: *como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes interfere na construção de plataformas políticas dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, a partir das demandas de usuários/cidadãos?* Para responder à pergunta de partida da referida investigação, o autor estruturará a tese em seções, como a metodológica e a apresentação e discussão dos resultados. Na conclusão, considerar-se-ão as ponderações derradeiras, com o registro da agenda para pesquisas futuras. O problema proposto servirá como justificativa à estruturação do modelo de comportamento informacional de usuários em espaços político institucionais, apreciado pelo autor da tese.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para recuperar dados e informações que compusessem o referencial teórico da presente investigação, o autor estruturou operações orientadas à recuperação de conteúdos em bancos e bases de dados científicos, como o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a *Scientific Eletronic Library Online (SciELO)*, *Web of Science* e *Emerald Insight*. Com o conhecimento acumulado com o ministrar do curso de *Estratégias de Pesquisa e Recuperação da Informação na Internet*¹¹, a recuperação de conteúdos constituiu um processo sistemático e objetivado à pesquisa referencial. Nas atividades de busca de informações, procurou-se recuperar estudos e pesquisas em CI relacionados ao tema de investigação, com o intuito de reconhecer as publicações ‘clássicas’ e a literatura de fronteira fomentada na área. A estratégia de pesquisa principiou com o levantamento de materiais bibliográficos (livros), perpassando pelos anais de congressos, teses de programas de pós-graduações brasileiros e artigos de periódicos científicos – nacionais e internacionais. A síntese do levantamento referencial, estruturada pelo autor, está representada na seguinte figura:

FIGURA 7 – Proposta de Levantamento Referencial



O primeiro estágio do levantamento referencial, correspondente à consulta de livros, representou à pesquisa o âmago para a fundamentação teórica. Os materiais bibliográficos (livros) serviram para o aprofundamento temático da investigação, contribuindo com a resolução do problema da pesquisa e o cumprimento dos

¹¹ Curso elaborado pelo autor da tese, em 2003, e aprovado no Sistema de Registro e Acompanhamento de Atividade de Extensão (SIATEX) da UFBA. O citado curso é oferecido a discentes de graduação e pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado), assim como a docentes, advindos de diversas áreas do conhecimento.

objetivos anunciados na tese. Considerando a perspectiva interdisciplinar da CI, a levantamento de livros permitiu ao pesquisador a estruturar críticas argumentativas a partir de ‘silogismos’ convergentes e divergentes oriundos de autores-chave das temáticas da presente pesquisa. O estágio seguinte constituiu o reconhecimento de comunicações publicadas em anais de congresso no domínio de conhecimento da CI, como encontros, simpósios, colóquios e seminários. As citadas comunicações permitiram a recuperar investigações pesquisas em andamento (resultados parciais) e conversas presenciais, ou virtuais, com especialistas. O processo de comunicação interpessoal constituiu uma operação informacional relevante à compreensão teórico-conceitual não previsto em materiais científicos, e procurou superar comportamentos de *bias*¹², passíveis de argumentações sem embasamentos científicos.

O terceiro estágio representou à consulta informacional em bancos e bases de dados de dissertações e teses dos programas de pós-graduação brasileiros, como o propósito de analisar o andamento referencial e metodológico de pesquisas, anteriormente avaliadas e aprovadas no âmbito das universidades. A atividade permitiu também pesquisar programas de pós-graduação tradicionais à temática ‘comportamento informacional de usuários’, como a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Universidade de Brasília – UnB e Universidade Estadual Paulista - Unesp. O artigo de revisão referencial de Taga e Blattmann (2012) evidenciou, ao pesquisador, as instituições e as respectivas dissertações e teses publicadas em 2007 a 2012. A pesquisa ao Banco de Teses da CAPES também cooperou com a visualização de pesquisas defendidas em instituições superiores brasileiras, estabelecendo um panorama relevante da produção científica no âmbito nacional.

A consulta ao Portal de Periódicos da CAPES permitiu a consecução de artigos científicos que compusessem o elenco das referências previstas na tese. O Portal de Periódicos, vinculado ao Ministério da Educação, assina e disponibiliza periódicos científicos em diversos domínios do conhecimento para *download*; mas o acesso confere somente às instituições participantes. O referido Portal comporta títulos nacionais e internacionais, com assinaturas de periódicos, bancos e bases de dados. Reservam-se aos pesquisadores não vinculados às instituições credenciadas ao Portal a possibilidade de acesso remoto na categoria ‘acesso livre’. Os artigos

¹² Termo em inglês, comum entre os cientistas sociais, que significa parcialidade, preconceito, tendências.

levantados nos periódicos corresponderam, prioritariamente, à temática e ao tópico de 'ciências cognitivas e ciência da informação', 'comportamento informacional', 'estudo de usuários' e 'necessidades de informação'. Os artigos recuperados representaram à pesquisa oportunidades de aprofundamento do tema 'comportamento informacional de usuários em instituições políticas', discutido nas seções da revisão de literatura.

Findada o levantamento referencial linear (parte superior), a vetorização orientada para as etapas inferiores representa um reinício da pesquisa de conteúdos. A primeira categoria do novo ciclo – a 'consulta de livros' – procurou analisar as referências utilizadas nas publicações recuperadas no princípio do levantamento, ou seja, publicações consonantes à perspectiva teórica do tema de pesquisa. Analisaram-se as referências dos livros, dissertações e teses, comunicações de congressos e artigos de periódicos, visando a reconhecer autores ou instituições proeminentes às temáticas estudadas. A síntese do levantamento referencial, estruturada para a presente tese, compreende em buscar, primeiramente, dados e informações, selecionar as publicações relevantes ao desenvolvimento da pesquisa, analisar as referências dos trabalhos e executar um novo levantamento, partindo do referencial dos primeiros conteúdos recuperados. A pesquisa referencial engendrou-se, entretanto, na configuração do problema de investigação, selecionando as palavras-chave tácitas e explícitas aos assuntos pesquisados.

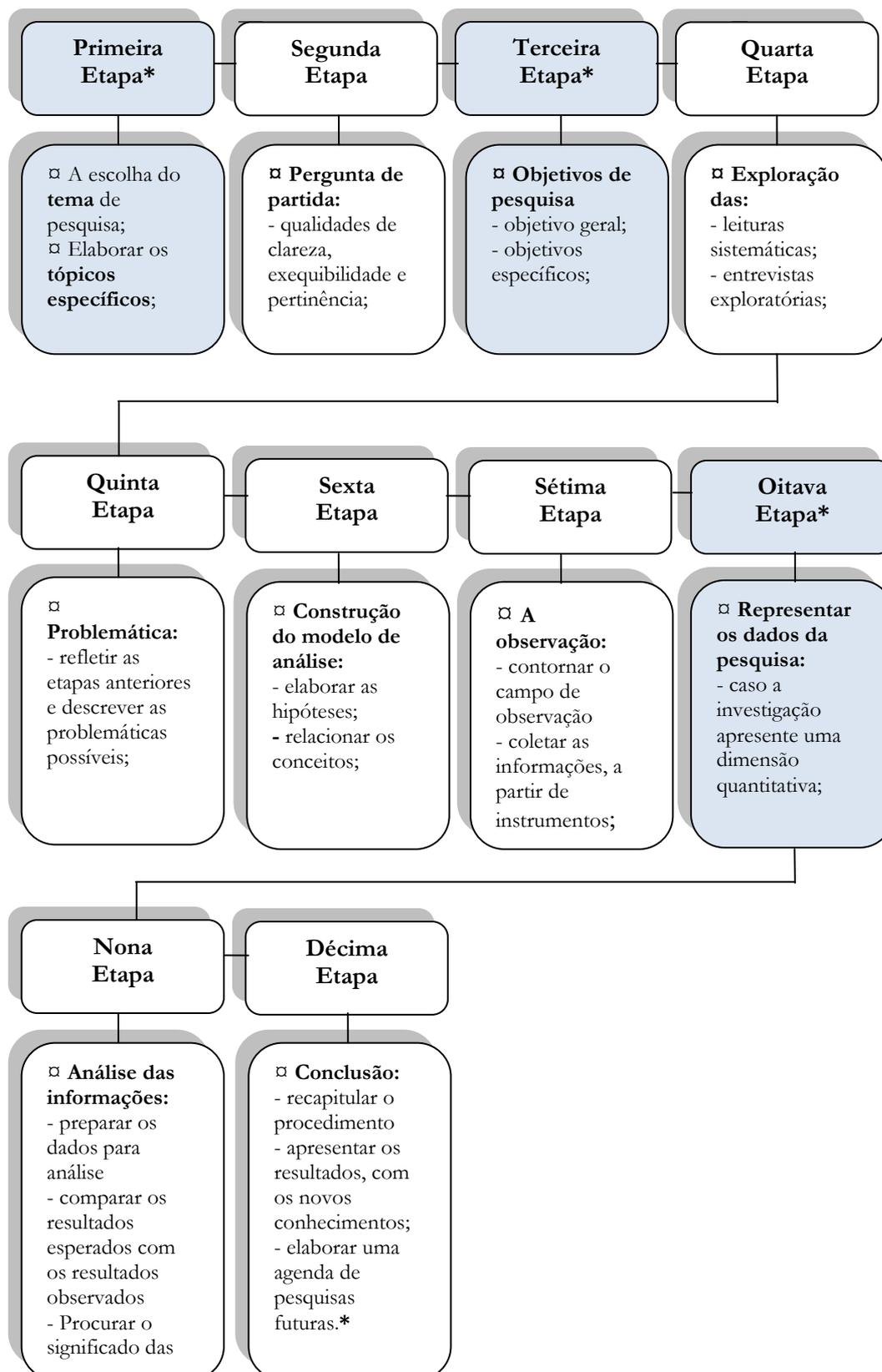
Para elaborar e cumprir as etapas de pesquisa evitou-se procedimentos comuns e equivocados que estorvam uma investigação científica: "a 'gula' livresca ou estatística", a "'passagem' às hipóteses" e "a ênfase que obscurece". Segundo Quivy e Campenhoudt (2003), o primeiro procedimento consiste no levantamento exaustivo e descontrolado de livros, artigos ou dados numéricos, podendo conduzir o pesquisador ao desalento. O excesso de informações e dados estatísticos poderá truncar o desenvolvimento do projeto de investigação, persuadindo o pesquisador a incorporar conteúdos dispensáveis à proposta científica. A "'passagem' às hipóteses" precipitar-se a formular hipóteses e a demarcar as técnicas e instrumentos de investigação, sem considerar a elaboração dos objetivos do projeto de pesquisa. Percebida como 'ansiedade' acadêmica, estruturar hipóteses, premissas ou pressupostos, anteriores à pergunta de partida e aos objetivos,

implicaria em confusões metodológicas. O terceiro procedimento equivocado, a “ênfase que obscurece”, corresponde à ambição desmedida e a ausência de parcimônia na abordagem do tema acolhido na investigação, ou seja, pesquisas demasiadamente extensas e ingênuas que procuram, a exemplo, erradicar a violência urbana no Brasil ou avaliar a influência dos *mainstream media* no processo de decisão das campanhas eleitorais. Os citados enganos metodológicos obstaculizam o desenvolvimento de pesquisas, atravancando a fluência da ‘objetividade’ científica.

Os procedimentos adotados na tese representaram um direcionamento sistemático ao objetivo da investigação. Ainda segundo Quivy e Campenhoudt (2003), apresentar o procedimento científico consiste em descrever os princípios essenciais para assegurar o cumprimento de projetos de pesquisa. Os métodos científicos – admitem os autores – correspondem a formalizações particulares do procedimento, a adaptações aos fenômenos ou domínios estudados. Contudo, a adaptação não pretere, substancialmente, o compromisso do investigador aos princípios indispensáveis do procedimento científico. Para endossar os argumentos mencionados, os autores apresentam etapas para os procedimentos científicos em ciências sociais (resumidos e adaptados no **Quadro 4**), e recomendam rupturas com os preconceitos e as análises apressadas que embaçam a compreensão dos fenômenos. As proposições anunciadas alcançam o estatuto científico devido à possibilidade da verificação dos fenômenos naturais e socioculturais.

Assim, para assegurar a consonância estrutural da investigação, assumiram-se as etapas de procedimento propostas por Quivy e Campenhoudt (2003). Entretanto, o autor da presente pesquisa adicionou três dimensões consideradas essenciais à composição do projeto, marcadas com asteriscos e sombreamentos:

QUADRO 4 – Etapas de Pesquisa



Fonte: elaborado e adaptado a partir das proposições de Quivy e Campenhoudt (2003)

A seleção do tema de investigação compreendeu a primeira etapa para a elaboração do projeto de pesquisa. O tema apresenta uma elaboração lexical genérica, com termos que orientarão ao investigador a selecionar as palavras-chave para o processo de busca de informação em sistemas representacionais, como os bancos e bases de dados. Consultar temáticas motivadas pelo interesse do pesquisador constitui uma estratégia eloquente ao desenvolvimento do projeto. Os tópicos verticalizaram a temática selecionada para a investigação, contribuindo com as especificações de assuntos correspondentes. Ressalta-se que, segundo a literatura especializada, os tópicos permitem a estruturar problematizações e perguntas de partida orientadas a elaboração de projetos científicos. O aprofundamento temático aponta a gradação de conhecimento que pesquisadores têm em relação ao tema escolhido, e evidencia possíveis lacunas cognitivas para a estruturação do projeto.

Concebida como a “pergunta de partida”, a segunda etapa representou o âmago para a composição e o desenvolvimento da tese. A pontualidade da ciência, a pertinência acadêmica e a criticidade da escrita, proporcionadas com a consolidação do conhecimento, corroboraram com a concepção indicadas no quadro superior. Para Quivy e Campenhoudt (2003), a pergunta de partida deverá cumprir requisitos relevantes da pesquisa científica, como a precisão e concisão dos enunciados (qualidades de clareza), a dimensão realista da pergunta formulada (qualidades de exequibilidade) e a pertinência da pesquisa, que, nas circunstâncias da tese, compreenderá o enquadramento do tema aos domínios interdisciplinares com a CI.

Os objetivos de pesquisa obedeceram às estruturas do problema de investigação, a recuperá-lo: *como o comportamento informacional dos assessores dos gabinetes interfere na construção de plataformas políticas dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, a partir das demandas de usuários/cidadãos?*. Inseridos em elaborações de projetos científicos, os objetivos denotam pretensão ou intencionalidade para solucionar uma lacuna no conhecimento humano. O objetivo geral evidencia uma estreita adequação com a pergunta de partida, situando o pesquisador no progresso do projeto orientado ao resultado. Os objetivos específicos procuraram esquadrihar o objetivo primeiro, com propósitos de pormenorizar, em camadas exequíveis, a totalidade do desejo

investigativo. Estratificar o objetivo geral assegura o cumprimento do projeto proposto e a responder a pergunta norteadora na investigação.

A etapa seguinte comporta as operações de leituras, as entrevistas exploratórias e métodos de exploração complementares (como as entrevistas¹³ com os assessores dos parlamentares da ALBA). As entrevistas exploratórias procuraram evidenciar e determinar nuances particulares do fenômeno investigado não previstas em leituras sistematizadas. Conversas formais/ informais e sondagens despretensiosas a especialistas contribuíram para contornar variáveis não encontradas em publicações, mas apenas em pesquisa em andamento (com resultados parciais). Os especialistas entrevistados constituíram os docentes universitários, investigadores com profundo conhecimento no problema e o público diverso interessado na temática da pesquisa¹⁴.

Com o problema de partida estruturado, determinaram-se os contornos teóricos e metodológicos da tese. Contudo, os avanços das leituras anunciaram novas lacunas teóricas e empíricas, ou seja, novas problematizações de pesquisa. Quivy e Campenhoudt (2003) destacam dois momentos para conceber a problemática: o primeiro refere-se ao exame das problemáticas prováveis, com elucidações e comparações das análises e; o segundo momento corresponde ao delineio (quadro teórico que convenha ao problema) e à explicitação (reconsiderar o objeto de investigação e determinar o ângulo adequado à abordagem da pesquisa) da problemática, com conhecimento de causa. A construção do modelo de análise, a etapa seguinte do quadro de elaboração do projeto de pesquisa, correspondeu à extensão natural da problemática de investigação, articulando o marco teórico que orientam o trabalho de observação e análise sistemática. Para a presente pesquisa, o modelo de análise representou a seleção teórico-conceitual e a elaboração de hipóteses.

¹³ O roteiro da entrevista desta investigação correspondeu à 'estrutura semiaberta', pois o investigador procurou explorar amplamente uma situação, realizando perguntas diretas, incluindo-as ou excluindo-as, quando surgiam na conversa, aspectos não refletidos anteriormente.

¹⁴ Corroborando com a quarta etapa, o autor da tese apresentou cinco comunicações distribuídas em três eventos na Europa em 2015, como o VII Encuentro Ibérico, EDICIC (Madrid, Espanha), Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, SOPCOM (Coimbra, Portugal) e II Workshop de Pesquisa em Ciência da Informação, WPCI, (Vila do Conde, Portugal). Na oportunidade, o autor conversou com diversos especialistas, docentes e pesquisadores, acerca do tema 'comportamento informacional de usuários'; atividade que representou avanços significativos ao desenvolvimento da tese.

A etapa da observação consistiu em operações de comparações dos dados observados e o modelo de análise proposto, com a proposição de evidenciar sínteses e novas informações pertinentes ao progresso da pesquisa. A observação transcendeu a coleta de dados e as informações correspondentes ao conceito – denominados de indicadores –, mas permitiu a aplicação *a posteriori* para verificar as hipóteses de investigação. O mapeamento do ambiente empírico de análise, o universo, a população, a amostra, as adequadas técnicas e instrumentos de apreensão e reunião de dados, constituem dimensões legítimas da observação, permitindo representar graficamente os resultados da pesquisa a partir de informações e dados coletados da realidade em determinado tempo e espaço.

A análise das informações coletadas procurou interpretar os fenômenos da investigação, e requereram parcimônia do pesquisador. Para Quivy e Campenhoudt (2003), representar dados e informações, com nuances quantitativas, implicam em estabelecer descrições dos dados (agregados e não-agregados), e geometrizá-los no formato recomendado pelas variáveis das hipóteses. Comparar os dados observados com os dados esperados, e, a partir das sínteses, compreender os significados das diferenças, compõem um exercício científico fundamental ao desenvolvimento e à maturação de domínios do conhecimento, ou seja, as relações observadas e as esperadas das hipóteses autorizam o pesquisador confirmar-la ou refutá-la, completamente ou parcialmente.

A conclusão da pesquisa compreendeu uma retrospectiva das escolhas teóricas e metodológicas da tese, seguida da apresentação pormenorizada das contribuições desveladas na investigação. A seção conclusiva da tese recuperou a formulação derradeira da pergunta de partida, as facetas do modelo de análise, a apresentação do campo de observação, os métodos e as observações de natureza diversa e comparação dos resultados aguardados e os efetivamente observados. O autor procurou sistematizar e prospectar uma agenda de pesquisas futuras, com as limitações da investigação, as possibilidades de desenvolver novas pesquisas no âmbito do comportamento informacional de usuários em instituições políticas e as adequações ao modelo de análise proposto. E para estabelecer uma coerência metodológica, e estratificar as etapas da tese que assegurassem a exequibilidade da pesquisa, determinaram-se subseções que discutiram o método de procedimento, o nível da pesquisa, as técnicas e instrumentos de investigação e o universo,

população e amostra do objeto empírico da tese. O objetivo é delinear primeiro os aspectos gerais da investigação para, nas duas etapas distintas e complementares, anunciar as técnicas e instrumentos de pesquisa utilizados.

4.1 Delineamento da investigação: método de procedimento e nível da pesquisa

Pertinentes às ciências sociais, o método de procedimento corresponde a elaborações concretas do projeto de pesquisa. Para o proceder o desenvolvimento da tese, o autor assumiu o *método monográfico* – também denominado de ‘estudo de caso’ – por representar análises acuradas de determinados indivíduos, condições, instituições e comunidades, em tempo e espaço específicos. Martins (2006, p.9) apresenta o conceito de estudo de caso como uma possibilidade de inserção na realidade social, truncada pelo levantamento amostral e pela avaliação restritamente quantitativa. O estudo de caso precede um planejamento detalhado advindo do referencial teórico e das peculiaridades do caso analisado, e insere a elaboração do ‘protocolo de aproximação’ com as principais atividades pertinentes ao estudo (introdução, desenvolvimento e conclusão). O protocolo, assim, “[constitui-se] em um conjunto de códigos, menções e procedimentos suficientes para se replicar o estudo, ou aplicá-lo em outro caso que mantém características semelhantes ao Estudo de Caso original.”.

O protocolo possibilita auferir a condição prática da confiabilidade do estudo, assegurando à pesquisa o *status* de cientificidade da realidade investigada. Repousado no citado protocolo, o método monográfico demonstra que os estudos transcendem a coleta de dados, ao imbricar diversos conteúdos informacionais levantados; o contrário constituir-se-ia um amontoado de dados e informações não correlacionados. Como a tese proposta procurou analisar as implicações do comportamento informacional dos assessores dos deputados da ALBA para a construção de arquétipos comportamentais em instituições políticas, as ponderações procuraram sistematizar, verticalizar e adaptar estudos de casos versados em modelos de comportamento de usuários, como as pesquisas empíricas de David Ellis e Carol C. Kuhlthau.

O estudo de caso compromete-se com investigações de campo correspondentes a fenômenos contemporâneos da realidade. Entretanto, ao estabelecer os contornos de uma investigação científica, observa-se uma expressiva recorrência, na literatura de metodologia da pesquisa, categorias de estudos de 'caso único' e 'casos múltiplos'. A primeira categoria corresponde a etapas particulares da unidade de análise, com contornos especiais para o processo do avanço da pesquisa. Há pesquisas que reservam diversos casos para análise, denominadas de 'casos múltiplos'; categoria assumida na presente investigação. Os projetos de pesquisa que engendram as categorias de 'caso único' ou 'casos múltiplos' conferem a variantes inseridas na estrutura metodológica, e a maioria dos estudos que anuncia as categorias 'únicas' ou 'múltiplas' de análise não estabelece distinções relevantes.

Na categoria de 'casos múltiplos', Robert Yin (2005) adverte acerca da importância de considerá-los como 'experimentos múltiplos', sedimentado na lógica de 'replicação', ou de contestar os resultados a experimentos e realidades diversos. Determinadas replicações procuram duplicar as condições exatas (ou aproximadas) do experimento original, e a descoberta original seria considerada relevante e merecedora de investigações ou interpretações adicionais. O intuito é alcançar as 'replicações literais', objetivando antever os resultados semelhantes, ou as 'replicações teóricas' que permitam compor resultados contrastantes.

O *nível de pesquisa*, adequado à tese, correspondeu ao descritivo. As pesquisas descritivas objetivam a circunscrição de determinadas populações ou fenômenos, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Para Koche (2006, p.112), as variáveis constituem:

[...] aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição.

Ressalta-se que as pesquisas descritivas ultrapassam a simples identificação e notificação existentes nas variáveis, e envolve a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados para posterior descrição e análise dos dados recuperados. No estudo de caso, a delimitação das técnicas para o levantamento de dados determina os contornos precisos do tema de pesquisa, considerando a pergunta orientadora e os objetivos de investigação – elementos essenciais à

composição da plataforma do projeto de pesquisa. As preferências da metodologia da pesquisa implicam em associações essenciais ao cumprimento do objetivo de investigação e à resposta da pergunta de partida; as etapas estão imbricadas no processo, e a incoerência dos estratos poderá comprometer a segurança dos resultados.

4.2 Técnicas e instrumentos para a coleta de dados

Pesquisar temáticas, como comportamento de necessidade de informação de usuários, revela limitações e problemas pertinentes aos aportes metodológicos adotados. Anunciada na seção do referencial teórico, a tese procurou assentar nas discussões da Psicologia do Comportamento observações à correspondência irrefutável com o comportamento informacional estudado na CI (importante ressaltar que a Psicologia também enfrenta ‘regulagens’ metodológicas em muitos campos de estudo, carecendo de desenvolver aportes consistentes e seguros para o desenvolvimento de pesquisas). As técnicas e os instrumentos selecionados para responder a pergunta norteadora da pesquisa pautaram-se nos objetivos de investigação, anunciados na seção introdutória da tese. Técnicas e instrumentos constituíram operacionalizações de resultados de pesquisa, apresentando, contudo, vantagens e desvantagens metodológicas.

Cunha (1982, p.8) propõe procedimentos metodológicos para empreender estudos de usuários no âmbito da Biblioteconomia e CI. As perguntas para a coleta de dados – admite o autor – constituem um método apropriado ao estudo de usuários da informação, apesar das “dificuldades e problemas inerentes à confecção de perguntas e análise das respostas [...]”, ao considerar que as perguntas apresentam problemas de direcionamento, podendo interferir a resposta do sujeito da pesquisa. Os questionários corresponderiam a estudos com aspectos quantitativos, e as entrevistas e observações às pesquisas qualitativas. Assim, as técnicas e instrumentos de coleta de dados da tese fundamentaram-se, primeiramente, no referencial teórico (necessidades de informação, comportamento informacional de usuários) e na pesquisa de campo.

A revisão de literatura contribuiu para uma compreensão acurada do fenômeno investigado (comportamento informacional de assessores parlamentares da assembleia legislativa baiana), assim como para delimitar os contornos epistemológicos assumidos nas seções teóricas da presente pesquisa. O lastro teórico procurou distinguir as correspondências e não-correspondências com o recorte empírico analisado. A análise empírica principiou com a recuperação histórica da ALBA, apresentando o organograma organizacional da instituição, para analisar pormenorizadamente os *websites* dos deputados vinculados ao *site* da Assembleia Legislativa. Para orientar as estratégias metodológicas, preferiu-se investigar somente os *sites* de parlamentares registrados na página institucional, preterindo os sítios dispersos na internet¹⁵.

As técnicas de pesquisa procuraram sistematizar as **observações** concentradas nos *websites* dos deputados apontados no *site* da ALBA, estruturar **formulários** que assentassem às categorias direcionadas às oportunidades de participação política ou obtenção de informações políticas em rede e elaborar o roteiro do **questionário-entrevista**. O questionário procurou recuperar os procedimentos de busca, recuperação e seleção de informações dos assessores para a construção de plataformas políticas dos parlamentares, as características do comportamento informacional para, ao concluir a pesquisa, propor um modelo de análise de comportamento de usuários em instituições políticas. Com o avanço da pesquisa empírica, e as naturais redefinições das estratégias de coleta de dados, regularam-se os instrumentos da investigação para adequá-los à realidade observada, ajustando o questionário ao mecanismo de coleta de dados e informações devido às especificações dos sujeitos analisados¹⁶.

Para Martins (2006) e Batista e Cunha (2007), as técnicas de observação constituem procedimentos empíricos de dimensão sensorial, ao permitir a coleta de dados pautada em situações que abrangem a sensibilidade do observador. O planejamento e execução da pesquisa de campo, orientada pelo estudo de caso,

¹⁵ Justifica-se a preferência no seguinte pressuposto: os cidadãos interessados em contatar ou avaliar os parlamentares devem encontrar informações de interesses pessoais, acerca dos representantes políticos, concentradas no *site* da ALBA (canal), sem preocupar-se com os endereços de sítios eletrônicos indisponíveis neste canal.

¹⁶ Devido à dinâmica dos gabinetes dos deputados da ALBA, e o tempo exíguo para atender as inúmeras demandas, decidiu-se utilizar o questionário-entrevista *online* para assegurar as respostas aos questionamentos.

considera a observação como uma técnica fundamental à recuperação de dados e informações. A observação procura preceder a levantamentos do referencial teórico e resultados de pesquisas, anteriormente desenvolvidas, na temática abordada na investigação, como os trabalhos de Gasque (2008), Pereira (2011), Dias (2011) e Matta (2012). A observação dos *websites* implicou em planejamento acurado para o desenvolvimento da pesquisa, e no preparo criterioso do pesquisador.

Para Vergara (2009), a técnica de observação possibilita a descrever, explicar e compreender eventos da realidade investigada e comportamentos dos sujeitos partícipes da pesquisa. Os procedimentos assumidos na tese correspondem à observação estruturada (sistemática, planejada ou controlada) que, associadas aos estudos de usabilidade de *sítes* na internet propostas por Nielsen e Loranger (2007), estabelecem procedimentos plausíveis à descrição e a análises dos *sítes* dos deputados (como observar? o que observar? para que observar?). A observação estruturada não participante apresenta a capacidade de clarificar comportamentos relativos à repetição, duração, sequenciamento das ocorrências, na proporção que o observador decodifica o fenômeno observado, com o subsídio das estruturas cognitivas do pesquisador. A apreensão do fenômeno observado dependerá, entretanto, da percepção do sujeito que examina; a compreensão do mundo dependerá da sensibilidade do observador.

A entrevista estruturada, orientada por um roteiro previamente definido e aplicado aos entrevistados, representou uma técnica essencial para ampliar a compreensão do objeto pesquisado. Para delimitar do roteiro da entrevista, o autor da tese recorreu ao referencial teórico e às problemáticas (dúvidas), que surgiram com o desdobramento da pesquisa, para localizar subsídios seguros para o cumprimento dos objetivos específicos da pesquisa: (a) *perfilar os assessores dos deputados para identificar aspectos do comportamento informacional*; (b) *mapear os critérios de seleção de informações e proposições advindas dos usuários/cidadãos, a partir das atividades dos assessores dos gabinetes dos parlamentares e*; (c) *identificar possíveis normativas jurídico-legais competentes à Assembleia que orientem as atividades dos assessores políticos*. Os assessores entrevistados representaram sujeitos-chave à investigação, pois proporcionaram ao pesquisador percepções e interpretações que contribuíssem efetivamente para a exequibilidade da pesquisa.

A utilização do formulário (Apêndice A), orientado ao reconhecimento das oportunidades de participação política nos *websites* dos deputados da ALBA, representou a primeira etapa da investigação empírica de coleta de dados. A atividade de pesquisa de campo engendrou na descrição e análise isoladas dos *sites*, descritas nas categorias que compunham o instrumento, como a biografia dos deputados, arquivos com informações públicas para *downloads*, a presença de fóruns de discussão e a prestação de contas dos recursos públicos. Na atividade seguinte, procurou-se agregar, às análises dos *sites*, percentuais que representassem um panorama integral dos dados e informações coletadas. Com a explicitação das técnicas de pesquisa para a coleta de dados, importante agora ressaltar os critérios utilizados para definir e elaborar os instrumentos de investigação.

Ainda no espectro das técnicas e instrumentos de coleta de dados, a **técnica do incidente crítico** representou a centralidade para o desenvolvimento da pesquisa orientada aos assessores de parlamentares da Assembleia. Com o propósito de descrever o desenvolvimento e os princípios fundamentais da referida técnica, Flanagan (1954) conceitua o 'incidente crítico' como um conjunto de procedimentos para a coleta direta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano, ou seja, registrar incidentes observados (com especial significado) e reunir os critérios definidos sistematicamente em estudos interacionais. O autor avança conceituando o incidente como a atividade humana observável, que autorizam interferências e previsões relativas ao indivíduo analisado. Porém, considera-se a técnica de incidente crítico como procedimento histórico, sem novidades às interlocuções sociais, empregado por cientistas, escritores e diversas pessoas interessadas em analisar, sistematicamente, o comportamento humano como matéria artística ou de compreensão de realidades.

A essência e a vantagem da técnica é permitir julgamentos simples do observador, como relatórios, com correspondências à objetividade da observação. Contudo, a formulação de descrição funcional da avaliação do comportamento específico é determinar os objetivos das atividades. Para a técnica do incidente crítico, os objetivos de pesquisa visam a assegurar a objetividade das observações relatadas, requerendo preparo e especificações para a coleta de dados, conforme Flanagan (1954):

- a) as situações observadas: constituem a primeira especificação para estabelecer as delimitações da situação observada, como informações acerca do lugar, as pessoas, as condições e as atividades;
- b) a relevância quanto ao objetivo geral: decidir o comportamento específico do observado, i.e, enunciar correspondências e/ou divergências com o propósito da atividade;
- c) intensidade do efeito sobre o objetivo geral: verificar como o incidente observado corresponde à importância do objetivo geral, surgindo dois pontos na escala: c¹) nível de contribuições positivas para o objetivo geral e; c²) nível correspondente ao efeito negativo relacionado ao objetivo geral expresso em termos semelhantes;
- d) pessoas para fazerem observações: conjunto adicional de especificações pertinentes à seleção e treinamento dos observadores, que procurarão relatar os julgamentos esboçados.

Observa-se que a revisão do objetivo principal das atividades de pesquisa procura assegurar a familiaridade com a situação observada. Assim, o autor do incidente crítico desenvolve um formulário para orientar os estudos, com o propósito de objetivar as especificações relacionadas com as observações; adverte, entretanto, para as situações complexas, ou despreparo de pesquisadores no momento de cumprir as atividades de pesquisa. O preparo antecede à investigação de campo; as discussões teóricas e a empiria contribuem, sem precedentes, para a conquista da familiaridade do fenômeno observado.

QUADRO 5 – Formulário para as especificações relacionadas às observações.

Especificações Relacionadas com as Observações	
1. Pessoas que fazem as observações	<ul style="list-style-type: none"> a) conhecimento com a atividade; b) relação com atividades observadas; c) exigências de treinamento;
2. Grupos a serem observados	<ul style="list-style-type: none"> a) descrição geral; b) localização; c) pessoas; d) vezes; e) condições;
3. Comportamentos a serem observados	<ul style="list-style-type: none"> a) tipo geral de atividade; b) comportamento específico; c) critérios de relevância para o propósito geral; d) critérios de importância para o propósito geral (pontos críticos).

Fonte: quando adaptado de Flanagan (1954, p.115)

Os planos e as especificações dos objetivos da pesquisa para a coleta de dados representam condições *sine qua non* para avaliar, classificar e registrar comportamentos ou resultados observados na dimensão empírica. O desejável, segundo Flanagan (1954, p. 115), é que as operações observadas sejam registradas no momento da atividade para evitar perdas de dados e informações, ou seja,

A técnica de incidente crítico é [comumente] usada para a coleta de dados nas observações previamente [estruturadas]. [A situação é satisfatória] quando os incidentes relatados são razoavelmente recentes e os observadores forem motivados a fazerem observações detalhadas e avaliações ao mesmo tempo em que ocorrer o incidente.

A técnica de incidente crítico é uma metodologia de pesquisa que, associada ao referencial teórico da investigação, servirá para a recuperação de dados empíricos acerca do comportamento humano, no âmbito da CI. Com o preparo adequado do observador, a técnica também capacita acessar a subjetividade de indivíduos que experienciaram determinadas circunstâncias. Para considerar um incidente crítico, o observador deverá identificar de ocorrências reais operacionalizadas pelas consequências do comportamento analisado. A coleta de

dados e informações reclama uma organização e sistematização de maneira a contemplar os componentes do incidente. A sistematização viabiliza o relativo controle das observações empreendidas no campo das experiências da pesquisa científica, e acresce as interpretações e relatórios para enunciar as limitações e os avanços da investigação.

Dela Coleta (1972; 1974), ao revisar os citados critérios de aplicabilidade da técnica do incidente crítico, admite a subordinação de momentos definidos para a sua aplicação, como: a) determinar os objetivos de investigação; b) especificar os comportamentos relevantes para o estudo; c) designar os relatores e planejar mecanismos para o registro de informações, d) coletar os dados; e) analisar os dados coletados, procurando codificar as informações contidas nos relatos e; f) interpretar os dados obtidos. Pautado nas prerrogativas da referida técnica, e considerando a características dos sujeitos de investigação, o autor da tese delimitou para a segunda etapa da pesquisa empírica a aplicação do roteiro de entrevista aos assessores dos deputados (Apêndice B).

4.2.1 Os instrumentos de coleta de dados

Conforme argumentado, a seção orientada ao referencial teórico assegurou a construção dos instrumentos de coleta de dados, sem preterir os objetivos da pesquisa. O desenvolvimento do formulário (primeira etapa da investigação) também assentou no referencial teórico da investigação, especialmente nos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* (Anexo A), coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), vinculado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2007) e em algumas categorias da *Escala de Avaliação das Oportunidades de Participação nos websites dos Senadores*, proposto por Marques (2007).

O projeto de indicadores e métricas constitui um conjunto de indicadores destinados à avaliação de serviços prestados aos cidadãos no ambiente *web*; o documento considera a usabilidade, a comunicabilidade, a multiplicidade de acesso, a disponibilidade, a acessibilidade, a transparência e a confiabilidade como

elementos essenciais para os *e-serviços*. A elaboração da referida publicação remonta ao último trimestre de 2004, e os primeiros esforços dos recursos humanos do DGE consideraram as avaliações similares, nacionais e internacionais, que contemplassem ou apresentassem algumas relações com a mensuração da prestação de serviços públicos eletrônicos.

O processo de construção dos indicadores, concluído com a aplicação da avaliação-piloto, e aventada para validar os parâmetros e os critérios previamente definidos, resultou na confirmação de critérios e a eliminação dos demais. Com as experiências obtidas, formularam-se a versão derradeira dos *Indicadores e Métricas para Avaliação dos e-Serviços*, mas com perspectivas de aprimoramento contínuo dos processos, parâmetros e critérios utilizados na avaliação. O projeto objetiva, então, avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados na internet, atentando às conveniências do cidadão. Procura também estimular a simplificação e a qualificação constante do acesso aos serviços e informações prestados nos *sites* e portais públicos. Os Indicadores consideraram a maturidade do serviço prestado, a comunicabilidade, a multiplicidade de acesso, a acessibilidade, a disponibilidade, a facilidade de uso, a confiabilidade e a transparência. Para aclarar as especificidades do documento, o autor apresentará as categorias do *e-serviços*. (BRASIL, 2007).

▫ Maturidade do Serviço Prestado Eletronicamente:

- *Informação*: descrição das informações relevantes para determinados procedimentos, ou serviços, como o ambiente para a obtenção de conteúdos, horário e local de funcionamento da instituição e pré-requisitos para acessá-las. Correspondem a informações estáticas, limitadas e gerais;
- *Interação*: possibilidade de pesquisa, obtenção e emissão de formulários para a realização de procedimentos diversos;

▫ Comunicabilidade:

- *Meios de contato*: verifica os canais de comunicação disponibilizados pelo prestador do serviço para contato do usuário/cidadão com os responsáveis específicos. O objetivo é esclarecer dúvidas, enviar de sugestões ou críticas e solicitar informação em geral:
- correio eletrônico das instituições envolvidas;

- telefone das instituições envolvidas;
- endereço das instituições envolvidas;
- existência de informação indicando o prazo para atendimento dos contatos estabelecidos.

▫ Multiplicidade de Acesso:

- *Tipos de acesso:* valoriza a capacidade do governo e, conforme a presente investigação, de parlamentares em disponibilizar serviços convencionais à sociedade, sem requerer o suporte da internet. Procura verificar a existência de meios alternativos de comunicação com o usuário/cidadão:
- serviços prestados por celular de mensagens curtas (SMS);
- quiosques ou PCs de acesso público;
- intermediação presencial a serviços eletrônicos;
- *Call Center/Contact Center* (com serviços fixos ou móveis);
- serviços prestados por demais meios eletrônicos com WAP, televisão digital, videoconferência, *palms*.

▫ Facilidade de uso:

- *Linguagem compreensível:* verifica a inteligibilidade da linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço;
- *Navegabilidade:* corresponde à distribuição ou localização das fontes de informação, ao alcance dos cidadãos:
- presença do mapa do sítio ou portal
- presença do motor de busca
- presença de barra de estado
- acesso à informação/serviço em até três cliques
- acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva
- existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos
- *Pró-atividade:* verifica a existência de iniciativas dos agentes governamentais na prestação de serviços que antecipem a necessidade dos cidadãos.

▫ Confiabilidade:

- *Presença de informações sobre atualização do conteúdo:* verifica se o serviço prestado apresenta informações referentes à data de publicação dos conteúdos, demonstrando tratar-se de conteúdo atualizado.

▫ Transparência:

- *Acompanhamento da situação/status do serviço:* verifica provimento do serviço público eletrônico no fornecimento de informações acerca o andamento das demandas.

Os *sites* analisados constituíram iniciativas particulares dos parlamentares da Assembleia, contudo a utilização dos parâmetros do governo eletrônico representou uma segurança criteriosa prevista nos *Indicadores e Métricas para Avaliação dos e-Serviços* para a elaboração do formulário de pesquisa. A entrevista realizada com o gerente e o coordenador do *site* institucional da ALBA, respectivamente Edson Crusoé e Ícaro Caires, confirmou que os *websites* compunham atividades individuais dos deputados (SANTOS, 2011), mas sem invalidar a legitimidade e a responsabilidade com a disposição de informações em *sites* na internet.

O instrumento *Escala de Avaliação das Oportunidades de Participação nos websites dos Senadores*, apresentado por Marques (2007), compôs uma dimensão considerável à elaboração do formulário de coleta de dados. No artigo, o autor argumenta que os 'níveis de participação', com potenciais participativos, podem variar em quantidade e qualidade. A grade desenvolvida principiou com visitas a *websites* de senadores brasileiros e norte-americanos; e com a listagem das ferramentas participativas contidas nos sítios estudados, estruturaram-se as demais ferramentas com o intuito de vislumbrar um espaço participativo eficiente na internet. Os recursos – encontrados e imaginados – somam setenta componentes e quatro níveis, acordados com a capacidade de aprovar a participação política.

A primeira classe corresponde aos dispositivos destinados à promoção da imagem pública do agente político, e inclui a biografia, fotografias e notícias; as ferramentas da segunda classe também procuram promover a imagem do representante político, mas com dispositivos de informação avançados, pois as ferramentas previstas neste componente promovem o conhecimento político do

cidadão, permitindo a assinatura de boletins eletrônicos, informações legislativas e o contato do político. A classe seguinte, as ferramentas disponibilizam informações aprofundadas relativas às atividades parlamentares e do sistema político; encontram-se recursos para a *accountability*, pesquisa de opinião e formulários digitais. A quarta classe considera as ferramentas como um modelo 'ideal' de participação política, ambiente com informações aprofundadas e os dispositivos de interatividade eficientes às consultas dos usuários/cidadãos, com pré-disposições dos parlamentares envolvê-los no processo de produção política. Notório que os *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* e a *Escala de Avaliação das Oportunidades de Participação nos websites dos Senadores* contribuíram com a elaboração dos instrumentos de pesquisa, e replicá-los na presente na tese proporcionou a identificar os *websites* preparados para oportunizar a consecução de informação política.

O formulário contém um quadro com vinte componentes que percorrem em temáticas contidas nos indicadores e nos níveis de participação, assim como no referencial teórico. Cada componente apresenta três possibilidades de respostas, distribuídas da seguinte maneira:

- **Não**: o item proposto não consta no *website* (ausência);
- **Básico**: encontra-se o item, mas disposto com incipiência;
- **Avançado**: o item apresentado como um recurso sofisticado à participação política (modelo ideal).

As modalidades de respostas que revelaram a **existência** dos itens investigados conferem estritamente às possibilidades 'básico' (incipientes) e 'avançado' (ideais), com a condição de assinalar somente um campo; e a primeira modalidade de resposta constitui a 'negação', a ausência, do item no *site* analisado. Conferiu às possibilidades de respostas a concessão pesos simples, conforme descrito: **NÃO** – não contabiliza pontos para o resultado final da investigação; **BÁSICO** – condição incipiente de participação: contabiliza somente um ponto e; **AVANÇADO** – compreendido como uma participação 'ideal': contabiliza dois pontos. Os quatro blocos previstos, com as subcategorias, foram¹⁷:

¹⁷ O formulário estruturado encontra-se no Apêndice A

Bloco 1 – Obter Informações nos *Websites*

Subcategorias:

- a) Biografia do deputado: 1 – biografia simples e sucinta; 2 – biografia completa, informando a trajetória política, atuação parlamentar, mandatos.
- b) Busca de conteúdos do website: 1 – a busca não retornou com a informação solicitada (apresentou erro); 2 – a pesquisa retornou com a informação solicitada;
- c) Clipping de informações publicadas em meios de comunicação: 1 – conteúdos simples, com notícias desatualizadas; 2 – conteúdos diversos e atualizado, com textos, áudios, vídeos e fotografias;
- d) Arquivos com informações públicas para downloads (discursos, projetos, legislações): 1 – documentos desatualizados; 2 – documentos atualizados;
- e) Registro de informações de utilidade pública (emergência, polícia, serviços de atendimento ao cidadão): 1 – os endereços estavam desatualizados; 2 – os endereços estavam atualizados e categorizados, facilitando o acesso às informações;

Bloco 2 – Obter Informações Sob Demanda

Subcategorias:

- f) Possibilidade de assinatura de newsletters (boletins informativos): 1 – assinatura apenas de newsletters que tratam de temas gerais; 2 – assinatura de newsletters com temas específicos (interesse do usuário).
- g) Disponibilidade da agenda de atividades do deputado: 1 – agenda desatualizada; 2 – agenda atualizada, incluindo as atividades sistematizadas e com detalhamento.
- h) Informações que descrevam o horário e o local para o encontro presencial (atendimento ao cidadão): 1 – informações insuficientes, não contribuem efetivamente para o agendamento deste encontro; 2 – informações completas, com orientações para agendar o atendimento;
- i) Contato direto com o deputado ou assessoria para registrar as demandas: 1 – apenas possibilidade de contato offline ou on-line; 2 – possibilidades de contatos on-line e offline;

j) Informações com orientações ou incentivos à participação política do cidadão (interlocução): 1 – informações incipientes (insuficientes) quanto à orientação; 2 – informações com orientações satisfatórias, incentivando o cidadão à participação;

Bloco 3 – Possibilidade de Comunicação entre Usuários/Cidadãos e Deputados

Subcategorias:

k) Existência de informação relativa ao prazo de atendimento das demandas: 1 – superaram o prazo informado no website (houve atendimento, mas fora do prazo); 2 – atenderam à demanda no prazo informado (houve atendimento);

l) Indica as possibilidades de resposta às demandas solicitadas: 1 – sim, mas estava inativo; 2 – sim, e cumpre as especificações do site, incentivando o cidadão para encontros presenciais;

m) Oportunidades de encontros presenciais: 1 – apenas os cidadãos registrados previamente no website podem solicitar um encontro com o deputado; 2 – o website convida os cidadãos sem o registro prévio.

n) Possibilidade de registrar mensagens no website: 1 – o website permite o registro de mensagens advindas de usuários, porém não permite a réplica ou tréplica dessas mensagens por outros cidadãos; 2 – o website permite o registro de mensagens e permite a réplica ou tréplica advindas de outros cidadãos;

o) Disponibilidade de fóruns públicos: 1 – fóruns inativos ou sem possibilidades do cidadão sugerir temas ou outros fóruns; 2 – fóruns ativos e com possibilidades do cidadão sugerir novos temas;

Bloco 4 – Canais de Comunicação Adicionais e Accountability

Subcategorias:

p) Disponibilidade de formulários eletrônicos dirigidos à expressão dos usuários/cidadãos: 1 – as opiniões são enviadas, mas não são publicadas no website; 2 – as opiniões são publicadas no website, caso o cidadão autorize;

q) Canais interativos que contribuam para a multiplicidade de acesso (SMS, quiosques ou computadores de acesso público e irrestrito à internet) para ampliar a margem de interlocução: 1 – os canais eletrônicos indicados não funcionam (inativos); 2 – os canais eletrônicos funcionam;

- r) Redes sociais: 1 – as redes sociais disponíveis estavam inativas e/ou desatualizada; 2 – as redes sociais estão ativas, e os deputados acessam e atualizam com regularidade.
- s) Pesquisa de opinião pública ou enquetes: 1 – apresenta questões fechadas (repostas pré-definidas), sem permitir registrar as opiniões dos usuários/cidadãos; 2 – questões semi-estruturadas (repostas fechadas e abertas) possibilitando aos usuários/cidadãos responderem com especificidade.
- t) Divulgação de contas e gastos da verba pública (*accountability*): 1 – informações simples, sem detalhamentos das contas; 2 – informações detalhadas das contas, com indicação do responsável dos atos administrativos

A coleta dos dados ocorreu em 12 de março de 2016, e acompanhou com a descrição acurada dos *websites*. Registraram-se os dados coletados no programa *Office Excel 2010* para a tabulação, autorizando análises dos dados brutos agregados (não organizados) com números inteiros dispostos nas três possibilidades de respostas, o percentual agregado dos *websites* investigados e o percentual agregado com os valores analisados por cada resposta possível. O formulário de pesquisa procurou agrupar, estrategicamente, os itens seguindo os blocos: a escala correspondente aos itens 1-5 indica a consecução de informações essenciais aos usuários/cidadãos ‘tomarem conhecimento’ dos representantes políticos; a escala dos itens 6-10 indica a consecução de conteúdos centrada nas demandas dos usuários; assim os itens 11-15 compreendem algumas possibilidades de comunicação entre cidadão ↔ representantes políticos através dos dispositivos destinados à interatividade; e os itens 16-20 correspondem aos canais de comunicação adicionais para assegurar o processo interativo de usuários interessados, como a prestação de contas das verbas públicas (*accountability*). Contudo, observa-se que os itens definidos no formulário acima apresentam um relativo trânsito nos citados agrupamentos; um determinado item poderia ‘estar contido’ nos demais grupos.

Como a técnica do incidente crítico comporta a prerrogativa enunciar situações relevantes, observáveis e relatadas dos sujeitos entrevistados, considerando as circunstâncias dos comportamentos dos indivíduos, a segunda etapa da investigação pautou-se no formulário de entrevista, com perguntas

fechadas para aprofundar o conhecimento e as caracterizações dos assessores parlamentares da ALBA (perfil), com perguntas abertas para a análise de conteúdos relatados pelos incidentes críticos. Segundo Aubret e Gilbert (2005), a mencionada técnica procura observar o comportamento de protagonistas de determinada ação, prevendo o sucesso ou insucesso das ações executadas de determinada atividade, com análises de situações e compreensão de problemas.

Recorrer à entrevista, como o instrumento da segunda etapa investigação, correspondeu à recomendação da literatura especializada em 'incidente crítico' acerca de instrumentos apropriados para a coleta de informações, assim como a possibilidade de, a partir de observações sistemáticas, registrar elementos de complexos de estruturas comportamentais alicerçados em contatos interlocutivos (*vis-a-vis*); o 'questionário' não autorizaria uma transcrição qualitativa para a investigação. Apesar da incipiência de pesquisas que recorrem à técnica do incidente crítico, no âmbito de investigações de doutoramentos, optou-se por recuperá-la para estudos relacionados ao comportamento informacional de assessores políticos.

4.2.2 Universo, população e amostra pesquisa

O universo da pesquisa constituiu-se os *websites* dos deputados da ALBA, exclusivamente registrados no *site* citada instituição política. Refutaram-se também os *blogs* dos parlamentares devido à estruturação simples, de acordo com a literatura especializada, para comportar canais interativos. O nome do *blog* do deputado, preterido à descrição e à análise da pesquisa, pertence ao deputado Paulo Rangel, do Partido dos Trabalhadores (PT). O levantamento dos ocorreu em 10 de março de 2016, com a recuperação de informações na seção 'Deputados' → 'Deputados Estaduais' do *site* da ALBA. Com 63 parlamentares ativos da 18ª Legislatura (2015-2019), a investigação identificou que 22 dos parlamentares apresentavam os *sites* endereços eletrônicos (aproximadamente 35%), mas apenas 18 dos *websites* estavam ativos. Para ratificar os *sites* inativos, encontrados no período do primeiro levantamento, no dia 21 de março replicou-se pesquisa nos

websites. O resultado confirmou que os referidos endereços eletrônicos continuavam inativos, sem previsão de retorno (Apêndice C).

Assim, o levantamento e o diagnóstico dos *websites* dos parlamentares representaram uma justificativa relevante para analisar o comportamento informacional de assessores responsáveis pela comunicação dos gabinetes dos deputados. A estratégia adotada procurou contornar caminhos possíveis para selecionar os sujeitos da presente investigação e argumentar, satisfatoriamente, acerca dos meandros que compõem os objetivos específicos da tese. A tabela ilustrada a seguir anuncia o ranque dos deputados e, tácito, os assessores que comporão a amostra para testar o modelo de análise de comportamento informacional em instituições políticas. Salienta-se que o ponto de corte especificado foi acima 50% para *sites* que alcançaram uma avaliação satisfatória, e inferior a 50% para os endereços eletrônicos com recursos informacionais insatisfatório. Utilizaram-se as pontuações ‘**seis+**’ e ‘**seis-**’ para as análises:

TABELA 1 – Ranque *dos websites* dos deputados registrados no sítio da ALBA

Escore →	DADOS COLETADOS			
	Bruto*			Percentagem (%) <i>website individual</i>
	N	B	A	
Deputados com percentual insatisfatório (- 50%) – Grupo 1				
1 Deputado1	13	5	2	23%
2 Deputado2	12	5	3	28%
3 Deputado3	12	3	5	33%
4 Deputado4	12	2	6	35%
5 Deputado5	12	2	6	35%
6 Deputado6	12	6	2	35%
Deputados com percentual satisfatório (+ 50%) – Grupo 2				
1 Deputado7	7	2	11	60%
2 Deputado8	8	3	9	53%
3 Deputado9	8	3	9	53%
4 Deputado10	8	4	8	50%
5 Deputado11	7	6	7	50%
6 Deputado12	8	4	8	50%

Legenda: N – Não; B – Básico; A – Avançado.

Fonte: elaborada pelo pesquisador.

As assessorias dos deputados representadas (implícitas) na **tabela 1** e selecionadas para a pesquisa permitirá estabelecer correspondências e divergências

nos grupos 1 e 2 para, em momento posterior, evidenciar possíveis caracterizações entre os dois grupos. Para garantir a exequibilidade metodológica, não entraram na lista os seguintes deputados: Carlos Geilson/PTN (43%), Luiza Maia/PT (45%), Neusa Cadore/PT (48%), Vando/PSC (38%), Zé Neto/PT (40%) e Zé Raimundo/PT (38%). Os parlamentares citados corresponderam a percentagens intermediárias, não previstas no ponto de corte dos *sites* com menores condições de oportunizar a interlocução de usuários/cidadãos e deputados/assessores da ALBA.

O procedimento posterior da investigação visou a encaminhar *e-mails* individuais aos assessores dos deputados ranqueados, com a seguinte mensagem:

Assunto: *Agendar encontro com a Assessoria do Deputado*

Caro(a) Assessor(a)

Meu nome é José Carlos Sales, doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia – UFBA, e pesquiso determinados aspectos do comportamento informacional das assessorias dos gabinetes dos deputados, no âmbito das necessidades e busca de informações, subsídios à elaboração de plataformas políticas e à agenda de atividades dos parlamentares pautadas nas demandas sociais. Solicitamos, gentilmente, que o questionário seja respondido pela assessoria responsável pela seleção de informações/conteúdos orientadas aos deputados. As informações obtidas no presente instrumento serão utilizadas, exclusivamente, para a conclusão da pesquisa de doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA, sob a orientação da Profa. Dra. Aida Varela Varela.

Certo da resposta deste e-mail,

Agradeço profundamente a vossa contribuição!

*José Carlos Sales dos Santos
Doutorando em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2047669969723945>*

Com o levantamento dos *sites* (primeira etapa da pesquisa de campo), o responsável pela pesquisa aplicou o questionário de investigação aos endereços eletrônicos ativos para cumprir a coleta de dados percentuais (Apêndice B). O propósito era ‘ranquear’ os *sites* com amplas oportunidades de obtenção de informação política e possibilidades de interatividade com a assessoria parlamentar.

Procurou-se elencar os ‘seis+’ e os ‘seis-’ *websites* na escala percentual para estabelecer possíveis congruências dos ambos os grupos de análise para, no segundo momento, a considerar aspectos comuns nos dois grupos. No quadro que elenca os *websites* e *blog* dos parlamentares da ALBA, ressalta-se a particularidade do endereço do deputado Sidelvan Nóbrega, do Partido Social Liberal (PSL). O *website* registrado na Assembleia estava inativo, mas, ao pesquisá-lo em *sites* de buscas da internet, observou-se a mudança de endereço e a não atualização na página institucional.

O referido questionário aplicado às assessorias focaliza as determinantes do comportamento informacional de assessorias dos parlamentares da ALBA, correspondendo *ipsi literis* aos objetivos específicos da investigação. A elaboração do mencionado instrumento também apresentou a estrutura de blocos para facilitar aos respondentes: o primeiro bloco procurou perfilar as assessorias dos parlamentares, como a identificação de escolaridade, atividades desenvolvidas nos gabinetes, tempo/experiência como assessor e habilidades em responder as demandas de usuários/cidadãos; o segundo bloco procurou mapear as práticas das assessorias quanto ao envio de *e-mails*, atender demandas de usuários cidadãos por telefone, participar de redes sociais, dentre outras. Ressalta-se, entretanto, a realização de pré-teste com o instrumento de pesquisa; o propósito conferiu a evidenciar possíveis problemas de compreensão nas leituras dos quesitos e inadequações perceptivas com a dinâmica dos gabinetes parlamentares. O pré-teste foi realizado por assessorias que não compuseram a amostra da pesquisa.

Ainda explanando acerca do questionário, o terceiro bloco procurou, com questões subjetivas, compreender a dinâmica interna dos gabinetes para estruturas as práticas pautadas no comportamento informacional dos assessores. Assim, as questões corresponderam a caracterizar e estruturar os critérios de seleção de informações e proposições advindas de usuários/cidadãos e, como anunciado nos objetivos específicos, identificar possíveis normativas jurídico-legais competentes à ALBA que orientem as atividades das assessorias. Pautadas em discursos variados, as questões subjetivas representaram uma dimensão primordial à pesquisa, constituindo o cerne do comportamento dos usuários da informação, que, no presente caso, correspondem às assessorias parlamentares. Devido aos discursos variados dos respondentes, justificaram-se a definição amostral da pesquisa para

esquadrinhar com acuidade, profundidade e critérios seguros as respostas obtidas com o instrumento.

Assim, a mensagem encaminhada aos *e-mails* dos deputados, com o questionário de pesquisa, procurou provocar, nas assessorias dos gabinetes dos deputados, reações às demandas de encontro presencial, justificadas pela aplicação do questionário de pesquisa. O objetivo pautou em verificar a efetividade do dispositivo de interatividade ao atendimento de uma demanda social, ou seja, um motivo para disparar a pesquisa. O resultado da solicitação aos correios eletrônicos poderia representar o retorno de mensagens *spans*, informando da impossibilidade de as 'caixas postais' eletrônicas comportarem solicitações encaminhadas pelo pesquisador; contudo **nenhum** retorno à solicitação do proponente. No ínterim da investigação, uma docente do Instituto de Ciência da Informação da UFBA indicou, informalmente, o contato direto (número de celular) de uma assessoria parlamentar. Em conversa posterior, a citada assessoria indicou o contato direto de cinco assessores que poderiam contribuir com a pesquisa.

As respostas obtidas conferiram **apenas** aos contatos indicados pela assessoria. Como a investigação precisava da continuidade para cumprir as prerrogativas previstas na elaboração da tese, a segunda estratégia correspondeu a contatar as assessorias restantes a partir dos números oficiais dos gabinetes, contidos na página oficial da ALBA. Estabelecidos os contatos, requereram-se os endereços eletrônicos diretos das assessorias para reforçar a interlocução promovida pelo encontro presencial ou resposta ao questionário. Decorridos dois meses, com recorrente reenvio das mensagens, o pesquisador não logrou êxito. A terceira estratégia para obter as respostas constituiu enveredar pelas redes sociais (aspecto previsto no formulário de identificação das oportunidades de interlocução usuários/cidadãos e deputados), sem alcançar o êxito; apenas uma assessoria informou que não responderia ao questionário, alegando a extensão das perguntas e a subjetividade das questões abertas (questões subjetivas).

A partir das possíveis respostas à solicitação de agendamento/ encontro presencial com os assessores dos gabinetes, o questionário aplicado representou um instrumento importante para caracterizar o comportamento informacional destes profissionais, servindo também para simular a funcionalidade dos canais interativos dos *websites* dos deputados. Apesar do preparo do questionário, destaca-se que a

centralidade da pesquisa consiste em analisar as implicações do comportamento informacional para a elaboração de plataformas políticas parlamentares. Desta forma, esquadrihar os processos da elaboração dos instrumentos de coleta de dados relevou uma tarefa essencial para contornar o 'como' o pesquisador determinou os materiais de coleta. O pesquisador também compreendeu que, devido à complexidade e às especificidades dos sujeitos analisados na pesquisa, interferiria nos resultados da pesquisa. A ausência de resposta, ou a indisponibilidade das assessorias dos gabinetes dos parlamentares, configurou uma informação relevante à pesquisa.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Apresenta os resultados da pesquisa de campo, com análises pautadas na literatura selecionada e discutida nas seções dedicadas ao referencial teórico da tese. Situou-se a ALBA como instituição-base das observações empíricas, resgatando o histórico, a estrutura organizacional e a dinâmica do *site* institucional na divulgação de informações elaboradas pelas assessorias de comunicação dos parlamentares. O objetivo visou a perquirir a usabilidade do *site* da Assembleia para recuperar os *websites* dos deputados estaduais, motivo primeiro ao diagnóstico das oportunidades de interlocução de usuários/cidadãos - parlamentares/assessores e à recuperação de informações políticas de interesse social. Elaborou-se também uma descrição pontual da seção 'Deputado' para elencar os parlamentares que possuem endereços eletrônicos registrados na página da instituição mencionada, e os resultados (gráfico e tabela) declarados relevantes ao desenvolvimento da pesquisa (sem postergar a agenda de pesquisa nas conclusões).

A subseção orientada à coleta de dados e informações dos *websites* levantados representou a primeira etapa da pesquisa empírica. Com a aplicação do formulário de investigação, anunciado na seção metodológica, ranqueou-se os *sites* com maiores indicativos de comunicação e participação social, estabelecendo, *a posteriori*, possíveis correspondências e discrepâncias nos grupos de análise, ou seja, os *sites* (assessorias) que alcançaram a percentagem acima de 50% nos resultados e 50% abaixo (os 'seis+' e os 'seis-'). A primeira etapa da pesquisa constituiu a justificativa e o alicerce à segunda parte, ao permitir esboçar os contornos do comportamento dos assessores dos deputados estaduais, compreendidos como usuários de informação. A amostra intencional servirá ao enquadramento da realidade analisada, cuja proposta é elaborar um modelo de comportamento informacional para instituições políticas, como assembleias e câmaras de vereadores. A presente seção constituirá o motivo central da tese, a considerar as idiosincrasias e a percepção do autor, assim como a realidade específica da investigação (tempo e espaço de cumprimento da pesquisa, seleção da literatura e os instrumentos adequados aos objetivos propostos).

5.1 Assembleia Legislativa da Bahia: instituição-base da análise empírica

Localizada no Centro Administrativo da Bahia (CAB), região metropolitana da cidade de Salvador, a Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA) representa o Poder Legislativo do Estado, comportando sessenta e três parlamentares eleitos para cumprir a 18ª Legislatura (2015-2019). O *Dicionário de Política*, de Bobbio, Matteucci e Pasquino (1998), conceitua o termo *assembleia* respaldado em reuniões para debater ou deliberar assuntos de interesse comum. O termo também designa o *corpus* legislativo, os conselhos comunais, provinciais, regionais e estaduais, mas no vocabulário político a palavra aparece com três significados: a Assembleia constituinte, para designá-la da Assembleia legislativa ou Parlamento; regime de Assembleia, para distingui-lo do regime parlamentar em sentido *stricto* e; Assembleia, para contrapô-la à representação.

A história da ALBA remonta à Constituição Imperial de 1824, com a elaboração dos Conselhos Gerais das Províncias. Previsto no Artigo 81, a Carta Magna ordenava que os Órgãos objetivassem, propusessem, discutissem e deliberassem os negócios relevantes das províncias, a partir das especificidades relativas à localidade e à urgência. Na Bahia, o Conselho Geral da Província apresentava 21 membros reunidos na primeira sessão; em 1828, findando no Convento do Carmo na cidade do Salvador – espaço físico de funcionamento da Assembléia, nas 1ª a 11ª legislaturas. Para os cargos de conselheiros não havia remuneração, e os mandatos aconteciam pautadas nas eleições. O Conselho poderia somente sugerir à Assembléia Geral, localizada no Rio de Janeiro, ou ao Imperador D. Pedro I.

O Ato Adicional à Constituição, assegurado no ano de 1834, extinguiu os Conselhos Gerais das Províncias, elaborando as Assembléias Legislativas Provinciais, renovadas com as eleições bianuais. Com a legitimidade de deliberar, os parlamentos estavam habilitados a legislar acerca da organização civil, judiciária e eclesiástica das respectivas circunscrições, a instrução pública, as exportações, a polícia, os negócios econômicos municipais, as despesas, os impostos, os transportes e as construções públicas. No Estado da Bahia a Assembléia

apresentava 36 deputados provinciais; no ano de 1855 o referido número aumenta para 42 deputados.

Com o propósito de construir um prédio para acomodar o Poder Legislativo, o governador da Bahia, José Joaquim Seabra (J.J. Seabra, 1855-1942), comprou em 1914 o terreno para a comportar do Palácio do Congresso Estadual, localizada na Praça Rio Branco, para abrigar a Câmara dos Deputados e o Senado baiano (projeto jamais realizado). O governador seguinte, Antônio Muniz Ferrão de Aragão (1881-1940), arquitetou e construiu no terreno a Biblioteca Pública Estadual, também sem sede particular. Devido ao elevado índice de analfabetismo na Bahia, as eleições e acumulação de cargos públicos – inclusive em instâncias diferentes – eram procedimentos comuns. A primeira Constituição Federal republicana redefiniu as subdivisões administrativas do principiado Estado brasileiro. No referido período, os legislativos estaduais apresentavam-se bicamerais, com a Câmara dos Deputados e o Senado que, na Bahia, constituíam 42 e 21 membros, respectivamente.

Instalada no Paço Municipal, a primeira legislatura da Câmara dos Deputados baiana permaneceu no mencionado endereço, até a cidade de Salvador receber o bombardeio, em 1912, oriundo das disputas políticas das oligarquias provincianas nos primeiros anos da República Velha. Ainda ano de 1912, a Câmara dos Deputados muda para uma construção da aristocracia portuguesa, situado à Ladeira da Praça, mantendo-se no endereço até 1920. A partir de 1920 a Câmara instala-se no Palacete Machado, localizado na Praça Duque de Caxias, bairro do Campo Grande. Com a elaboração do Código Eleitoral em 1932, o presidente Getúlio Vargas suprimiu os Senados estaduais e as Comissões de Verificação de Poderes, instituindo o título de eleitor com fotografia e o sufrágio facultativo às mulheres. No período de 1937 a 1945, os legislativos estaduais brasileiros permaneceram fechados, voltando a funcionar, no caso baiano, em 1947 – ano da elaboração da terceira Constituição Estadual. O número de deputados destinados à composição da legislatura acumulou 60 parlamentares e, a partir da eleição do período, reiniciou-se a contagem das legislaturas, considerada a primeira da história.

A ALBA passou a ocupar, em 1960, as salas do Edifício Ranulfo Oliveira, sede da Associação Bahiana de Imprensa, localizada na Praça da Sé. A deflagração da ditadura militar comprometeu a independência do Parlamento, com a cassação

de 56 deputados estaduais e um suplente. Em 1974, o Parlamento muda para a sede própria no Centro Administrativo da Bahia, e o número de deputados passou a corresponder a proporção da representação estadual, respondendo ao número de 63 deputados estaduais. A *Constituição do Estado da Bahia* (BAHIA, 1989), promulgada em cinco de outubro de 1989, e atualizada na Emenda Constitucional nº 11 de 28 de julho de 2005, designa aos membros da Assembléia Legislativa reunir-se em sessões preparatórias para a investidura dos deputados eleitos, assim como estruturar a eleição da Mesa Diretora. Motivado pela conveniência pública e deliberação dos membros envolvidos, os membros da Assembléia poderiam agrupar-se temporariamente nas demais cidades do Estado.

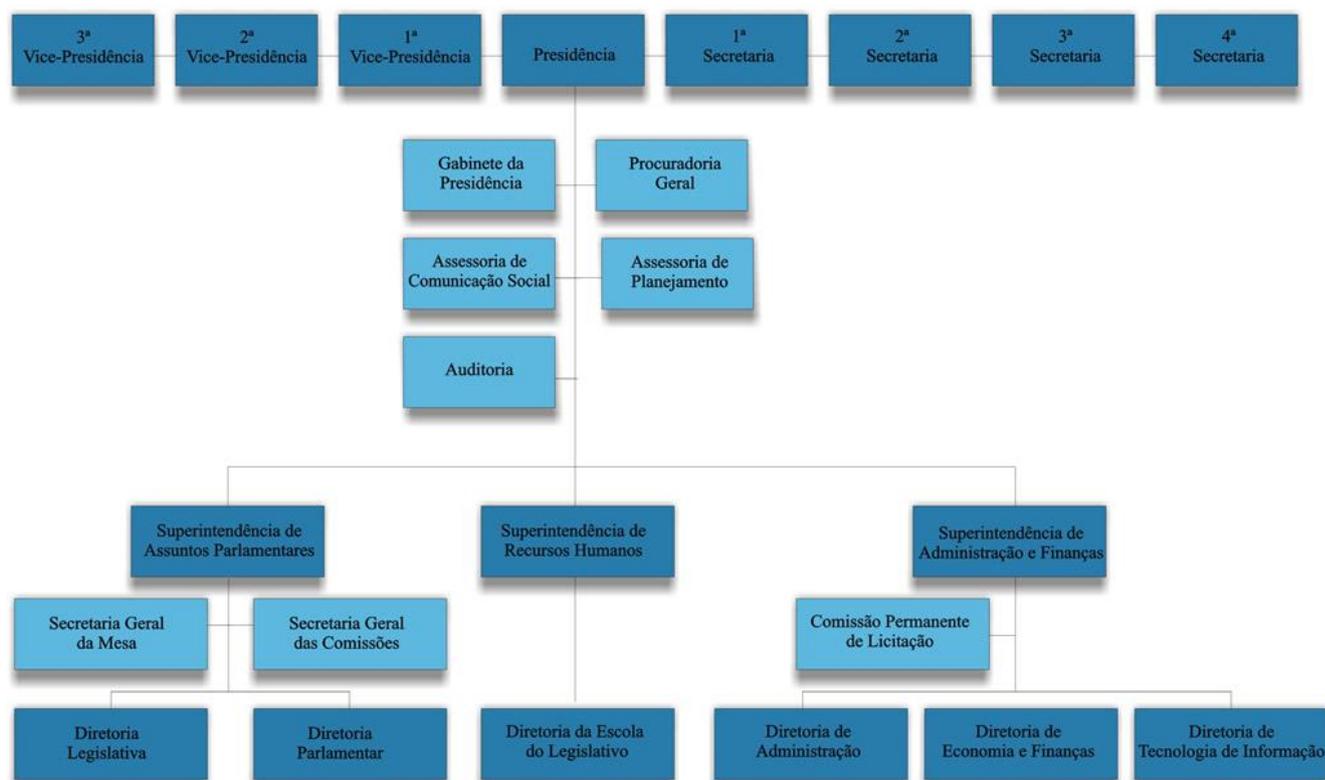
Com a sanção do Governador, a Assembléia Legislativa procura legislar as matérias de competência do Estado, previstas no art. 70 da *Constituição do Estado da Bahia*. As atividades prevêm: a) o plano plurianual, diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais; b) planos e programas estaduais e setoriais de desenvolvimento econômico e social; c) concessão para explorar os serviços públicos; d) promover periodicamente a consolidação dos textos legislativos (informativas públicas), com a finalidade de tornar acessível ao cidadão à consulta às leis, ou seja, o princípio de acesso à informação pública produzida por instituições governamentais e representantes políticos, como os deputados.

5.1.1 A estrutura organizacional da ALBA

A estrutura da Assembléia, prevista na Lei nº 8.902 de 18 de dezembro de 2003 (BAHIA, 2003), e sancionada pelo Governador do Estado da Bahia, refere-se à organização dos serviços técnico-administrativos estruturada na forma da Lei. Os órgãos técnico-administrativos compreendem os Gabinetes da Presidência, dos membros da Mesa Diretora, das Lideranças e das Representações Partidárias e Parlamentares; a Procuradoria Geral; Assessoria de Comunicação Social; Auditoria; Superintendência de Administração e Finanças, de Recursos Humanos e de Assuntos Parlamentares, conforme representado no organograma adiante:

FIGURA 8 – Organograma da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia

ORGANOGRAMA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA BAHIA



Regulamentado pelas Leis nº 8.902/2003 e nº 11.048/2008 publicadas, respectivamente, no Diário Oficial do Estado da Bahia nos dias 18/12/2003 e 21/05/2008.

Fonte: *website* da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia.

Compete ao Gabinete da Presidência assessorar a presidente no exercício das atividades, prestando-lhe suporte para o desenvolvimento de atividades internas e externas à instituição, como estruturar e atualizar informações de interesses da Presidência; organiza também a agenda presidencial, com as prioridades estabelecidas pelo titular, e coordena o atendimento de autoridades e cidadãos interessados em contatar a Presidência. O Gabinete proporcionará o apoio administrativo para garantir a excelência nas atividades; coordenar as representações presidenciais, atentando às normas de segurança, protocolo e cerimonial e; produzir relatórios, correspondências e ofícios da Presidência. O Gabinete da Presidência envolve a Chefia do Gabinete, a Assistência Civil, a Assistência Militar e Cerimonial.

A Assistência Civil procura ciceronear diretamente o presidente nos diálogos com a sociedade e os Poderes, acompanhando-o em solenidades civis. A assessoria do presidente responsável pelos assuntos relacionados à segurança, a Assistência Militar, procura planejar, organizar, encaminhar e executar os serviços de segurança interna e externa da sede do Poder Legislativo, que inclui a residência do presidente da Casa. Mas compete ao Cerimonial prestar assistência na recepção a autoridades e convidados do Poder Legislativo, em solenidades civis e eclesiásticas; organizar as sessões solenes em articulação com a Diretoria Parlamentar, conservando o museu de imagem, som e fotografia documental, orientado à pesquisa e à preservação da memória da Assembléia, assim como promover a exposição dos recursos materiais que contribuíram para a formação da história do Poder Legislativo.

A Procuradoria Geral é o órgão de consultoria, assessoramento jurídico e representação judicial vinculada ao presidente. Compete ao órgão representar a Assembléia em juízo, assessorar juridicamente a Mesa Diretora, Comissões e Órgãos Administrativos, produzir informações em mandados de segurança e representações por inconstitucionalidades. A Assessoria de Comunicação Social coordena a divulgação do Poder Legislativo do noticiário jornalístico no Diário Legislativo, desenvolve atividades de editoração de documentos oficiais, organiza entrevistas individuais e coletivas e promove o acompanhamento dos programas políticos – televisionados e radiofônicos –, registrando-os através de gravações.

A Assessoria de Planejamento desempenha atividades relativas ao planejamento, programação, acompanhamento e modernização no âmbito da Assembléia. Esta assessoria coordena também a elaboração e a execução da Proposta Orçamentária, como desenvolver estudos, análises de programas e projetos de investimento. A Auditoria, contudo, procura a eficiência do controle da fiscalização financeira e orçamentária do Estado, exercida pela Assembléia, realizando atividades de orientação, acompanhamento e fiscalização interna.

O Artigo 9º, Lei n.8.902 (BAHIA, 2003), especifica a competência das superintendências previstas no organograma, como a ‘Superintendência de Administração e Finanças’, responsável pelo planejamento, coordenação e supervisão das atividades das Diretorias Administrativa, Economia e Finanças, Tecnologia da Informação e Comissão Permanente de Licitação; à

‘Superintendência de Recursos Humanos’ compete planejar, coordenar, executar e controlar as atividades condizentes à Administração de Recursos Humanos, Desenvolvimento de Recursos Humanos, Gestão de Saúde e Benefícios e Comunicação Interna; à ‘Superintendência de Assuntos Parlamentares’ corresponde a coordenar e supervisionar as atividades inerentes às Diretorias Legislativas e Parlamentar, da Secretaria Geral da Mesa e da Secretaria Geral das Comissões.

Como instituição governamental produtora de conteúdos informacionais, a ALBA procura disponibilizar ao público interessado informações relativas aos deputados (biografia, legislatura, projetos de lei), aos respectivos partidos políticos, às bancadas, e demais conteúdos. Com o intuito de possibilitar o acesso facilitado à informação pública, a referida instituição adotou instrumentos tecnológicos para a produção, registro, preservação e disseminação de conteúdos produzidos. Para orientar as estratégias de seleção dos *websites* dos deputados em análise da pesquisa, a próxima subseção descreverá, sucintamente, a estrutura de usabilidade do *site* institucional da Assembleia Legislativa da Bahia para, com a aplicação do formulário de pesquisa ilustrado no Quadro 4, evidenciar os domínios eletrônicos propensos a disponibilizar, ou não, informação pública na internet.

5.1.2 O *site* institucional da ALBA

O projeto e o desenvolvimento do *website* da ALBA remontam a 1999, e representa um canal eletrônico de interatividade, estreitamento e transparência, que envolve diversos atores sociais, como políticos e cidadãos. Elaborado na linguagem de marcação de hipertexto (*HTML – Hyper Text Markup Language*), com a linguagem de programação *goldfinger*¹⁸, e utilizando versão para o *browser* (navegador de internet) *Explorer*, banco de dados SQL¹⁹, a concepção do *website* da ALBA estava inicialmente vinculada à Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (PRODEB), mas, com o desenvolvimento tecnológico, adotaram-se uma miríade de linguagens de programação orientadas à dinamicidade e

¹⁸ Método padronizado para expressar instruções para um computador;

¹⁹ *Structured Query Language*, ou Linguagem de Consulta Estruturada. Linguagem de pesquisa declarativa para banco de dados relacional.

interatividade do *website*. A Assessoria de Comunicação registra diversas notícias (informações) ambiente interno para, posteriormente, a equipe responsável divulgar na internet.

Contudo, os mantenedores e conteudistas do *site* da ALBA não atendem as demandas advindas da sociedade; a comunicação ocorre (ou deveria ocorrer) diretamente com os gabinetes dos deputados, preterindo, assim, mediadores institucionais para a interatividade. A Assembléia é diretamente a responsável financeira pelo desenvolvimento do *website*, a partir do orçamento anual advindo do Estado, como o pagamento de servidor externo para o registro e hospedagens de imagens, vídeos e documentos digitais, i.e, os serviços terceirizados. Com o propósito de cooperar com os cidadãos no acesso a informações produzidas internamente pela ALBA, a preocupação pautada na interatividade do *website* continua latente. As tecnologias da informação e comunicação permitiram a agilidade na disseminação de informações institucionais da Assembleia, como a disponibilidade de áudios, discursos dos parlamentares, vídeos e documentos.

Para analisar e descrever o *websites* dos deputados contidos na página da ALBA, o autor da pesquisa aplicou as diretrizes de usabilidade, propostas por Nielsen e Loranger (2007). As diretrizes de usabilidade asseguraram a padronização para as análises dos sítios investigados que, em consonância com o formulário de pesquisa, obtiveram-se resultados relevantes para a tese. A partir das diretrizes, encontram-se no centro da página do *website* da ALBA o *template* com o sistema de recuperação de informações relativas aos deputados por categorias 'nomes' ou 'partido político', seguidas da seção 'Notícias do Legislativo'. Os usuários também poderão acessar, na categoria 'Transparência na Assembleia', as sessões plenárias, registrando o número da sessão, o espaço de tempo do ocorrido e o tipo (extraordinária, especial, termo de abertura, ordinária, solene e preparatória). As informações acerca da transparência da Assembleia cumprem a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação.

Seguindo a estrutura sugerida por Nielsen e Loranger (2007), no *template* superior o usuário encontrará informações relativas à Assembleia, aos deputados, atividade parlamentar, transparência, serviços, notícias e legislação. Mas, para a o desenvolvimento da tese, a categoria 'Deputados' constitui a fonte primordial de informação, contendo as subcategorias 'deputados', com a lista histórica completa

dos parlamentares que compuseram todas as legislaturas; os ‘deputados estaduais’, com o registro dos nomes dos parlamentares da legislatura atual; a ‘legislatura’; os presidentes anteriores e posteriores a 1947; a categoria ‘fale com o deputado’, com a opção de o usuário preencher o formulário e encaminhar ao gabinete do parlamentar e; a ‘frequência do deputado’, que permite o acesso à relação dos políticos presentes nas comissões, e a busca de frequência com o número da sessão.

Observa-se que o *website* da ALBA disponibiliza informações essenciais relativas às atividades parlamentares, assim como a possibilidade de a sociedade (os cidadãos) contatar representantes políticos na internet. O projeto procura a economizar o tempo dos usuários, dinamizar os processos comunicacionais e assegurar o acesso da informação. Com o transcorrer do tempo, pressupõe-se que os cidadãos perscrutam determinadas adequações a instituições sociais para inseri-los no protagonismo da participação política, sensibilizando os deputados para a importância das tecnologias no processo de interatividade destes parlamentares com a sociedade.

Com a localização e contabilidade dos *websites* dos deputados registrados no *site* da ALBA, a seguinte subseção procura ‘ranquear’ os *sites* dos parlamentares a considerar as oportunidades de conseguir conteúdos pontuais que satisfaçam as necessidades informacionais de usuários/cidadãos, ou seja, mapear as percentagens dos seis *sites* com considerável possibilidade de oportunizar a interlocução ‘político e cidadão’, e dos seis *sites* com percentagens inferiores. As variáveis previstas no formulário permitem concentrar nos seguintes aspectos: consecução de informações nos websites, consecução de informação sob demanda, possibilidades de comunicação entre cidadão e deputado e canais de comunicação adicionais e *accountability*. Ressalta-se também o potencial dos dispositivos de interatividade dos sites dos parlamentares para a busca, a recuperação e a aquisição de informações.

5.2 *Websites* dos deputados estaduais: primeira etapa da pesquisa empírica

No site da ALBA, na categoria 'Deputados', encontra-se diversas informações pertinentes aos parlamentares, assim como oportunidades de comunicação e a frequência dos deputados. Com o acesso à página dos parlamentares na Assembleia, o usuário encontrará os dados pessoais do político (nome, profissão, nascimento, filiação e filhos), a formação profissional, atividade profissional; mandato eletivo, filiação partidária, atividade parlamentar e contato (endereço do gabinete, telefone, *e-mails*, sites pessoal e conta em redes sociais; metadados padrão às informações relativas dos deputados. As páginas contêm ainda a possibilidade de contatar o parlamentar, e acessar as ações dos políticos, como as 'proposições', 'pautas', 'ordem do dia' e 'prestação de contas', com sistema de recuperação de conteúdos em seção.

Com as análises empreendidas nos *websites* dos deputados, observaram-se correspondências e aproximações relativas à disposição de informações na página principal. Nos espaços centrais dos *sites* evidenciavam notícias correntes dos parlamentares e as atuações públicas recentes como representante da sociedade; nas laterais esquerdas encontram-se as biografias, proposições, moções, ofícios, projetos de leis, ou seja, conteúdos produzidos nos gabinetes; nos *templates* superiores observaram-se as replicações de informações contidas nas laterais esquerdas, incluindo formulários *on-line* para contatar os parlamentares, registro de usuários em boletins informativos e em redes sociais como *twitter*, *facebook* e *youtube*²⁰. O pressuposto da interatividade elucidado nos resultados preliminares corresponderá ao comportamento informacional dos parlamentares para a construção de conhecimento (cognição).

Os *websites* analisados disponibilizavam recursos audiovisuais, como vídeos e áudios relacionados às atividades políticas dos representantes. Para evitar uma descrição prolixa dos *sites* dos deputados, que distanciaria do objetivo geral da pesquisa, procurou-se apresentar os dados oriundos do formulário de investigação. Ressalta-se, entretanto, que informações adicionais advindas das mencionadas análises estarão representadas por percentuais agregados dos *websites*, assim

²⁰ Rede social destinada a compartilhamento de vídeos.

como os resultados expressivos oriundo de cada categoria. O referencial teórico e enquadramento empírico do *site* institucional da ALBA, como anunciados, demonstraram fulcros essenciais para as escolhas metodológicas. A amostra da presente pesquisa correspondeu, exclusivamente, aos *websites* dos deputados registrados no endereço eletrônico institucional, preterindo àqueles dispersos na internet.

Assinalado no primeiro item, a ‘biografia dos deputados’ procurou identificar os conteúdos informacionais relativos aos parlamentares analisados. O citado item representaria aos usuários/cidadãos interessados em representantes políticos da ALBA uma orientação biográfica de deputados relativa a trajetória pessoal (infância, juventude, comportamento, formação acadêmica do deputado) e política (proposições, projetos sociais, aspirações políticas). As possibilidades de respostas corresponderam à ausência da biografia no sítio analisado (NÃO), a apresentação da biografia no formato simples e sucinto (básico) e, na perspectiva compreendida como ‘ideal’, uma biografia completa indicando a trajetória política do parlamentar, as atividades em partidos políticos e a atuação do parlamentar (avançado). Assim, todos os *sites* analisados apresentaram biografias (seja na categoria *básico* ou *avançado*), com destaque percentual para as biografias completas (67%).

No processo de busca de conteúdos, correspondente ao sucesso em resultados de buscas nos *sites* investigados, 72% dos *websites* permitiu recuperar informações solicitadas relativas aos parlamentares. Percentual análogo correspondeu às categorias das notícias publicadas nos *mainstream media (clipping)*, como jornais, revistas, áudios e vídeos; o propósito era encontrar informações compiladas dos deputados em fontes legítimas de conteúdos dos parlamentares. Contudo, as informações encontradas correspondiam a notícias que enfatizavam os aspectos positivos do representante político, denominada de ‘imagem pública positiva’; 11% dos *websites* analisados apresentavam conteúdos simples, com notícias desatualizadas.

A categoria *Arquivos com informações públicas para downloads (discursos, projetos, legislações)* também revelou equidade percentual em relação a segunda e terceiro classes do formulário (72%). Os documentos encontrados nos *sites* potencializam, aos usuários de informação política, a recuperação de conteúdos legítimos produzidos pelos deputados. Os arquivos eletrônicos registrados nos

websites dos deputados da ALBA constituem, potencialmente, o motivo para os usuários lograrem conteúdos públicos específicos às necessidades informacionais. No momento da consulta, os usuários/cidadãos ‘tomariam conhecimento’ das proposições e projetos dos representantes políticos e facultariam a cobranças de atividades orientadas às reformas sociais. O diagnóstico empreendido nos *sites* parlamentares também procurou evidenciar *registros de conteúdos de utilidade pública*, como a Constituição Brasileira, a Constituição Baiana, assim como o contato com instituições de segurança pública, como Polícia Militar e Corpo de Bombeiros. A pesquisa revelou que 67% dos *websites* avaliados não possuíam informações da citada categoria; a contrapartida do resultado de 33% pautou em endereços atualizados e categorizados, visando a apresentar aos usuários informações de utilidade pública.

Centrado na recuperação de conteúdos orientados às necessidades informacionais de usuários, as categorias da seção ‘consecução de informações sob demanda’ (quesitos 6-10) procuram diagnosticar as possibilidades de conseguir dados e/ou informações específicas às solicitações dos usuários. A assinatura de *newsletters* (ou boletins eletrônicos) contidos nos *websites*, com ‘temas genéricos’, correspondeu a 61% dos endereços eletrônicos analisados; nenhum *site* apresentou a possibilidade de assinatura de boletins com ‘temas específicos’, ou seja, *on demand*, possivelmente devido a facilidade em disponibilizar generalidades das atividades parlamentar em informar ao público.

A ausência de agenda das atividades parlamentares, como viagens, reuniões e visitas a comunidades, correspondeu 78% dos *sites* investigados. Apenas 6% dos *websites* que apresentaram agendas atualizadas, com ações prospectivas dos parlamentares. Aventa-se que usuários informados das atividades dos representantes políticos estariam informados e encorajados a propor possíveis encontros presenciais com os parlamentares. No presente contexto, a pesquisa também procurou perscrutar nos *websites* informações que indicassem o horário e o local para agendar encontros presenciais, como o ‘atendimento ao cidadão’. A variável relativa à presença orientações, mas com informações insuficientes, pautou em 61% dos resultados, contrariando os 17% dos *websites* que descreviam conteúdos completos, com orientações satisfatórias para agendar atendimentos.

Nas possibilidades de interlocução para atender as demandas informacionais de usuários/cidadãos, denominada de 'participação política' *on-line* e/ou *off-line*, na pesquisa realizada por Santos (2011), 89% do universo dos endereços eletrônicos investigados possibilitavam o contato *on-line* e *off-line*, ampliando as possibilidades de comunicação dos atores envolvidos no processo político. O item relaciona-se estritamente com as classes predecessoras concernentes à disponibilidade da agenda do deputado e com as informações que evidenciassem o(s) local(ais) e horário(s) estabelecidos pelo parlamentar ou Assessoria do Gabinete, pois considerava-se como premissa da participação política o envio de demandas informacionais que orientassem e indicassem aos usuários os meandros de compartilhamento de conteúdos no processo político.

Considerando os três últimos itens (agenda, horário, local e possibilidades de contato), investigaram-se nos *websites* dos parlamentares metadados que assinalassem ou incentivassem a participação política de usuários/cidadãos interessados em informações políticas. Mas contrariando esta premissa, a pesquisa revelou que 67% apresentaram informações insuficientes com os mencionados incentivos. O formulário não pontuou orientações satisfatórias que motivassem usuários/cidadãos à participação, ou a procura de informação direcionada, convidando-os a comporem plataformas políticas a partir de encaminhamentos de sugestões e demandas, dimensão relevante para a problematização e desenvolvimento da tese proposta, de como os assessores buscam, recuperam e selecionam informações para encaminhar aos deputados – subsídio essencial a elaboração de plataformas políticas.

No terceiro bloco, destinado às possibilidades de comunicação entre usuários/cidadão ↔ representantes políticos, realizada em dispositivos de interatividade, a classe acerca da 'existência de informação relativa ao prazo de atendimento das demandas', **nenhum** *website* disponibilizava informações esclarecendo o prazo para responder as possíveis demandas dos usuários. Sem a garantia de retorno, a ausência informações esclarecedoras do tempo de resposta poderá desmotivar a participação dos cidadãos pela *res publica* (coisa do povo, pública)', devido à ausência de normas que fundamentassem o reclame da morosidade de retorno. Os usuários que contatassem os representantes políticos, utilizando os dispositivos de interatividade na *web*, não estariam assegurados da

efetividade da resposta, presentes em discursos como 'nem adianta procurar os representantes políticos, eles nunca atendem às nossas solicitações'.

Apesar da inexistência de informações que evidenciem os prazos de atendimento às demandas sociais, o pesquisador da tese simulou os canais interativos para identificar as possibilidades de respostas às demandas sociais (discutidas na subseção seguinte). Na classe destinada a indicações de respostas às informações solicitadas, 94% dos *sites* não atenderam a prerrogativa de incentivos a encontros presenciais, e aparecem com 6% os endereços eletrônicos dos parlamentares as mencionadas especificações necessárias a encontros presenciais. No contraponto destes dados, ressalta-se que 94% dos *sites* permitem o envio de mensagem às assessorias sem o registro prévio no sistema. Entretanto, as possibilidades de contato sem o cadastro dos usuários/cidadãos não asseguram a efetividade de respostas ou encontros presenciais.

As três classes discutidas compõem o bloco destinado à comunicação de usuários e representantes políticos, e as oportunidades de registrar mensagens nos *websites* investigados. A partir da totalidade pesquisada, 72% dos *sites* não permitiam registros de conteúdos; e 17% autorizavam os usuários a quaisquer registros, mas não admitiam réplicas e tréplicas das mensagens postadas nas páginas. O restante dos endereços virtuais consentia respostas variadas advindas de cidadãos interessados na discussão. O citado recurso permitia o registro e a consulta posterior ao período das postagens, e correspondia, essencialmente, a congratulações dirigidas ao parlamentar, denúncias sociais e políticas (*problemas com a rede de esgoto, buracos nas ruas*) e comunicações amistosas (*a cidade do deputado X sente orgulho deste homem batalhador e honesto*).

O fórum de discussão constitui um instrumento destinado à promoção de debates que abordam temas específicos, ou livres, em páginas da internet. A derradeira classe do formulário de pesquisa procurou identificar a disponibilidade de fóruns públicos nos *websites* dos deputados da ALBA. Com percentagem expressiva, 94% dos **sites** não possuíam fóruns de discussão analisados, dificultando a abertura de debates públicos e virtuais envolvendo uma miríade de usuários/cidadãos e parlamentares/assessorias; as percentagens restantes revelaram fóruns ativos com capacidade de os usuários proporem temáticas de interesses específicos, com o propósito de compartilhar problemas comuns à

população e, no processo organizado, estruturar campanhas e grupos de pressão para reclamar dos parlamentares soluções aos problemas sociais.

A categoria centrada nos canais adicionais de comunicação e no *accountability* corresponde à derradeira dimensão do instrumento de pesquisa para a coleta de dados e informações. A investigação previu igualmente a disponibilidade de formulários dirigidos à expressão dos usuários para o envio de demandas dos cidadãos aos representantes políticos. Destarte, 33% dos *websites* analisados não contavam com a presença de formulários eletrônicos e, quando os registravam, não consideravam as opiniões encaminhadas por usuários; aspecto que excedeu a metade do percentual universo pesquisado, com 56%. Apenas 11% condisseram à publicação de informações expedidas pelos usuários, caso consentissem compartilhar as opiniões (ou demandas) com outros ‘internautas’ visitantes dos *websites*.

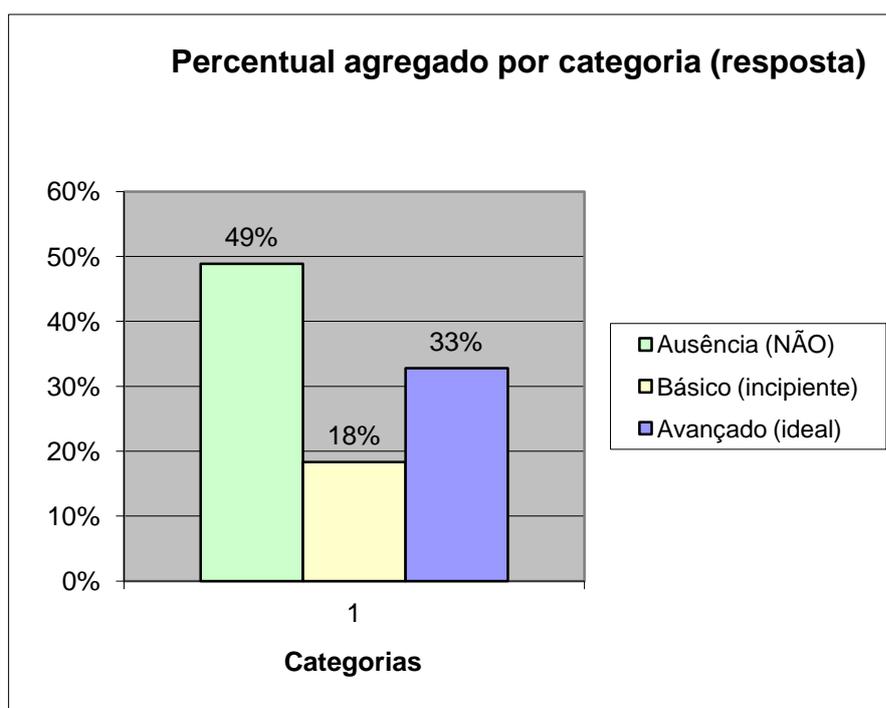
A classe seguinte procurou identificar os canais interativos que contribuíssem para a multiplicidade de acesso, como o SMS (mensagens por celulares), indicação de quiosques ou computadores de acesso público e irrestrito, para ampliar o escopo da participação política. Observou-se que 78% dos endereços eletrônicos visitados não apresentaram ‘formas outras’ que ampliassem ou assegurassem a multiplicidade de acesso de usuários interessados nas atividades políticas. Contudo, 22% do universo analisado identificaram-se na existência ‘ativa’ dos referidos canais interativos nos *websites*, possibilitando a diversidade de acesso. As redes sociais (*facebook, instagram, twitter*) também corresponderam à multiplicidade de comunicação entre usuários e parlamentares, mas 11% dos *sites* não disponibilizavam redes sociais, ou, apesar de apresentá-las, estavam inativas. A modalidade de resposta ‘as redes sociais estão ativas, e os ‘deputados acessam com regularidade’ compreendeu 78% dos *websites*.

A penúltima classe do formulário, destinada à identificação de enquetes ou pesquisas de opinião pública, descortinou-se que 94% dos *sites* não apresentaram subsídios para levantar receber comentários advindos de enquetes; somente 6% dos *websites* autorizam aos usuários a responderem especificamente às enquetes, exprimindo opiniões variadas ao solicitado. A sequência do instrumento de pesquisa procurou enunciar como os representantes políticos disponibilizam as contas públicas nos respectivos *websites*. Assim, **nenhum** *site* disponibilizava informações

acerca da prestação de contas das verbas públicas (*accountability*), preterindo, inclusive, informações elementares ou citações pertinentes às verbas públicas.

A análise dos *websites* dos parlamentares da ALBA constituiu a primeira etapa da pesquisa empírica. O propósito do diagnóstico empreendido nos *sites* dos deputados visou a ranquear as páginas com oportunidades de interlocução e recuperação de informações pautadas em dispositivo de interatividade. Para sintetizar dos dados agregados por classes, segue o gráfico que geometriza o percentual agregado por categoria de respostas, contribuindo para uma visualização completa das tendências relativas à participação política nos sítios dos deputados vinculados à instituição política: a ALBA

GRÁFICO 1 – Representação do percentual agregado por categoria de resposta



Fonte: elaborado pelo pesquisador

Observa-se um relativo desequilíbrio nas categorias de respostas que conferem à ausência (49%) e à presença (33%) das classes elencadas no formulário de pesquisa. Os pontos percentuais, que distanciam a ausência absoluta e a existência relativa dos itens relacionados à participação (o somatório da ausência e a presença incipiente), possibilitaram ao pesquisador a visualizar o panorama dos *sites* investigados. Assim, optou-se investigar as primeiras percentagens das dimensões 'satisfatório' e 'insatisfatório', ou seja, as percentagens mais

representativas dos resultados obtidos na replicação da investigação de Santos (2011). Pretendeu-se, contudo, confrontar os resultados destes dois blocos para evidenciar as possíveis relações e contradições nos resultados, logrando novos conhecimentos e contribuindo para a compreensão mais aprofundada deste fenômeno informacional no âmbito político e cognitivo. A seção seguinte apresentará os resultados logrados com a segunda etapa da pesquisa empírica e discutirá os dados e informações, a considerar o referencial teórico.

5.3 O comportamento informacional dos assessores: segunda etapa da pesquisa empírica

Cumprida a etapa de levantamento para ranquear os *websites* dos deputados da ALBA, relacionada às possibilidades de interlocução entre usuários/cidadãos e parlamentares, e à evidenciação percentual anunciadas pelo formulário de investigação, a segunda etapa da pesquisa de campo procurou aplicar o questionário de investigação. O questionário visou a delinear aspectos do comportamento informacional das assessorias dos gabinetes dos parlamentares da ALBA, no âmbito das necessidades informacionais e busca de conteúdos em sistemas de informação. O instrumento procurou recuperar dados e informações que enunciassem determinados subsídios à elaboração de plataformas políticas e procedimentos à construção de agenda das atividades dos parlamentares pautadas nas demandas sociais para, em momentos posteriores, contornar elementos que assumam uma estrutura plausível de comportamento informacional em instituições políticas.

A segunda etapa da pesquisa empírica principiou com o envio de *e-mails*, ou o preenchimento de formulário de 'contato' dos *websites* selecionados e analisados, em abril de 2016. O intuito era simular a efetividade dos correios eletrônicos, com a possibilidade de os assessores responderem ao questionário de pesquisa. Em maio do referido ano (transcorrido um mês), o pesquisador não havia recebido notificação dos gabinetes. A ausência de resposta ao questionário constituiu um dado relevante, e confirmou a pesquisa desenvolvida por Santos (2011) em relação à improbabilidade de participação política de usuários/cidadãos, pautadas em

dispositivos de interatividade dos *websites* dos parlamentares da 16ª Legislatura (2007-2011). Apesar das mudanças de deputados nas legislaturas seguintes, as assessorias 'representantes do povo' continuam voltadas para as atividades internas dos gabinetes, com incipiente atenção orientada à sociedade.

Como havia uma relativa previsão às 'não respostas', o responsável pela pesquisa esquematizou estratégias para alcançar os dados e informações para a investigação. Como a operação das mensagens eletrônicas enviadas não cumpriu o efeito desejado, a estratégia seguinte procurou telefonar diretamente aos gabinetes; assim, a possibilidade de conseguir os *e-mails* diretos dos assessores. Somente a assessoria do Deputado Deputado2 não atendeu a ligação. Importante ressaltar que, em conversa informal com uma professora do ICI/UFBA, o responsável pela investigação conseguiu o contato direto (número do celular) da assessoria do Deputado Deputado3 (PT). Com a oportunidade de contatá-la, a partir da recomendação nominal, a mencionada assessora colocou-se a disposição para responder ao questionário, indicando mais cinco assessorias.

Como as assessorias não haviam respondido às mensagens direcionadas aos endereços eletrônicos (os *e-mails* disponibilizados, por telefone, para contato direto), o pesquisador resolveu contatar as assessorias recomendadas pela assessora do parlamentar Deputado3. Anunciando aos responsáveis pelos gabinetes a indicação prévia da assessora, o resultado nas respostas foi positivo: o levantamento obteve as respostas necessárias, somando-as cinco, excetuando a assessoria de Deputado5 que garantiu responder ao instrumento, mas não o encaminhou em tempo hábil. Somente a assessoria de Deputado6 (PDT) respondeu ao instrumento pautado na estratégia telefone→solicitar *e-mail*→enviar *e-mail*. Segue a representação sintética do quadro de resposta das assessorias:

QUADRO 6 – Esquema de respostas das assessorias parlamentares

Estratégias de Contato					
(1) Formulário de contato (<i>site</i>), telefone institucional e redes sociais.		(2) Formulário de contato (<i>site</i>) e indicação da docente ICI/UFBA		(3) Formulário de contato (<i>site</i>) e indicação da assessoria do Deputado Deputado3	
Deputados	Resultado	Deputados	Resultado	Deputados	Resultado
Deputado1	Negativo	Deputado3	Positivo	Deputado4	Positivo
Deputado8	Negativo			Deputado5	Negativo
Deputado2	Negativo			Deputado7	Positivo
Deputado6	Positivo			Deputado10	Positivo
Deputado11	Negativo			Deputado9	Positivo
Deputado12	Negativo			-----	-----

Fonte: elaborado pelo pesquisador

O Quadro 6 evidencia os resultados negativos correspondentes às estratégias de contatar as assessorias através de canais de comunicação convencionais a usuários/cidadãos, como *e-mails* e telefones dos gabinetes dos parlamentares. Devido à popularidade e à dinâmica das redes sociais, aventou-se a possibilidade de contatar as assessorias dos deputados com a intenção de agendar encontro presencial com os responsáveis pela procura e seleção de informações relevantes às atividades dos parlamentares. A ausência de manifestação, ou indicativos de respostas às mensagens enviadas aos gabinetes, permitiu deduzir acerca da peculiaridade do objeto de pesquisa, como a multiplicidade de atividades desenvolvidas no âmbito da referida instituição política.

No processo de contatar as assessorias por telefone institucional, observou-se a inoperância dos formulários de contato registrados nos *websites* dos deputados (como o ‘fale com o deputado’), considerando a ausência de retorno um indicativo relevante à análise dos resultados da presente investigação. Compete também salientar que, nas referidas conversas telefônicas, os discursos sempre convergiam para o desuso dos formulários orientados à interlocução, assim como ao ‘esquecimento’ em responder as demandas sociais. Apesar de indicarem endereços eletrônicos diretos das assessorias para a comunicação com o pesquisador, a frustração das não repostas não representou um empecilho à elaboração e ao progresso da pesquisa de doutorado. O contrário: os mencionados indicativos proporcionaram ao investigador estabelecer novas estratégias metodológicas, e estruturar novas possibilidades para cumprir os objetivos de pesquisa e responder a

pergunta de partida; subsídios essenciais à proposição do modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares.

Na segunda etapa da pesquisa, evidenciaram algumas peculiaridades. Os *websites* dos deputados Deputado1, Deputado4, Deputado5, Deputado2, Deputado6 e Deputado12 não apresentavam endereços eletrônicos, telefone para contato ou estavam inativos no período da investigação (como reformulação do *site*); o 'fale com o deputado' estava inativo, sem possibilidade de contato. Em situações assim, procurou-se enviar a mensagem direto pelo *site* da ALBA, página que também apresentava os números telefônicos dos gabinetes. Já os *sites* dos parlamentares Deputado3, Deputado7, Deputado8, Deputado9, Deputado10 e Deputado11 estavam em funcionamento, autorizando o envio da mensagem sem problemas operacionais e tecnológicos. Contrariando os resultados da pesquisa desenvolvida por Santos (2011), no âmbito do envio das solicitações para o contato presencial, a presente investigação não retornou com mensagens automáticas.

Com a coleta de dados e informações, advindas da aplicação do instrumento de pesquisa às assessorias respondentes, o responsável pela tese continuou a insistir na obtenção de respostas dos 'silentes', cogitando, inclusive, presenciar-se nos gabinetes parlamentares da ALBA. Contudo, as demandas presenciais de cidadãos impossibilitaram a entrega do questionário de pesquisa. Apesar do tempo do primeiro contato e a insistência do pesquisador em conseguir as repostas das assessorias que faltavam participar da investigação, aventou-se que, caso mantivesse a 'inconveniência' dos contatos, as respostas poderiam apresentar vieses, aleatoriedade e discrepâncias nas informações, não correspondendo à realidade circulada no interior dos gabinetes; a espontaneidade em responder aos quesitos objetivos e subjetivos do questionário aproxima da verossimilhança pretendida em pesquisas científicas. O contrário poderia influenciar nas marcações das questões devido ao interesse de cumprir 'o quanto antes' aos apelos do investigador.

Críticas também estiveram presentes em determinadas manifestações das assessorias parlamentares da ALBA. Pensando na dinâmica e no tempo exíguo dedicado ao cumprimento de atividades parlamentares, procurou-se simplificar o mencionado questionário, atribuindo-lhe perguntas simples e diretas às assessorias, mas sempre focalizadas nos objetivos de investigação da tese. Porém, uma

determinada assessoria, previamente selecionada, revelou que o instrumento estava 'longo e subjetivo', e que era 'inviável de responder algumas perguntas'. Revelou que o *website* do deputado estava em reformulação para atender com eficiência à sociedade e que, em breve, poderia responder à solicitação. Os critérios da elaboração do questionário cumpriram às exigências mínimas das adequações aos sujeitos investigados, mas sem comprometer a qualidade das respostas registradas no mencionado instrumento de coleta de dado.

Balizado os meandros significativos a segunda etapa da pesquisa de campo, a subseção seguinte procura apresentar e discutir os resultados a partir dos grupos dos deputados (e respectivas assessorias) ranqueados para análise criteriosa dos sujeitos da presente investigação. A proposta é apresentar os resultados separadamente (os '**seis+**' e os '**seis-**' percentuais do formulário da primeira etapa da pesquisa) para, em discussão posterior, integrar as respostas das assessorias enquanto profissionais responsáveis pela orientação informacional dos parlamentares. Para operacionalizar os resultados, geometrizar-se-ão gráficos advindos das questões fechadas do instrumento, a partir da elaboração de subseções orientadas à apresentação dos dados referentes aos gabinetes (grupos com percentuais insatisfatórios e satisfatórios), sem a correspondência com o referencial teórico devido à caracterização da pesquisa em perfilar as assessorias parlamentares.

As perguntas subjetivas focalizaram nas atividades particulares inscritas nos gabinetes dos deputados investigados. As respostas corresponderam, sobremaneira, ao tempo e espaços específicos e à percepção dos assessores entrevistados. Como as entrevistas tratavam de discursos e inferências acerca da realidade vivenciada pelas assessorias, preferiu-se discuti-las na subseção destinada à apresentação dos resultados agregados dos Grupo1 e Grupo2. Reserva-se à subseção das entrevistas a apresentação dos resultados em consonância às temáticas relativas aos estudos de usuários e necessidades de informação e aos modelos de comportamento informacional de usuários, como T. D. Wilson (1981; 1999; 2000), T. D. Wilson e C. Walsh (1996), B. Dervin (1983; 1986), D. Ellis (1989), D. Ellis e M. Haugan (1997), C. C. Kuhlthau (1989; 1991; 1993; 2008), P. Ingwersen (1996; 2002). Recupera-se, outrossim, demais autores que

compuseram e contribuíram com o debate teórico-conceitual do tema da presente investigação: o comportamento informacional em instituições políticas.

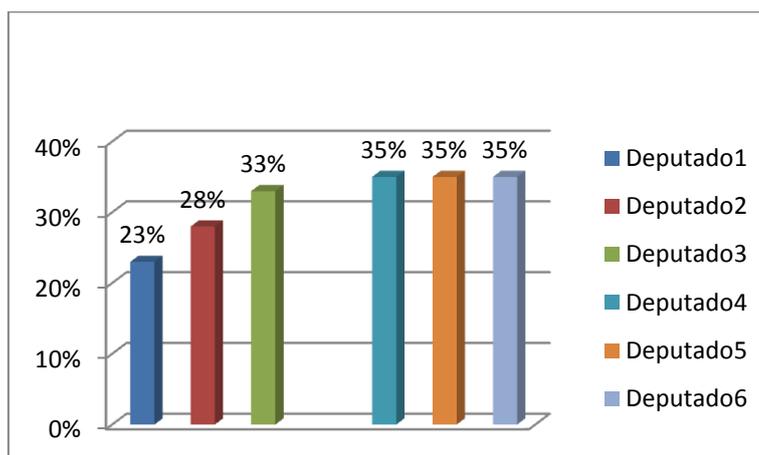
5.3.1 Resultados dos deputados com percentual insatisfatório (-50%) – Grupo1

Como anunciado na seção dos procedimentos metodológicos, a primeira etapa da pesquisa procurou mapear os *websites* dos parlamentares da ALBA, a partir das oportunidades de interlocução entre usuários/cidadãos e assessorias dos gabinetes; a proposta considerou anunciar critérios seguros para a seleção da amostra, ou seja, os deputados que apresentassem maiores recursos orientados à facilidade de interlocução com a sociedade (*websites*, redes sociais, números telefônicos). Com o mapeamento, evidenciaram-se percentuais que variavam de 23% a 35% nas possibilidades de comunicação e prestação de serviços informacionais, como a agenda de atividades do deputado e a *accountability* da utilização das verbas públicas. Para cumprir os objetivos da pesquisa, estabeleceram-se determinados critérios essenciais à compreensão dos sujeitos e objetos analisados, como os critérios de seleção de informações e proposições advindas de usuários/cidadãos, e as algumas prerrogativas jurídico-legais que orientem as atividades dos assessores.

A prerrogativa da primeira etapa de pesquisa examinou a correspondência das premissas informacionais de Buckland (1991) nos seguintes aspectos: a 'informação como processo', que corresponde à deliberação de informar ao sujeito cognoscente, e poderá modificar as estruturas cognitivas prévias; a 'informação como conhecimento' (intangível), que imputa a redução de incertezas/lacunas existentes àquelas estruturas e; a 'informação como coisa' (tangível), que corresponde a expressões, descrições e representações registradas. Transposta à realidade das instituições políticas, as citadas premissas corresponderiam à interlocução dos protagonistas no processo político (sociedade e políticos). Assim, a informação de cunho político potencializaria a ampliação do conhecimento de usuários/cidadãos ao procurarem conteúdos (projetos de lei, moções, discursos parlamentares – informação como coisa, i.e., a informação registrada) para reduzir

as dúvidas ou ‘espaços’ cognitivos. A mencionada etapa da pesquisa justifica-se nas premissas informacionais de ampliação do conhecimento, associada às oportunidades efetivas de comunicação disponibilizadas pelas assessorias. Em seguida o gráfico que representa os *websites* que apresentaram ensejos insatisfatórios de interlocução.

GRÁFICO 2 – *Websites* com oportunidades insatisfatórias de interlocução.



Como enunciado, metade das assessorias respondeu ao questionário de pesquisa. No quesito correspondente à escolaridade dos assessores parlamentares, os perfis indicaram que possuíam graduação completa e pós-graduação *lato senso* (especialização e MBA²¹). Contudo nenhum profissional apresenta somente o ensino fundamental e médio incompleto/completo, ou pós-graduação *stricto senso* (mestrado ou doutorado). Assim, segundo os respondentes, a formação acadêmica/profissional interfere e coopera no cumprimento das atividades desenvolvidas nos gabinetes, estabelecendo uma relação direta com as rotinas parlamentares. Os referidos dados coletados apontam para uma tendência de profissionais capacitados a assumir domínios intelectivos no âmbito político, podendo favorecer uma continuidade das atividades exercidas nos gabinetes.

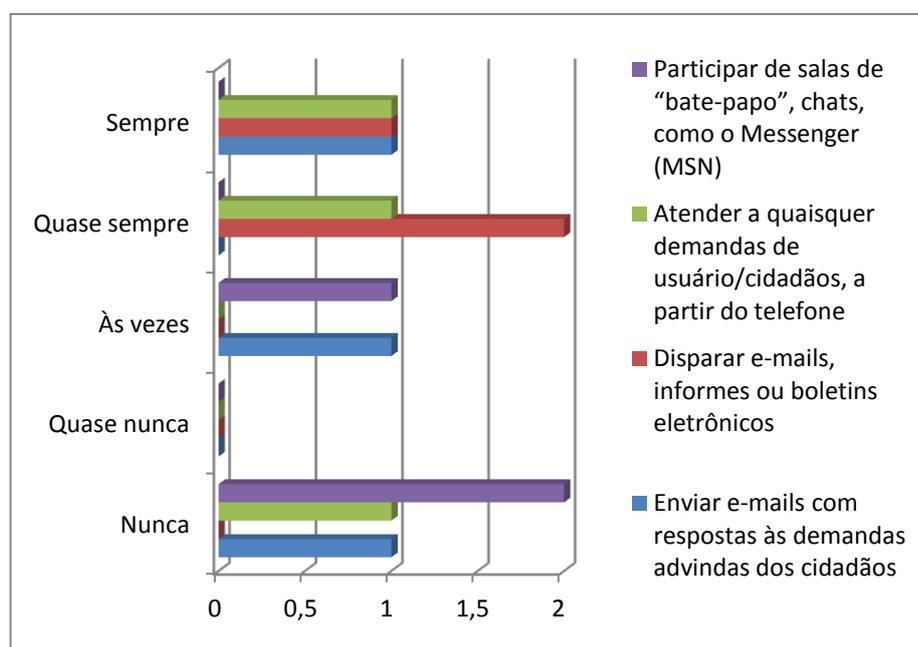
No aspecto correspondente às experiências para desempenhar as tarefas inerentes às assessorias, dois respondentes do Grupo1 indicaram que o conhecimento prévio acumulado, adquirido em assessoramentos anteriores, baliza-os no auxílio dos parlamentares, enquanto o outro respondente informa que a prática cotidiana favorece o desenvolvimento das atividades. Os assessores não

²¹ *Master of Business Administration.*

possuem ou desempenham atividades remuneradas paralelas, mas admitem que poderiam vincular-se a trabalhos, diferentes aos exercidos nos gabinetes dos parlamentares, para aumentar a fonte de renda. Parece que, apesar das aspirações em complementar o orçamento financeiro, o assoberbo característico das atividades políticas diárias não permitem a acumulação de tarefas.

E para confirmar a dinâmica das atividades em instituições políticas, como os gabinetes parlamentares da ALBA, o questionário também procurou esquadriñar as tarefas cumpridas durante as semanas, conforme os gráficos representados em seguida. As análises empreendidas focalizaram em dados relevantes, evidenciados nos índices de respostas conferidas pelas assessorias. Ressalta-se, entretanto, que as subseções das análises isoladas permitirão delinear os perfis dos profissionais que responderam ao questionário de investigação, respondendo ao primeiro objetivo específico da investigação.

GRÁFICO 3 – Interlocução das assessorias em *chats*, redes sociais, telefones e *e-mails* – Grupo1



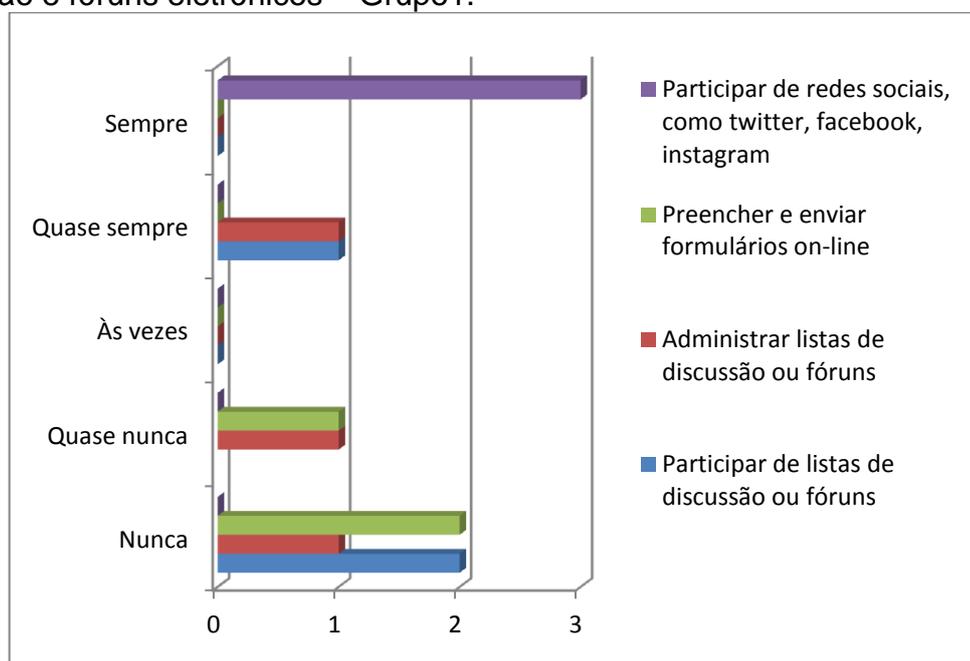
No gráfico representado acima, observa-se que, na categoria concernente à participação das assessorias em *chats*, houve indicações de 'nunca' e 'às vezes'. Percebe-se que dimensões relativas à comunicação simétrica não constituem uma tônica às atividades inerentes aos gabinetes; a interlocução simétrica poderia constituir uma estratégia plausível ao cumprimento das demandas de

usuários/cidadãos. Em contraposição, o telefone institucional parece corresponder ao mecanismo de comunicação passível de atendimento das solicitações, assim como disparar mensagens eletrônicas (*e-mails*, informes ou boletins eletrônicos). Contudo, a primeira etapa da pesquisa evidenciou a ausência de mecanismos de atendimento às demandas específicas encaminhadas pelos usuários/cidadãos, corroborando com as respostas reveladas no questionário, ou seja, apenas uma assessoria anunciou que responde 'sempre' às solicitações enviadas por *e-mail*.

Em contrapartida à ineficiência das respostas por dispositivos de comunicação, como os endereços eletrônicos e os números telefônicos institucionais, as redes sociais representaram um canal de comunicação virtual relevante para os assessores dos gabinetes. A inserção dos representantes políticos em redes sociais, como o *facebook*, *instagram* e *twitter*, constitui uma prática irrevogável em instituições políticas, inclusive observada nos resultados da investigação desenvolvida por Santos (2011). O formulário destinado à identificação das oportunidades de interlocução e participação política nos *websites* dos deputados da ALBA evidenciou que 78% dos *sites* analisados estavam inscritos em redes sociais. Entretanto, a referida inscrição não garante respostas às demandas perquiridas, considerando a coleta frustrada de respostas das assessorias através das redes sociais. A estrutura parece (novamente) representar uma possibilidade aberta de promoção da imagem política do deputado, com a divulgação de rotinas do parlamentar, compartilhando fotografias, vídeos, cartas abertas, valores, e outras estratégias que alcancem uma miríade de usuários das redes sociais.

No âmbito da disponibilidade de formulários eletrônicos dirigidos à expressão de usuários/cidadãos, como a possibilidade de envio de mensagens e opiniões relativas às ações do parlamentares, contatou-se que as assessorias não disponibilizam o referido recurso, ou não percebem como estratégia relevante à interlocução dos atores políticos e sociais. Acepção parecida com a categoria concernente à administração da lista de discussão ou fóruns temáticos; apenas uma assessoria indicou que 'quase sempre' operacionalizava a lista, mas os dispositivos não foram identificados no referido *website*. Houve, contudo, uma relativa correspondência na participação das listas de discussão ou fóruns eletrônicos; o gráfico seguinte evidencia que, administrá-los, não significa participar efetivamente (considerações sintetizadas no Gráfico 4).

GRÁFICO 4 – Atividades parlamentares em redes sociais, formulários, listas de discussão e fóruns eletrônicos – Grupo1.

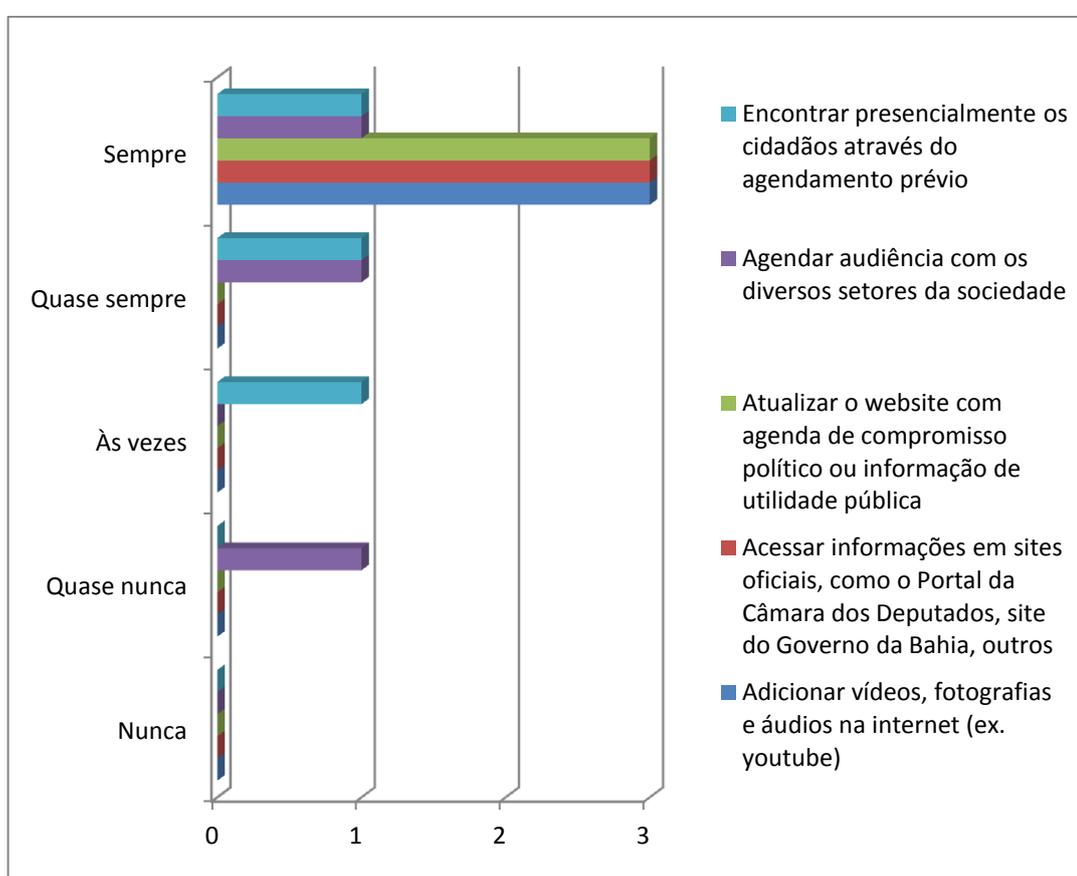


O cerne da segunda etapa da pesquisa campo procurou ponderar as oportunidades de encontros presenciais através do agendamento prévio de informações disponibilizadas nos *websites* dos parlamentares da ALBA. A distribuição das respostas ‘sempre’, ‘quase sempre’ e ‘às vezes’, como as informações encontradas na variável ‘agendar audiência com os diversos setores da sociedade’, contradiz a realidade observada nos procedimentos de coleta de dados que, apesar de os *websites* registrarem endereços e telefones institucionais, poderão desencorajar as iniciativas de interlocução entre as assessorias e os usuários/cidadãos. Assim, a disponibilidade de dispositivos de comunicação (*e-mails*, redes sociais) não garante atendimento às solicitações informacionais; a ausência de resposta e o ‘silêncio’ dos gabinetes – em diversas situações – continuam a permear as práticas das atividades cotidianas em determinadas instituições políticas.

Entretanto, as respostas unânimes conferiram às atividades de atualização dos *websites* com informação de utilidade pública, e com a agenda de compromisso dos parlamentares; às buscas e recuperação de informações em *sites* oficiais e às habilidades em ‘manusear’ vídeos, fotografias e áudios na internet. Em correspondência com o formulário de análise dos *websites* dos deputados, que evidenciava informações básicas orientadas ao agendamento com

usuários/cidadãos, encorajando-os ao encontro presencial, o segundo instrumento de pesquisa demonstra o interesse das assessorias em viabilizar o mencionado encontro entre os protagonistas da ação política. Mas a contradição aprofunda quando o questionário apresenta dados que indicam atualizações das agendas de compromisso dos parlamentares, considerando que os *websites* analisados **não** possuíam, na arquitetura gráfica, seções com a agenda do político, ou seja, as assessorias informam que atualizam as agendas dos parlamentares sem tê-las registradas nos *sites*.

GRÁFICO 5 – Oportunidades de encontros presenciais entre assessorias, competência na busca de informação e habilidades tecnológicas – Grupo1.



Em correspondência com as discussões teórico-conceituais aventadas no referencial teórico da presente pesquisa, acerca das necessidades informacionais e busca de conteúdos em sistemas formais e informais, as assessorias do Grupo1 revelaram que acessam informações em *sites* oficiais, o Governo da Bahia. Fomentar a multiplicidade de acesso a informações garante recuperar conteúdos seguros para a tomada de decisão inscrita nas atribuições cotidianas dos gabinetes

parlamentares. Recuperar informações relevantes constitui uma premissa essencial à realização de determinadas atividades políticas, e ao delineio do comportamento de busca de informação em instituições políticas. A prática de buscar conteúdos em sites oficiais, que compõem as decisões inscritas nos gabinetes em *sites* oficiais, também constitui um comportamento informacional relevante aos gabinetes parlamentares, considerando a dinâmica e a transitoriedade das atividades políticas.

A citada prática corrobora com a concepção de Ingwersen (1996; 2002), em relação ao processo de busca e recuperação de informação. No limiar argumentativo, o autor da interação de estruturas cognitivas, gerada pelo compartilhamento lógico da informação e conhecimento, evidencia a essência da elaboração e representação do modelo de 'mundo' dos indivíduos. Comportam expectativas, intencionalidades, emoções, intuição e experiência que, no caso das assessorias, consistira em estruturas de conhecimento determinadas pelos sujeitos responsáveis pelas atividades parlamentares, acrescidas das experiências sócio-coletivas, como a pesquisa em jornais e *sites* institucionais.

Registrar e disponibilizar vídeos, fotografias e áudios dos deputados na internet representou a totalidade das respostas. A habilidade em manejar referidos dispositivos audiovisuais evidencia um procedimento característico das assessorias em promover, sobretudo, a imagem do político assistido. Compilar imagens e editar vídeos compreendem processos comunicacionais essenciais à inserção parlamentar em ambiente *web*, e ampliam a circulação e a publicização de plataformas políticas do parlamentar, conferindo (potencialmente) a interlocução imediata entre os atores envolvidos na esfera política. Como os mencionados dispositivos audiovisuais autorizam a consulta assimétrica dos usuários/cidadãos, a recuperação de informações – compreendida como coisa ou processo – acontecerá de maneira específica e 'sob demanda'.

O questionário de pesquisa também apresentou questões subjetivas (abertas) orientadas às assessorias dos parlamentares da ALBA. O propósito conferiu a examinar, com muita acuidade, determinadas nuances que estariam impossibilitadas de registros nas perguntas objetivas (fechadas). O discurso, na presente etapa da pesquisa, possibilitou considerar aspectos procedimentais de busca e recuperação de conteúdos para, assim, propor um modelo de comportamento informacional de

assessorias em instituições políticas. Prosseguir no aprofundamento e replicação do modelo em outras realidades garantirá ajustes e consolidação devidos.

5.3.2 Resultados dos deputados com percentual satisfatório (+50%) – Grupo2

As respostas das assessorias que apresentaram percentuais satisfatórios, indicados na primeira etapa da pesquisa, corresponderam a 50% dos sujeitos previstos na pesquisa. Como esclarecido anteriormente, transcorrido trinta dias com regulares investidas, e definição de múltiplas estratégias para a coleta de dados frustraram-se; como a insistência extensiva poderia interferir no processo das respostas, decidiu-se, então, apresentar e discutir os dados/resultados logrados 'espontaneamente', considerando que a ausência de respostas constituiu uma informação valiosa ao desenvolvimento da pesquisa, pois apresentava variáveis não previstas na elaboração dos instrumentos de investigação. Assim, a pesquisa científica em ciências humanas e sociais configura-se e reconfigura-se pautada na dinamicidade e imprevisibilidade dos fenômenos.

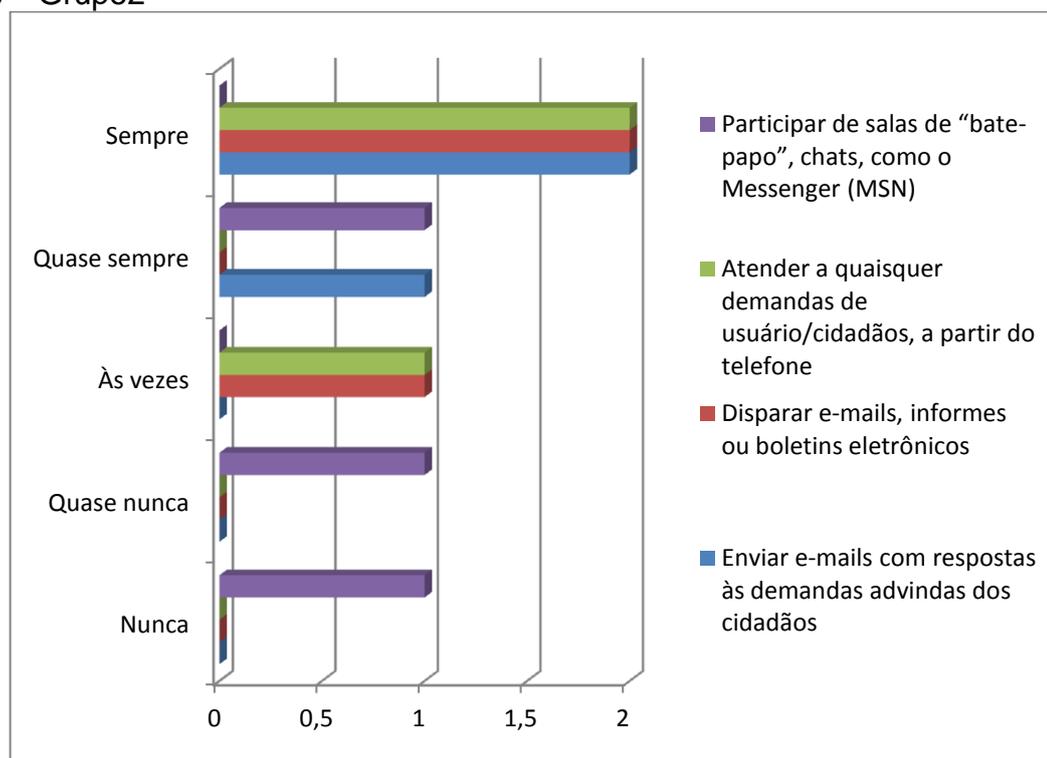
O primeiro campo de coleta de dados do questionário, a respeito da escolaridade dos assessores parlamentares, as respostas corresponderam ao 'superior completo/incompleto' e 'pós-graduação *lato senso* (especialização e MBA), equivalendo ao grupo do percentual insatisfatório. Novamente, nenhum profissional apresenta somente o ensino fundamental e médio incompleto/completo, ou pós-graduação *stricto senso* (mestrado ou doutorado). Em relação à interferência da formação acadêmica no cumprimento das atividades parlamentares, apenas um respondente indicou que 'interfere, mas sem influenciar os processos decisórios', enquanto os dois participantes afirmaram que 'interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas nos gabinetes'.

As experiências para desempenhar as tarefas inerentes às assessorias corresponderam a duas legislaturas (resposta unânime). O acúmulo de experiência, focalizada às atividades dos gabinetes, poderá apresentar um amadurecimento para resolver determinados percalços administrativos e superar problemas vivenciados outrora. Em consonância com o período que assumiram as assessorias, a aquisição

de insumos (conhecimento) pautou-se, majoritariamente, às experiências prévias dos assessores políticos; apenas uma assessoria revelou que o conhecimento para a realização das atividades adveio do gabinete do parlamentar, com a apreensão de informações internas. No Grupo2, os assessores não possuem ou desempenham atividades remuneradas paralelas, e não aventaram o interesse em vincular-se a atividades paralelas e remuneradas.

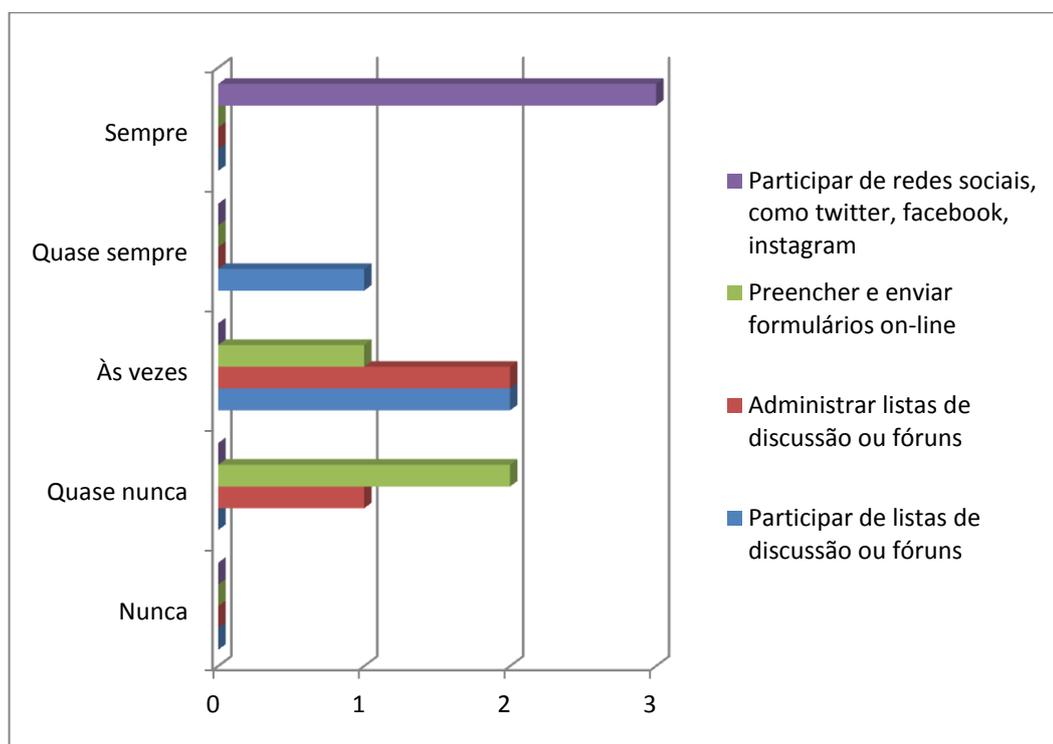
O Gráfico 6 demonstra uma distribuição nas respostas das assessorias pertinentes à participação de salas de 'bate-papo'. Compreendidas como dispositivos de interlocução simétricos, os *chats* continuam representando uma possibilidade remota de conversação, contrapondo com os recursos comunicacionais engendrados pelo telefones institucionais e encaminhar mensagens eletrônicas aos usuários/cidadãos a partir de suas demandas específicas. 'Sempre' e 'quase sempre' as mensagens encaminhadas por *e-mail* são respondidas pelas assessorias em cumprimento às demandas de interessados; contudo a pesquisa não confirma a referida acepção devido à ausência prévia das respostas às solicitações encaminhadas. Oportuno rememorar que o 'sucesso' na obtenção das respostas estava na indicação dos contatos disponibilizados pela assessoria do Deputado Deputado3 referentes aos gabinetes que compuseram a amostra.

GRÁFICO 6 – Interlocução das assessorias em chats, redes sociais, telefones e e-mails – Grupo2



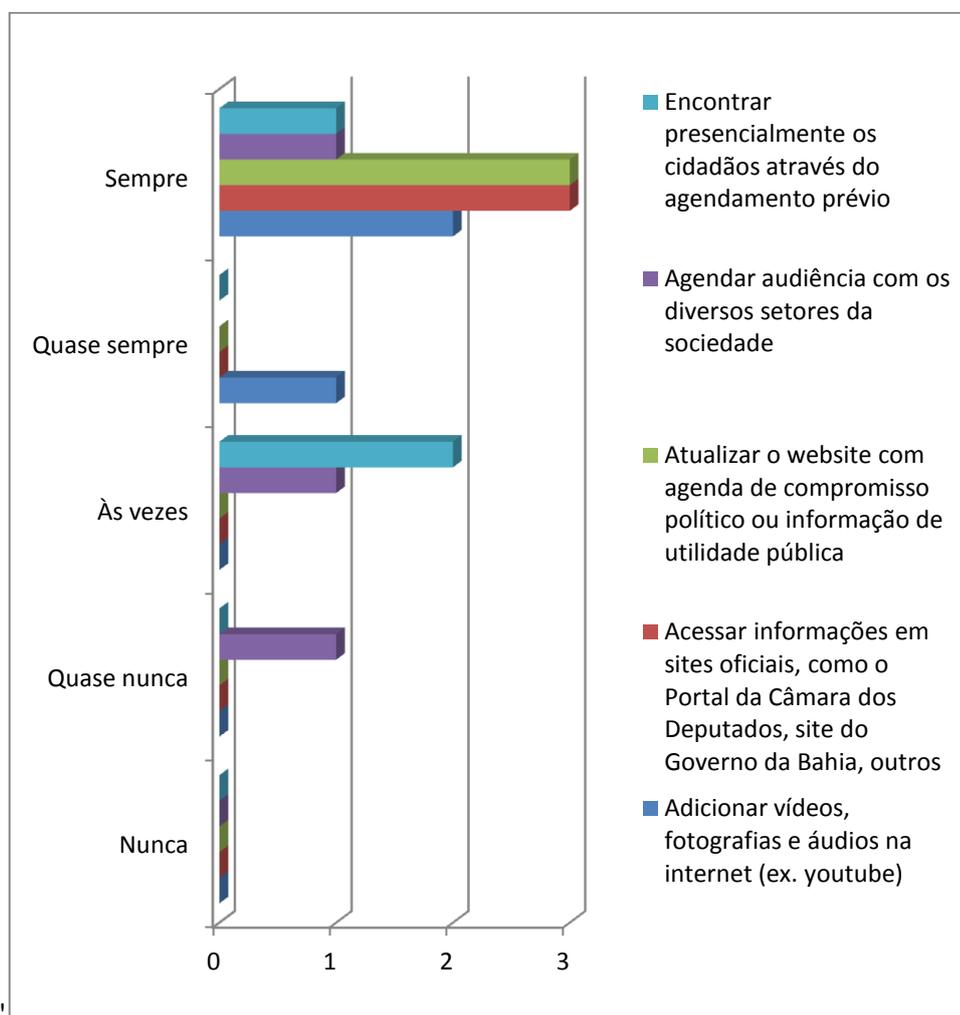
Novamente as redes sociais representaram uma estrutura de comunicação preferencial dos representantes políticos, revelando a inserção completa dos gabinetes parlamentares. A dinamicidade e a interatividade constituem dimensões fundamentais nas relações sociais, combinando fluxos informacionais diversos e interferências nos conteúdos publicados. Em comparação do Grupo1, há um sensível interesse do presente grupo em preencher e encaminhar formulários eletrônicos aos usuários/cidadãos, resultado também percebido na categoria orientada à administração de listas de discussão ou fóruns eletrônicos. Observa-se uma relativa diferenciação na participação das assessorias do segundo grupo em relação ao primeiro no compromisso de participar de lista de discussão ou fóruns com temáticas direcionadas aos interesses da sociedade. As análises aventadas acerca das atividades parlamentares inscritas em redes sociais, formulários, lista de discussão e fóruns eletrônicos estão representadas no gráfico adiante:

GRÁFICO 7 – Atividades parlamentares em redes sociais, formulários, listas de discussão e fóruns eletrônicos – Grupo2.



As oportunidades de encontros presenciais viabilizados pelos *websites* dos deputados corresponderam à premissa da participação política debatida por Santos (2011) em pesquisa desenvolvida na ALBA. Agendar encontros presenciais embutidos em dispositivos comunicacionais, e cumpri-los com usuários/cidadãos e diversos setores da sociedade, representou um enfraquecimento nas respostas de ambos os grupos. A patente impossibilidade de promover encontros presenciais reverberou nas estratégias adotadas na segunda etapa da pesquisa de campo, com o ensejo cerceado de observar diretamente variantes comportamentais das assessorias dos gabinetes. Como os estudos de comportamento informacional de usuários prevêem a respostas de questionários, sem reclamar a presença do pesquisador, o investigador aventou como estratégia de exequibilidade o envio do instrumento de pesquisa às assessorias (mas desejando, como na pesquisa realizada outrora, que os encontros presenciais ocorressem).

GRÁFICO 8 – Oportunidades de encontros presenciais entre assessorias, competência na busca de informação e habilidades tecnológicas – Grupo2.



O quesito de atualizar o *website*, com a agenda de compromisso do parlamentar, ou com informações de utilidade pública, correspondeu também à unanimidade das atividades desenvolvidas nas assessorias. Informações atualizadas conferem à credibilidade e a constância das tarefas realizadas no âmbito dos gabinetes. Contudo, houve uma divergência de informação: as assessorias assumiram atualizam as agendas das atividades dos respectivos deputados, mas dois *websites* não possuíam uma ‘agenda’ parlamentar. No Grupo2 também houve a preponderância de acesso a conteúdos em sites oficiais para cumprir certas decisões. Como discutida no referencial teórico, as necessidades de informação obedecem às causalidades dos fatores sócio-culturais, comparando-se às necessidades educativas.

A pesquisa em sistemas de informação, que registram e disponibilizam documentos públicos e políticos, sedimenta-se em investigações de comportamento informacional de usuários, objeto de estudo legítimo da CI. As informações recuperadas poderão implicar em ações concretas às atividades dos parlamentares, construindo, assim, plataformas políticas. Salienta-se que a presente pesquisa não procurou discutir temáticas não enunciadas no referencial teórico da investigação, como: ideologia política, hegemonia e contra-hegemonia, corrupção e transparência. Estas temáticas apresentam aspectos relevantes, mas para constituir fundamentos epistemológicos sólidos da CI, assim como argumentos sistemáticos e focalizados, optou-se por restringi-las.

A derradeira categoria correspondeu à divulgação de vídeos, fotografia e áudios produzidos pelos gabinetes, e referidos aos deputados. O resultado indicou um dado inesperado: apenas uma assessoria executava a citada atividade com permanência, enquanto duas enunciaram que 'às vezes' a cumpria. 'Inesperado' devido ao percentual satisfatório das oportunidades de interlocução com usuários/cidadãos do Grupo2, e ao compreender que os recursos audiovisuais representam, hoje, uma linguagem acessível à parcela considerável da sociedade. Os recursos audiovisuais garantem, com o suporte adequado de *hardware* e *software*, uma multiplicidade de conteúdos e linguagens correspondentes às demandas dos usuários de informação, sem requerer a simetria do tempo e espaço para acessá-los.

Como analisado, os Grupo1 e Grupo2 apresentam correspondências no delineio dos perfis das assessorias; as sutis diferenciações dos grupos não comprometem a essência das atividades inscritas nos gabinetes parlamentares, considerando o panorama macro dos resultados obtidos com o questionário. Assim, parece não haver enquadramentos específicos pertinentes aos grupos observados. As assessorias apresentam, com veemência, equivalências condizentes ao traçado evidenciado no mencionado instrumento, sem correlações ou interferências nas oportunidades de interlocução, a partir dos dispositivos de interatividade registrados nos *websites* analisados.

As referidas equivalências correspondem ao paradigma social-epistemológico, proposto por Hjørland e Albrechtsen (1995) e Hjørland (2003), que considera os domínios de conhecimento relacionados às comunidades discursivas

(*discourse communities*). As comunidades discursivas correspondem a atores sociais que apresentam percepções diferentes, estruturas individuais de conhecimento e significações subjetivas que, no plano social, poderá reconfigurar novas estruturas de conhecimento realizadas nas interações 'sujeito-ambiente' possíveis. O conhecimento é percebido como resultado de interações diversas, e estruturado em processos culturais, sociais e históricos.

Em complemento aos resultados acima discutidos, a subseção seguinte procura analisar, criticamente, as informações logradas na entrevista. O propósito é aprofundar as dimensões discursivas do comportamento informacional das assessorias, esclarecendo determinadas situações não (ou insuficientes) discutidas. Para cumprir estas prerrogativas, recuperaram-se as principais teorias e conceitos sedimentados no referencial teórico da presente tese, assim como esquadrihar os destacados estudos de comportamento de usuários da informação para, na proposta do modelo de comportamento em instituições políticas, elaborar um diagrama representacional na pesquisa de doutorado.

5.3.3 Resultados agregados das entrevistas com as assessorias parlamentares: Grupo1 e Grupo2

O instrumento de coleta de dados da segunda etapa da pesquisa de campo procurou recuperar informações pertinentes aos objetivos específicos de pesquisa e, mormente, cumprir ao objetivo geral da investigação. Como a seleção intencional da amostra pautou-se na aplicação do formulário de análises dos *websites* dos parlamentares, a partir da concepção das oportunidades de participação política, a estrutura do questionário procurou aprofundar, discursivamente, determinados meandros procedimentais das atividades das assessorias parlamentares. As perguntas subjetivas corresponderam a apresentar o objetivo do *website* do deputado assessorado; políticas internas na definição de pautas; as fontes de informação utilizadas pelas assessorias, e a atividade de busca e seleção de informações relevantes aos gabinetes; as estratégias de respostas às demandas de usuários/cidadãos e; as possíveis interferências da ALBA nas ações dos profissionais responsáveis pela assessoria.

A primeira pergunta procurou recuperar informações em relação ao propósito/objetivo dos *websites* dos deputados. Para a assessoria do parlamentar Deputado3, o *website* constitui um espaço legítimo orientado aos eleitores obterem informações acerca do mandato, funcionando como uma ‘memória’ das atividades parlamentares, com possibilidade de consulta assimétrico. A assessoria do deputado Deputado4 admite que o *website* do gabinete procura a ‘prestar contas’ aos cidadãos e eleitores, divulgando o trabalho realizado pelo deputado, assim como publicizar as ações importantes do Governo, em âmbito estadual e federal. A resposta da assessoria do político Deputado6 apresenta uma correspondência às proposições do sítio eletrônico de Deputado4 ao demonstrar o cotidiano do parlamentar, como presidente do legislativo baiano e das atividades da Assembleia Legislativa, através de matérias.

Para a assessoria do deputado Deputado9 o *website* representa um ambiente completo de informações correspondentes à atuação do parlamentar direcionadas aos eleitores; resposta similar da assessoria da parlamentar Deputado10. Na compreensão interna do gabinete do deputado Deputado7 o *website* representa um canal de divulgação parlamentar, que procura aproximações com leitores e internautas. O objetivo central é prestar contas e transparecer/divulgar algumas ações do parlamentar. Assim, os Grupo1 e Grupo2 apresentam consonâncias nas respostas ao revelarem que os *websites* procuram a promover a imagem política dos parlamentares, e divulgar as atividades desenvolvidas no âmbito dos gabinetes, compreendidos como espaços legítimos da procura de conhecimento.

No processo de procura, segundo Wilson e Walsh (1996) e Wilson (2000), os indivíduos (no presente caso, os usuários/cidadãos) interagem com sistemas de informação manuais, ou com sistemas de informação baseados em informática (*websites* dos parlamentares). Conceitualmente, a busca de informação apresenta uma tênue diferenciação com a ‘procura’ devido ao ‘micro-nível’ do comportamento empregado pelo pesquisador para interagir com os diversos sistemas informacionais. Os referidos sistemas perpassam e implicam na comunicação interpessoal, no acesso a fontes e canais de informação e na recepção e apropriação de conteúdos. Contudo, os usuários/cidadãos necessitam aperceber das necessidades informacionais para estruturar as estratégias de busca nos *websites* dos deputados da ALBA. Ressalta-se também que buscar conteúdos nos

citados sítios poderão superar dúvidas, a partir da comprovação de conhecimento, valores e crenças preexistentes nos indivíduos, relativizando os discursos que legitimam as necessidades informacionais humanas à solução de problemas.

A definição das pautas e as informações publicadas nos *websites* corresponderam, no Grupo1, às atividades desempenhadas pelo parlamentar sedimentadas na agenda de atividades, assim como os assuntos de destaque (como os que interferem diretamente a sociedade baiana). A agenda política estadual ou nacional intervém na definição da pauta de gabinete, e parte das reuniões e debates internos para, *a posteriori*, divulgar as deliberações no sítio. As assessorias revelaram que a ALBA – compreendida como uma instituição política – não aconselha regulamentos ou recomendações normativas jurídico-legais aos gabinetes dos parlamentares, considerando que os procedimentos são definidos no particular dos gabinetes. As prerrogativas contidas na elaboração das pautas constituem um patente ‘preâmbulo’ aos estudos do comportamento informacional das assessorias parlamentares.

No Grupo2, a assessoria do deputado Deputado9 procura inserir à pauta as orientações recomendadas pelo deputado e setor jurídico do gabinete, procedimento que ocorre nas assessorias dos deputados Deputado10 e Deputado7; na primeira assessoria há uma restrição com as atividades partidárias, sem divulgá-las na página da internet. No gabinete de Deputado7 a pauta está estruturada nas agendas internas (legislativas - audiência pública, sessão especial, projetos) e externas (políticas) do parlamentar, assim como acerca das opiniões relativas aos acontecimentos corriqueiros da conjuntura política local ou nacional. Recuperam-se, então, informações passíveis de elaborar notícias à divulgação na imprensa, ou conteúdos registrados nas redes sociais.

Como a elaboração das pautas enunciadas nos gabinetes dos deputados reclama determinações de fontes e sistemas de informação pontuais, a assessoria de Deputado3 recupera conteúdos informacionais dos: *sítes* políticos (Política Livre, Bahia Notícias, Bahia Já), jornais físicos e eletrônicos (A Tarde, Correio, Tribuna da Bahia, Folha de S. Paulo), grupos de assessores do Partido dos Trabalhadores (rede social *whatsapp*), *e-mails* da liderança do Partido, site e redes oficiais do Partido, páginas de tendência política de esquerda (rede social *facebook*), contas de jornalistas políticos no *twitter*, contas oficiais dos governos estadual e federal, entre

outras. No discurso da assessoria responsável pelas atividades do referido gabinete, observa-se a multiplicidade de fontes de informação para a busca de conteúdos destinados ao cumprimento de atividades internas. A assessoria de Deputado4 consulta a base de dados do gabinete, secretários de Estado e informes oficiais do Governo; enquanto os assistentes de Deputado6 consultam as redes sociais e *releases* advindos de matérias (rádios de *blogs*) do interior do Estado.

As respostas do Grupo2 também corresponderam a pesquisas em *sites* institucionais de órgãos públicos, as denominadas fontes 'confiáveis' de informação. A assessoria de Deputado9 destaca que a busca de conteúdos recuperados pertencem a *sites* de, aproximadamente, oitenta cidades que o deputado exerce atividade. Os gabinetes de Deputado10 e Deputado7 consultam os *sites* dos Ministérios do Governo Federal e Governo da Bahia, ou seja, fontes institucionais. As referidas perspectivas encontram reverberação nas considerações de Martinez-Silveira e Oddone (2007) e Rolim e Cendón (2013) que, ao revisarem a literatura acerca das necessidades e busca de informação, reconhecem determinados aspectos regulares em grupos de usuários da informação, ou seja, características comuns sempre pautadas nas particularidades e contextos-padrão. Advertem, contudo, que estabelecer padrões em consonância com as necessidades informacionais dos mencionados grupos requer ponderações pertinentes às fontes de informação (formais e informais) e à familiaridade em buscas anteriores. As assessorias precisam, prioritariamente, aperceber as necessidades informacionais para engendrar estratégias de busca.

O comportamento informacional representa a totalidade do comportamento humano relativos ao uso de fontes e canais de informação. Na representação da busca de informação, Wilson (1981) admite que as estratégias de recuperação da informação dependerão dos arranjos cognitivos, considerando as variáveis abstratas e subjetivas que interferem no processo de busca e apropriação da informações. Compreendidas como usuárias de informação, as assessorias concentra nos indivíduos a totalidade das experiências realizada no âmbito do trabalho, nos grupos de referência (como os colegas de profissão, identificação e interesse). Adaptadas aos estudos de usuários de T. Wilson, as assessorias também contarão com diversos sistemas de informação, podendo comportar os subsistemas de mediação (sistema humano, como a bibliotecária da ALBA) e tecnológico. O processo de

busca informacional, então, partiria de combinações técnicas, ferramentais e computacionais orientadas à procura de conteúdo relevante aos gabinetes.

A busca de informação da assessoria de Deputado3 acontece diariamente, com a leitura das principais manchetes para a seleção de conteúdos relevantes; a equipe de Deputado4 admite a ausência de procedimentos padrão à recuperação de informação em fontes e sistemas específicos, dependendo da especificidade da informação, e na assessoria de Deputado6, com grupo de dezesseis profissionais, as fontes são definidas em conjunto, nas reuniões de pauta. A seleção das fontes de informação nas assessorias constitui uma atividade cotidiana, e os conteúdos são buscados a partir das demarcações das necessidades informacionais dos gabinetes.

No Grupo2, a assessoria do deputado Deputado9 assegura acompanhar o planejamento estratégico básico, que sustenta o trabalho diariamente. Deputado10 busca informações de 'feed de notícias'²², com temas de interesse da deputada; e no gabinete do parlamentar Deputado7 a estruturação e definição de fontes de informação ocorrem a partir de diálogos com os núcleos no mandato, que organiza e constrói as relações com os setoriais e bases sociais e territoriais. Com a seleção estratégica dos conteúdos, a informação poderá subsidiar um pronunciamento no plenário, uma nota para a imprensa ou posicionamento nas redes sociais, seja na postagem para o *facebook*, ou a gravação de um áudio ou vídeo direcionado pelo *whatsapp*, a exemplo.

A análise posterior às estratégias de busca de conteúdos em fontes de informação, a pergunta seguinte procurou delinear como o gabinete seleciona dados e informações que compõem a plataforma política dos deputados, e se as demandas de usuários/cidadãos são consideradas no processo. Na assessoria de Deputado3, as informações encaminhadas aos gabinetes orientam a plataforma política do deputado, mas não a restringe. O tratamento da informação, no entanto, corresponde completamente à perspectiva (visão) do parlamentar, e a **sociedade civil não participa das decisões** (processo de escolha). No gabinete de Deputado4, a participação política da sociedade civil representa o cerne da elaboração de plataformas parlamentares, através de reuniões, atendimentos individuais e audiências públicas. Observa-se que a referida situação constitui o âmago da consolidação da participação popular democrática. A assessoria de

²² Estrutura de comunicação eletrônica com conteúdos atualizados frequentemente.

Deputado6 considera as opiniões da população, mas como o deputado é presidente da Casa, não proporciona uma plataforma política específica, i.e., não apresenta projetos ou emendas na Casa.

No Grupo2, o gabinete Deputado9 administra ‘o fale conosco’ do *website* para esquematizar as demandas de usuários/cidadãos; nas redes sociais a assessoria informa e direciona as perguntas, ou sugestões, aos setores específicos, como as assessores regionais e o agendamento para atendimento presencial (dimensão não observada na pesquisa de campo). As solicitações são impressas e encaminhadas para a chefia do gabinete. Na Deputado10, novamente o *feed de notícias* seleciona os temas de interesse da deputada, e as informações registradas nas redes sociais também são repassadas para a deputada. Assim, a relevância, ou pertinência de informações, representa um aspecto relevante aos usuários (assessorias parlamentares) no processo de busca e disponibilidade de informação (disponibilizar aos deputados).

Para Hjørland (2010) e Saracevic (2013; 2015) a relevância de informações recuperadas autorizam – na presente realidade – às assessorias uma relação de assuntos previstos em sistemas, com a pertinência das necessidades informacionais. A relevância é considerada como uma condição humana, que envolve os estados e condições cognitivas e afetivas, e os componentes sócio-culturais dos usuários. Considerando o contexto de atuação dos indivíduos, a relevância considera as especificidades das necessidades informacionais de sujeitos; como apresentado e analisado, os conteúdos relevantes para determinadas assessorias dos gabinetes poderão não corresponder aos interesses de informação aos deputados investigados.

Apesar da literatura de fronteira considerar as limitações pesquisas orientadas aos estudos de usuários, imputando-lhe a terminologia ‘comportamento informacional’, e com o gradativo aumento de estudos preocupados com os indivíduos inscritos em ambientes informacionais, Wilson-Davis (1977) reconhece que as pesquisas relativas aos estudos de usuários compreendem duas dimensões: a) os estudos orientados aos usuários de bibliotecas, que pesquisa como as bibliotecas e centros de informação são utilizados e; b) os estudos centrados em determinados grupos de usuários, como as assessorias parlamentares, obtêm informações necessárias para conduzir as atividades profissionais – interesse da

presente pesquisa. Salienta-se que a disponibilidade de conteúdos não afiança o processamento e a apropriação de conteúdos nas plataformas políticas.

As necessidades informacionais das assessorias são superadas com métodos variados. As respostas do Grupo1 corresponderam, prioritariamente, à utilização de bases de dados elaboradas pelos gabinetes, contatos com secretarias, sociedade civil, comunicações oficiais e demais assessorias. As assessorias citaram também que a consulta ao chefe de gabinete ou ao presidente, mas as equipes têm a autonomia de decidir acerca dos encaminhamentos dos gabinetes. Não houve discrepância nas respostas no Grupo2. As necessidades informacionais eram superadas a partir da consulta em base de dados (acesso aos assessores), com conteúdos essenciais ao funcionamento administrativo; o contato direto com o deputado, ou chefia do gabinete e; busca de informação em fontes oficiais e 'oficiosas' na internet. Ressalta-se, entretanto, que ambos os grupos partem das atividades em conjunto das assessorias para avançar nas decisões pertinentes aos gabinetes dos parlamentares, como expresso na resposta da assessoria do deputado Deputado7: 'o fluxo de informação e o diálogo permanente satisfaz as necessidades informacionais da assessoria' (informação verbal).

Como discutido no referencial teórico, as necessidades informacionais procuram cumprir lacunas práticas, ou intelectivas, a partir da disponibilidade de conhecimento em sistemas informacionais, considerando a competência dos usuários (as assessorias). Para Wilson (1991), a necessidade informacional representa uma experiência subjetiva anunciada no interior dos indivíduos, que os interlocutores (os assessores, no caso dos gabinetes) precisam deduzir e/ou materializar os anunciados dos sujeitos envolvidos no processo dialógico, como representada nas decisões conjuntas. As referidas inter-relações constituem imbricações essenciais ao processo da conquista do desejo do indivíduo, renunciando a proveniência do comportamento informacional.

No âmbito das demandas e possíveis contribuições de usuários/cidadãos encaminhadas aos gabinetes dos deputados orientadas à ampliação do conhecimento, ou percepção advinda da sociedade, as assessorias de ambos os grupos responderam positivamente, com ressalva parcial do gabinete de Deputado3, que apontou as demandas sociais como não integrantes às atividades desenvolvidas pelos gabinetes. A incidência das redes sociais, como um canal

relevante às interações sociais *online*, representou a tônica no contexto contemporâneo. A assessoria de Deputado7 admite que as redes sociais apontam para tendências comportamentais da sociedade, ou de determinados grupos, contribuindo para aperfeiçoar a relação e diagnosticar a percepção da atuação do parlamentar pela sociedade.

Contudo, o ambiente institucional e as demais assessorias dos gabinetes dos parlamentares contribuem de maneira diversa à sistematização do comportamento de busca e recuperação de informação orientada aos gabinetes. As respostas dos Grupo1 e Grupo2 reforçaram as perguntas anunciadas no roteiro de entrevista, ou seja, as assessorias parlamentares compartilham informações com os pares, reunindo-se, eventualmente, com a liderança da Casa. Grupos em redes sociais, como o *whatsapp*, permitem o compartilhamento de conteúdos entre ‘assessores aliados’, contribuindo com a partilha de informações *online* e com a reflexão relativa a temas comuns aos gabinetes.

A partir das respostas das assessorias dos gabinetes da ALBA, observou-se um relativo alinhamento dos procedimentos das atividades parlamentares. A internet, associada aos dispositivos de interação, como as redes sociais, permitem as assessorias reconfigurar o *modus operandi* dos processos comunicacionais com usuários/cidadãos. Evidencia-se uma patente discrepância residente no discurso/prática analisada na segunda etapa da pesquisa de campo; nas oportunidades de interlocução oferecidas e a ausência de respostas, essenciais ao desenvolvimento da pesquisa de doutoramento. Contudo, as respostas logradas permitiram estruturar um modelo de comportamento informacional para instituições políticas. Ressalta-se que o modelo apresentado constitui o primeiro esforço de composição representacional e diagramática, passível de ajustes e adequações futuros, mas essencial à proposição anunciada nos objetivos de investigação da presente tese.

5.4 Modelo de comportamento informacional em instituições políticas

Anunciado nas subseções, os resultados da pesquisa permitiram delinear determinados procedimentos e atividades desenvolvidas nas assessorias dos parlamentares da ALBA. A primeira preocupação do pesquisador repousou na representatividade da amostra respondente da pesquisa, ou seja, na seleção da amostra intencional (deputados que possuíam *websites*; a aplicação do formulário da primeira etapa da investigação; o ranque dos grupos que apresentavam oportunidades de participação) revelou a situação intrínseca das assessorias parlamentares no processo de interlocução com usuários/cidadãos. Como discutido na seção do referencial teórico, a CI também compreende as mencionadas temáticas de âmbito político – na perspectiva sociológica –, mas não apresenta estudos que correspondam os tópicos ‘instituições políticas’ e ‘comportamento informacional’.

A pesquisa de campo evidenciou aspectos inerentes ao objeto e aos sujeitos analisados: a dinâmica no ambiente político institucional, a miríade de demandas sociais, a ausência de respostas devido à ‘falta de tempo’, a ocupação intensiva das assessorias, e outros. As respostas obtidas, pelas possibilidades encontradas e viabilizadas por contatos diretos às assessorias parlamentares, colaboraram para estabelecer os contornos da proposta de modelo de comportamento informacional. A pesquisa científica, nas esferas ciências humanas e sociais, apresenta nuances particulares que requerem ajustes e redefinições durante o desenvolvimento, principalmente em relação às discrepâncias reservadas na realidade imediata e no referencial teórico selecionado. A atenção do pesquisador corresponderá ao exercício dialético da rigidez e flexibilidade reveladas pelos enunciados da realidade imediata.

Os modelos de comportamento informacional, discutidos no referencial teórico, permitem ao pesquisador representar situações específicas do comportamento de usuários; procuram evidenciar arranjos e geometrizações que enquadrem usuários no processo de busca de conteúdos. As necessidades informacionais procuram evidenciar lacunas cognitivas dos sujeitos em superar o déficit no conhecimento. Estruturar modelos autoriza perceber a realidade de

maneira inteligível, representando-a e emoldurando-a no campo de determinada análise simplificada. Então, a configuração tempo-espço representa uma dimensão fundamental ao desenvolvimento de pesquisas relacionadas à mencionada temática, reclamando revisões permanentes às proposições dos arquétipos comportamentais, devido à patente – e natural – obsolescência.

Como mencionado, a obsolescência reverbera nas permanentes adequações teórico-metodológicas dos estudos de comportamento informacional de usuário. As estruturações de modelos constituem a tônica das análises da realidade natural ou social, como exemplo o modelo de T. Wilson, que requereu readequações circunscritas à primeira proposição em 1981. O esquema de comportamento informacional em instituições políticas, agora apresentado, não distancia destas circunstâncias; constitui, sobremaneira, um prenúncio propositivo e passível de acomodações futuras.

T. Wilson (1999) compreende o termo ‘modelo’ como estruturas de pensamento orientadas à reflexão de problemas diversos, e representa diagramas de atividades que, na presente proposta, correspondem a comportamento de busca informacional. Em análises posteriores, o citado autor inscreve o uso e a transferência informal de informações na proposta revisitada de comportamento informacional, evidenciando o contexto social. As assessorias analisadas também sedimentam as observações elaboradas por T. Wilson, com a incorporação das variáveis internas e externas dos indivíduos responsáveis pelas atividades dos gabinetes, como os aspectos emocionais, educacionais, demográficos, interpessoais, ambientais, econômicas, assim como as fontes de informação. As variáveis intervenientes interferem no mecanismo dos processos de busca informacional, e o contexto (ALBA e gabinetes dos deputados) corresponde o começo e o final do diagrama.

Segundo Dervin (1983), as necessidades informacionais e interacionais de indivíduos em esquemas de recuperação da informação perpassam pela abordagem *sense-making*, que procura avaliar como usuários, cidadãos, audiências e diversos atores sociais percebem as interações com instituições, mensagens e situações. A segunda etapa da pesquisa permitiu considerar justamente as referidas interações das assessorias e os gabinetes parlamentares com a instituição ALBA, pautadas em imbricações de comportamentos internos (cognitivos) e externos (processuais). O

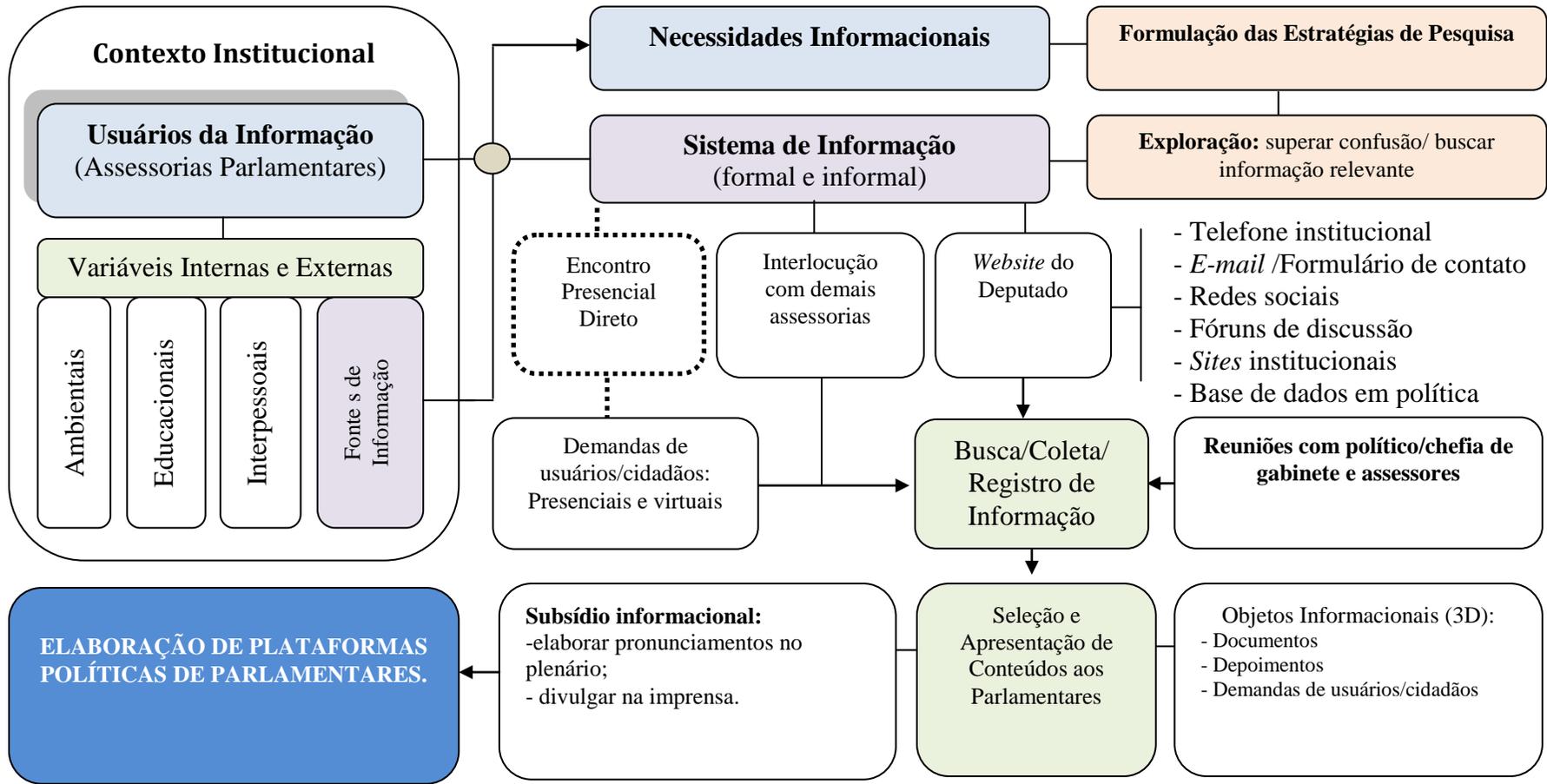
instrumento de pesquisa aventou revelar a maneira como as assessorias percebem as lacunas cognitivas, e como procuram e recuperam conteúdos orientados à solução de problemas correspondentes aos gabinetes (aspectos relacionados ao terceiro bloco do instrumento de pesquisa – roteiro de entrevista).

Como a pesquisa de campo enunciava as habilidades das assessorias com dispositivos de interatividade da internet (responder *e-mails*, participar de fóruns de discussão, buscar conteúdos em fontes de informação eletrônicas), D Ellis (1989) pareceu apropriado ao subsídio da argumentação. O mencionado autor apresenta uma estrutura contínua de comportamento informacional, assentando a programas de navegadores de internet, a exemplo de pesquisa em bancos de dados alicerçada em arquitetura da informação compreensível a usuários. O modelo, como discutido no referencial teórico, estabelece o começo e o término das atividades de busca de informação, com elementos da interação humano-computador próprios do *design* de interfaces computacionais.

Para complementar o modelo de comportamento informacional em instituições políticas na proposta de doutoramento, C. Kuhlthau (1989; 1991; 1993) anuncia o processo de busca de informação como estruturas individuais que visam a ampliar o conhecimento para a solução de problemas particulares. Como discutidas nas subseções anteriores, as assessorias adotam mecanismos congruentes para superar lacunas informacionais dos gabinetes; as respostas variadas designam estratégias parecidas, com resultados aproximados. Complementar ao modelo de D. Ellis, C. Kuhlthau acrescenta aos estágios de busca de informação sentimentos associados, pensamentos e ações. Contudo, a presente pesquisa arrolou as considerações nesta última categoria.

O derradeiro modelo, subsidiário à proposta de comportamento informacional no âmbito político, correspondeu ao arquétipo de P. Ingwersen (1996). Com o conceito de poli-representação, o autor embasa múltiplas representações relativas às necessidades informacionais de usuários, sugerindo o emprego de diversos métodos e técnicas de recuperação da informação, como observado nas estratégias adotadas pelas assessorias analisadas. O objetivo, segundo P. Ingwersen, é aperfeiçoar o acesso a fontes de informação, e disponibilizar sistemas de RI pautados em plataformas específicas às necessidades informacionais de usuários, como a descrição dos *websites* que compuseram a primeira etapa da pesquisa de

campo. O diagrama apresentado na Figura 6 evidencia os efeitos da cognição humana relativa à atividade de busca e transferência da informação, com as devidas interações de sistemas de recuperação de conteúdos e os usuários. No modelo proposto adiante, a referida consideração corresponde à categoria 'seleção e apresentação de conteúdos aos parlamentares' para contribuir com os pronunciamentos no plenário e a elaboração de plataformas políticas dos parlamentares.



Fonte: elaborado pelo pesquisado

Como anunciado no modelo de comportamento informacional para assessorias dos gabinetes, a primeira dimensão corresponde ao contexto institucional investigado. No citado contexto reside os atores políticos, denominados de ‘usuários da informação’, ou seja, as assessorias parlamentares responsáveis pelas atividades direcionadas aos deputados. Correspondentes aos usuários da informação recuperaram-se as variáveis intervenientes de Wilson (1996), com caracterizações internas e extensas à compreensão holística dos indivíduos, como ambientais (ALBA), educacionais (perfil dos assessores), interpessoais (interações com o parlamentar e demais assessorias) e fontes de informação (formal e informal). As fontes de informação poderão corresponder diretamente à evidenciação das necessidades informacionais ou acesso aos sistemas de informação; dimensão representada pelo círculo preenchido (múltipla possibilidade).

Com as necessidades informacionais evidenciadas, a etapa seguinte corresponderá à formulação das estratégias de pesquisa para a exploração dos sistemas de informação, aspectos presentes também nos modelos de Ellis (1989) e Wilson (1996). Na exploração, contudo, as assessorias deverão procurar superar confusões, frustrações e dúvidas, e buscar informações relevantes aos parlamentares, como proposto por Kuhlthau (1991). As estratégias adotadas deverão anunciar as pertinentes necessidades informacionais dos gabinetes, e esquadrihar uma miríade de processos criativos (convencionais e tecnológicos) para a recuperação de conteúdos orientados à tomada de decisão.

O sistema de informação, categorizado como ‘formal’ e ‘informal’, estende-se em categorias relativas aos canais de informação. A primeira categoria corresponde ao ‘encontro presencial direto’, i.e., à atitude de usuários/cidadãos direcionarem-se, sem agendamento prévio, aos gabinetes dos deputados. Este procedimento corresponde a sistemas de informação presencial e constitui uma fonte plausível de informação acerca das demandas (diretas) da sociedade. O tracejo configura e representa, no diagrama proposto, a ausência desta categoria na investigação, mas que representa – em replicações de investigações futuras – uma maneira de lograr informações. A segunda categoria correspondeu à ‘interlocução com demais assessorias’, dimensão encontrada nas respostas das assessorias parlamentares, correspondendo às demandas de usuários/cidadãos na modalidade presencial e virtual. A terceira categoria constituiu o âmago da presente pesquisa, com a

obtenção de informações a partir dos *websites* dos deputados, associados aos dispositivos de interatividade (*e-mails*/ formulário de contatos, redes sociais, fóruns de discussão), aos telefones institucionais, às pesquisas em *sites* institucionais (Governo da Bahia, a exemplo) e às bases de dados em políticas.

Nas entrevistas, observou-se que as reuniões com políticos/chefes dos gabinetes e assessorias indicam uma estratégia relevante para a estruturação e evidenciação de conteúdos pontuais às necessidades informacionais dos assessores. Assim, a compilação das três categorias supracitadas, a as informações aventadas e discutidas nas mencionadas reuniões, direciona-se à dimensão de busca, coleta e registro de conteúdos recuperados nos sistemas de informação. A etapa seguinte corresponde à seleção e à apresentação destes conteúdos orientados aos parlamentares, com o acréscimo de objetos informacionais, como documentos recuperados, depoimentos registrados e/ou comunicados e demandas encaminhadas pelos usuários/cidadãos. Salienta-se que os objetos informacionais, patentes ao comportamento de usuários, pertencem ao modelo de Ingwersen (1996), com interações dos sistemas de recuperação de informação e usuários.

Como anunciado por Ingwersen e Järvelin (2005), o processo de busca constitui atividades instrumentais, cognitivo-emocional e física de diversos atores participantes (no presente caso, assessorias e deputados). Os autores conceituam o comportamento informacional como a produção, aquisição, uso e divulgação de conteúdos, engendrados em fontes e sistemas de informação, como evidenciado na Figura 9. As informações, entretanto, operam em espaços históricos contextualizados (o 'Contexto Institucional' da proposta), que interferem em estruturas cognitivas, na percepção e no comportamento de usuários, categorias representadas pelas necessidades informacionais e a formulação das estratégias de pesquisa particulares às assessorias parlamentares.

Ademais, a seleção e a apresentação de conteúdos orientados aos parlamentares servirão de insumo informacional na elaboração de pronunciamentos do político em plenárias e na divulgação em meios de comunicação. Com as considerações aventadas, o comportamento informacional das assessorias analisadas interfere na construção de plataformas políticas dos parlamentares da ALBA a partir da multiplicidade de estratégias de busca de informação, combinando lastros de sistemas de interlocução presenciais e tecnológicos. Percebe-se que

referida seleção e apresentação de conteúdos correspondem aos anseios dos deputados, mas a experiência das assessorias, a comunicação interna dos profissionais vinculados aos gabinetes e as escolhas de conteúdos pertinentes à ideologia dos partidos políticos e parlamentares intervêm nos processos comportamentais. Os parlamentares quem contornam os ditames informacionais.

Ressaltado em parágrafos anteriores, o modelo de comportamento informacional de assessorias parlamentares corresponderá, somente, à primeira proposição representacional. Com a análise inicial do contexto institucional, perpassando pelos usuários (assessores) inscritos na ambiência política, as necessidades informacionais surgem como estruturas psíquicas (cognitivas) passíveis de definir estratégias de pesquisas para planejar e sistematizar a exploração de conteúdos em sistemas de informação. Reafirma-se, entretanto, que o ambiente político institucional inscreve-se na macro-estrutura social, econômica e cultural. A ALBA não poderia escapar desta conjuntura; os gabinetes não poderiam desassociar-se das estruturas organizacionais da Assembleia; os gabinetes influenciam o *modus operandi* do comportamento das assessorias; e as assessorias definem a informação relevante ao deputado, como uma espiral contínua.

Os modelos selecionados e esquadrihados na presente pesquisa subsidiaram, com consistência, a elaboração do modelo de comportamento informacional destinados a instituições políticas. Os subsídios teóricos e empíricos permitiram delinear – mesmo provisoriamente – dimensões relevantes do comportamento dos assessores. A informação, inscrita em ambientes políticos, representa um fenômeno essencial ao desenvolvimento das atividades parlamentares, servindo de motivo para ampliar e consolidar a participação política de usuários/cidadãos, sem preterir a interlocução dos protagonistas envolvidos na arena política. O modelo proposto constituiu o esforço de estruturar, na CI, uma abertura a novas pesquisas que relacionem o comportamento informacional em instituições políticas, como a assembleias de deputados e câmaras de vereadores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da história provável de homens e mulheres que habitavam a savana da África Oriental, a presente pesquisa debruçou-se em discussões pertinentes ao comportamento para justificar e fundamentar, no domínio epistemológico da CI, as investigações orientadas ao comportamento informacional de usuários. Para assegurar a consistência do debate, redarguiu-se teóricos e estudiosos do comportamento, como Lev S. Vygotsky, Alexander R. Luria e Burrhus F. Skinner, para estruturar as primeiras correspondências temáticas do comportamento humano com usuários da informação em instituições políticas. Como anunciado, as referidas discussões não propuseram extenuar as opulências e as complexidades inerentes aos assuntos abordados, mas delinear, com a história contada, os primórdios da linguagem e representações humanas, perpassando pela dimensão simbólica da compreensão do mundo orientado pela mente primitiva.

A história contada procurou sedimentar o lastro teórico-conceitual assumido na investigação, como os elementos constitutivos de estrutura cognitiva infantil e o dispositivo da linguagem para a apreensão da realidade. As considerações behavioristas citadas no referencial teórico sistematizaram argumentos que, adiante, autorizaram recuperar ponderações relativas à operacionalização do conhecimento humano. Desta forma, delinearam-se os pressupostos filosóficos acerca da compreensão do conhecimento, resgatando diálogos socráticos e platônicos que fundamentam as primeiras elucubrações da história para a compreensão humana. Conferiu à Teoria do Conhecimento as contribuições particulares relativas ao engendrar o conhecimento como um aspecto inerente ao processo cultural.

Com o surgimento da concepção metodológica para a apreensão da realidade, a cientificidade permitiu elaborar discussões pautadas nas dimensões naturais e sociais da realidade para constituir o 'conhecimento'. As CC representaram um domínio eloquente à situação devido às estruturas e ao objeto de análise: a representação mental do conhecimento. Discussões elaboradas a partir da CC também corresponderam ao caráter interdisciplinar com a CI, com argumentações de concentração de esforços para responder às problematizações de estudos contemporâneos. Os debates acerca da interdisciplinaridade justificaram-

se pela composição congruente entre a CI e CC, subsídios à compreensão do fenômeno 'informação', e serviram como fundamento teórico e conceitual relativo à multidimensionalidade dos estudos orientados ao conhecimento.

A pesquisa compreendeu a informação o insumo provocador de alterações substanciais de conceitos particulares dos sujeitos, potencializando determinadas correspondências com determinados conteúdos prévios das estruturas cognitivas dos indivíduos, com vistas à solução de problemas ou à superação de lacunas cognitivas. Assim, diversos autores conduziram o referencial teórico para a construção e a consolidação da CI, e serviram como sedimento aos estudos de necessidade, busca e recuperação de informação. O comportamento informacional aparece como um desdobramento do avanço das pesquisas de usuários inscritos em dimensões cognitivas, comportando elementos não previstos em pesquisas tradicionais orientadas aos estudos de usuários da informação.

Como anunciado, as investigações pertinentes ao comportamento informacional reclama pesquisas permanentes, mas requerem também correlações interdisciplinares com as ponderações da psicologia comportamental. Estudar usuários da informação solicita a recuperação de modelos de comportamento enquadrados em pesquisas teóricas e empíricas desenvolvidas na CI, como as propostas de T. D Wilson, B. Dervin, D. Ellis, C.C. Kuhlthau e P. Ingwersen. Os modelos referenciados serviram como lastro à elaboração e proposição do modelo de comportamento de assessorias em instituições políticas, com o respaldo das análises da evolução teórico-metodológica, e sem preterir a multidimensionalidade dos indivíduos possuidor de subjetividades e instabilidades cognitivas. Os modelos evidenciam a transitoriedade das representações, requerendo ajustes que acompanhessem a dinâmica das relações sociais, assim como as relações de usuários da informação com instituições/organizações.

A metodologia da pesquisa procurou corresponder às adequações do problema de pesquisa. O método de procedimento, o nível da pesquisa, as técnicas e os instrumentos selecionados representaram dimensões efetivas ao cumprimento dos objetivos de investigação e à resposta da pergunta de partida. O destaque metodológico conferiu à técnica do incidente crítico, que preconizava a descrição de procedimentos para a coleta de dados e informações pautados em observações do comportamento humano, subsídios elementares ao prenúncio do comportamento

das assessorias parlamentares investigadas. O objetivo constituiu registrar incidentes observados e reunir critérios previamente definidos em estados interacionais. Portanto, os instrumentos utilizados na coleta de dados e informações permitiram esquadrihar as etapas da pesquisa empírica com critérios seguros para a definição da amostra.

Os resultados indicaram que os Grupo1 e Grupo2, respectivamente as assessorias com percentuais negativos e positivos no âmbito das oportunidades de participação política, apresentaram perfis aproximados, não interferindo nas oportunidades de participação usuários/cidadãos e obtenção de informações. A dimensão empírica não revelou enquadramentos específicos pertinentes aos grupos observados, apresentando, sim, equivalências direcionadas ao traçado evidenciado no questionário de pesquisa, sem correlações ou interferências nas oportunidades de interlocução (viabilizados a partir dos dispositivos de interatividade registrados nos *websites* analisados). O referencial teórico contribuiu com as discussões estabelecidas na referida seção, com correspondências aos resultados e leitura variadas acerca da realidade em destaque.

Os dados obtidos no questionário permitiram avançar e superar as lacunas informacionais advindas o primeiro instrumento de pesquisa (formulário orientado ao reconhecimento das oportunidades de participação política nos *websites* dos deputados da ALBA). Com as respostas das assessorias parlamentares, observou-se um patente alinhamento das atividades desenvolvidas nos gabinetes, como uma 'corrente' de procedimentos internos. A discrepância contida no discurso/prática dos profissionais responsáveis pelo cumprimento do labor dos deputados, principalmente no âmbito das oportunidades de interlocução oferecidas e a ausência de respostas, permitiu estruturar um modelo de comportamento informacional para instituições políticas. Ou seja: os resultados da pesquisa associados aos modelos de comportamento informacional selecionados para a presente investigação autorizaram a elaboração primeira do modelo de comportamento informacional de assessores políticos.

Empreendidas no decurso argumentativo da pesquisa, as análises e discussões supracitadas **confirmaram** a proposição da tese relativa ao **modelo de comportamento informacional, orientado e propício às instituições políticas, apresentaram adequações/orientações seguras às assessorias parlamentares**

no processo de busca, recuperação e seleção de demandas advindas de usuários/cidadãos, assim como o cumprimento de normativas legais orquestradas em gabinetes políticos. Ressalta-se, contudo, que o modelo apresentado revelou um reforço de composição representacional e diagramática passível de críticas e adequações futuras. O motivo primordial prevaleceu em inscrever, estimular e ampliar o debate da referida temática nos domínios epistemológicos da CI, como cumprir as prerrogativas aventadas nos objetivos de investigação. Os resultados corresponderam às possibilidades das respostas circunscritas no tempo e espaço da pesquisa, carecendo de definição e sugestão de demais estratégias de pesquisa e replicações em momentos e realidades díspares. O propósito é consolidar, corroborar e/ou refutar os ditames anunciados no modelo indicado.

Apenas para ilustrar o argumento do tempo e espaço de desenvolvimento da investigação, ressalta-se que efetiva conjuntura política brasileira, a instabilidade econômica e os esquemas de corrupção deflagrados e veiculados pelos meios de comunicação. O processo de *impeachment* e o afastamento da presidente eleita com o sufrágio democrático, Dilma Rousseff, pareceram interferir no encorajamento de as assessorias responderem ao instrumento de pesquisa. Determinado assessor, a exemplo, perguntou ao responsável pela pesquisa se ‘o questionário estava orientado somente aos deputados do PT’, demonstrando uma curiosidade envolta de inseguranças; outro assessor, coordenador do gabinete, informou que analisaria o referido instrumento para ‘autorizar a resposta da assessora de comunicação’. O cenário de incertezas, os telejornais de conteúdos ideológicos dos principais canais de comunicação do país e cassações de políticos estratégicos às decisões relevantes no Brasil, com as denominadas ‘delações premiadas’, reconfiguraram o processo de compreender a máquina pública e política.

Os modelos de comportamento de usuários evidenciam associações e complementações das realidades de ambientes informacionais. Como discutido, os estudos alicerçam suas análises no reconhecimento das necessidades informacionais para elaborar novos conhecimentos. O processo de busca e a recuperação da informação contribuem, com expressividade, com a superação das lacunas cognitivas circuladas e evidenciadas nos indivíduos. A correspondência do comportamento e a busca de conteúdos prenunciam tensões epistemológicas em

aplicações e enquadramentos de estudos orientados à realidade de usuários da informação. Contudo, as referidas complicações não deverão constituir entraves ao progresso de pesquisas no âmbito do comportamento informacional.

Certamente, esta pesquisa apresentou algumas lacunas teórico-conceituais e metodológicas. Ressalta-se que o responsável pela investigação procurou responder, cumprir e satisfazer aos requisitos de elaborar a investigação de doutoramento. Determinadas lacunas foram percebidas, e comporão uma agenda prospectiva de pesquisa concernente às temáticas contidas na tese. A prospecção investigativa comportará sugestões para o devido aprofundamento teórico e empírico, como: recomendar às assessorias uma política de comunicação efetiva com a sociedade para atender as demandas informacionais; ampliar os espaços (reais e virtuais) de interlocução com usuários/cidadão, registrando, efetivamente, os anseios informacionais e as solicitações diversas; estruturar os procedimentos de busca de conteúdos, em sistemas formais e informais, para facilitar o processo de recuperação da informação e; compilar os fluxos informacionais advindos das interlocuções, servindo de fundamento às decisões dos parlamentares.

A Investigar a totalidade das assessorias parlamentares da ALBA, sem os critérios de seleção amostral dos *websites*, constituirá uma oportunidade de pesquisa eloquente ao comportamento informacional, com a análise da completude dos profissionais envolvidos na 'máquina pública'. Participar de plenárias e pronunciamentos na ALBA para interpelar políticos e assessores também constituirá uma estratégia válida de pesquisa, com relação a planos não contemplados na investigação de doutoramento. As adequações nos instrumentos representarão o cerne para a coleta de informações, e estarão em consonância com a dinâmica das atividades desempenhadas pelos assessores dos gabinetes parlamentares.

A pesquisa científica apresenta prerrogativas fundamentais à compreensão da realidade. A ciência procura, sobremaneira, superar a metáfora da condição humana à procura da essência das coisas, contada na Alegoria da Caverna de Platão. O pesquisador deverá suplantar as aparências 'de imagens e sons projetados nas paredes da caverna' e examinar, com ética e seriedade, as verdades provisórias, levando à claridade as sombras disfarçadas de certezas. Seguramente, o Sol poderá cegar pesquisadores comprometidos com as atividades científicas, mas, aclimatados com a nova realidade, poderão narrar um mundo ainda

desconhecido aos membros da sociedade. Os resultados do comportamento informacional das assessorias, agora apresentados, compreendem apenas discussões provisórias. Como ressaltou um poeta baiano em versos pontuais: *O conhecimento lança luz nas sombras da incompreensão. O conhecimento lança sombras na luz de outrora certezas. Então buscamos novas luzes para dirimir as novas sombras. O que ontem era válido, amanhã não nos servirá como receita.*

Em verdade, novas receitas virão... E novas pesquisas também.

REFERÊNCIAS

- ANDALÉCIO, Aleixina Lopes; SOUZA, Renato Souza. Ciência cognitiva e ciência da informação. **Informação & Informação**. Londrina, v.13, n.1, p. 72-80, jan./jun, 2008.
- ANDLER, Daniel. Cognitive science in France. In: L. Kritzman, ed., **The Columbia History of Twentieth Century French Thought**, New York: Columbia University.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v.4, n.2, p.2-32, set., 2010. Disponível em: < <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3856/3403>> Acesso em: 29 jan. 2016.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v.14, n.28, p. 57-72, 2009.
- ARAÚJO, Inês Lacerda. **Curso de teoria do conhecimento e epistemologia**. Barueri, SP: Minha Editora, 2012.
- ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Trad. Roberto Raposo. Rev. tec. Adriano Correia. 11 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2010.
- AUBRET, Jacques; GILBERT, Patrick. L'évaluation des compétences, Sprimont : Mardaga, 2005.
- BACHELARD, Gaston. **Ensaio sobre o conhecimento aproximado**. Trad. Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro: Contraponto, 2004.
- BAHIA. Constituição (1989). **Constituição do Estado da Bahia**. Salvador: Assembléia Legislativa, 1989.
- _____. Lei nº 8.902 de 18 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a estrutura organizacional da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia e dá outras providências. **Sistema de Legislação do Estado da Bahia**, Salvador, 18 de dezembro de 2003.
- BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: < http://www.brapi.inf.br/repositorio/2010/12/pdf_b37dae3d70_0014186.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2016.
- BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, n.5, p.133-143,1980.

BICALHO, Lucinéia Maria; OLIVEIRA, Marlene. Aspectos conceituais da multidisciplinaridade e da interdisciplinaridade e a pesquisa em Ciência da Informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.16, n.32, p.1-26, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2011v16n32p1/19336>>. Acesso em: 25 out. 2015.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. 11.ed. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1998.

BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10 ed. Malheiros Editores: [São Paulo], 2000.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif (*et al*). A ciência da informação discutida à luz das teorias cognitivas: estudos atuais e perspectivas para a área. **Cadernos BAD**, Lisboa, v.2, 80-91, 2004.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif (*et al*). Estudos cognitivos em ciência da informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia. Ciência da Informação**, Florianópolis, n.15, 1º sem., 2003. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/147/14701502.pdf> > Acesso em: 25 out. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para a avaliação de e-serviços**. Brasília: MP, 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos> >. Acesso em: 3 mar.2016.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov**: guia de administração. Brasília: MP, 2009.

BROOKES, Bertram Claude. The foundation of information science. **Journal of Information Science**, v.2, part.I, p.125-133, 1980.

BUCKLAND, Michel. Information as thing. **Journal of American Society of Information Science**. v.42, n.5, 1991. p. 351-360.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 11 jan. 2016.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/54/47>>. Acesso em: 09 out. 2015.

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

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, 10 (2), p.5-19, jul./dez., 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2016.

DELA COLETA. José Augusto. A análise do trabalho e a determinação de critérios em psicologia aplicada. **Arq. Bras. de Psicologia Aplicada.**, v. 24, n. 3, p. 71-82, 1972.

_____. A técnica dos incidentes críticos: aplicação e resultados. **Arq. Bras. de Psicologia Aplicada.**, v. 26, n. 2, p. 35-58, 1974.

DERR, Richard L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

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

DERVIN, Brenda; DEWDNEY, Patricia. Neutral questioning: a new approach to the reference interview. **Research Quarterly**, 25 (4), 506-513, 1986. Disponível em: <<https://faculty.washington.edu/jwj/lis521/zennezdervindewd86nq-1.pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2016.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and users. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, White Plains, NY: Knowledge Industry Publication, 1986.

DIAS, Fernando Skackauskas. **Migração conceitual entre sistemas de recuperação da informação e ciências cognitivas: uma análise discursiva**. 2011. 178f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

DUPUY, Jean-Pierre. **Nas origens das ciências cognitivas**. Trad. Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1996.

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

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

ELLIS, David; HAUGAN, Marete. Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. **Journal of Documentation**, 53 (4): p. 384-403, 1997.

EVANS-PRITCHARD, Edward E. Lévy-Bruhl's theory of primitive mentality. **Bulletin of the Faculty of Arts**, University of Egypt, 1934, p.1-36.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

FLANAGAN, John C. The critical incident technique. **Psychological Bulletin**, Washington v. 51 n.4, p.327-58, July 1954.

GARDNER, Howard. **A nova ciência da mente**: uma história da revolução cognitiva, Trad. Inês Ricardo. Lisboa: Relógio d'Água, 2002.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.39, n.1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>>. Acesso em: 28 jan. 2016.

GASQUE, Kelley Gonçalves Dias. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. 2008. 241f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2008.

GOMES, Henriette Ferreira. Interdisciplinaridade e Ciência da Informação: de característica a critério delineador de seu núcleo principal. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação - v.2 n.4 ago/2001**. Disponível em:< http://www.dgz.org.br/ago01/Art_04.htm>. Acesso em: 25 out. 2015.

HESSEN, Johannes. **Teoria do conhecimento**. Trad. João Virgílio Gallerani Curter. 3 ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012.

HJØRLAND, Birger. Epistemology and the socio-cognitive perspective in information science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 53 (4), p. 257-270, 2003.

_____. The foundation of the concept of relevance. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 61(2), 217-237, 2010.

HJØRLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, 46 (6), 400-425, 1995. Disponível em: < <http://comminfo.rutgers.edu/~kantor/601/Readings2004/Week3/r5.PDF> > Acesso em: 18 jan. 2016.

INGWERSEN, Peter. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. **Journal of Documentation**, v. 52, n. 1, p. 3-50, 1996. Disponível em: < <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.2558&rep=rep1&type=pdf> >. Acesso em: 12 jan. 2016.

_____. Information retrieval. In._____. **Information retrieval interaction**. London: Taylor Graham, 2002.

INGWERSEN, Peter; JÄRVELIN, Kalervo. Information retrieval in contexts. [sem imprensa], 2005.

JAPIASSÚ, Hilton. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1975.

JUNG, Carl G. Chegando ao inconsciente. In. JUNG, Carl. G. *et al/O homem e seus símbolos*. Trad. Maria Lúcia Pinho. 2 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. 23.ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

KUHLTHAU, Carol C. Information search process: a summary of research and implications for school library media programs. **SLMQ**, v. 18, n.1, fall, 1989.

Disponível em: <

http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/edchoice/SLMQ_InformationSearchProcess_InfoPower.pdf > Acesso em: 26 fev. 2016.

_____. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, 42(5), 361-371, 1991.

Disponível em: <

<https://cominfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/InsidetheSearchProcess.pdf> >. Acesso em: 22 fev. 2016.

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

KUHLTHAU, Carol C.; HEINSTRÖM, Jannica; TODD, Ross J. The 'information search process' revisited: is the model still useful? **Information Research**, v.13, n.4, december, 2008. Disponível em: < <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper355.html> >. Acesso em: 26 fev. 2016.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. Trad. Beatriz Vianna Boeira e Nelson Boeira. 12 ed. São Paulo: Perspectiva, 2013.

LARSEN, Birger; SCHNEIDER, Jesper Wiborg; ÅSTRÖM, Fredrik. **The janus faced scholar**: a festschrift in honour of Peter Ingwersen. Special volume of the e-zine of the International Society for Scientometrics and Informetrics, Copenhagen, v. 06-S, 2010.

LIMA, Gercina Ângela Borém. Interfaces entre a ciência da informação e a ciência cognitiva. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.77-87, jan./abr. 2003.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Internet e oportunidades de participação política: um exame dos websites de senadores brasileiros e norte-americanos. **Revista Fronteiras: Estudos Midiáticos**, set./dez. 2007, p.155-166. Disponível em: < <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/5853> >. Acesso em: 29 abr. 2016.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 36, n. 1, p.118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

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

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal**. 2012. 273 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2012.

MATURANA, Humberto R. **Cognição, ciência e vida cotidiana**. Trad. Cristina Magro e Victor Paredes. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.

MATURANA, Humberto R. VARELA, Francisco J. **A árvore do conhecimento**: as bases biológicas da compreensão humana. Trad. Humberto Mariotti e Lia Diskin. São Paulo: Athena, 2001.

MORIN, Edgard. **Meu caminho**: entrevistas com Djénane Kareh Tager. Trad. Edgard de Assis Carvalho e Mariza Perassi Bosco. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

NEVES, Dulce Amélia. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processo de cognição. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.1, p.39-44 jan./abr. 2006. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a05.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2015.

NICOLESCU, Basarad. **O manifesto da transdisciplinaridade**. Triom: São Paulo, 1999.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PEREIRA, Frederico César Mafra. **Comportamento informacional na tomada de decisão**: proposta de modelo integrativo. 2011. 231f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2011.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya.; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **ARIST**, v. 35, p. 43-78, 2001. Disponível em: < <http://faculty.washington.edu/fidel/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf> >. Acesso em: 26 jan. 2016.

PIAGET, Jean William Fritz. **Biologia e conhecimento**: ensaio sobre as relações entre as regulações orgânicas e os processos cognoscitivos. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

_____. **Epistemologia genética**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

_____. **Seis estudos de psicologia**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

PINHEIRO, Edna Gomes; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Relação dialógica entre conceitos nas Ciências Cognitivas e na Ciência da Informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v.3, n.3, p.240-257, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008228&dd1=d3d36>>. Acesso em: 22 out. 2015.

PLATÃO. **Mênnon**. Tradução de Maura Iglésias. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; Loyola, 2001.

_____. O mito da caverna. In:_____. **A República**. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

POMBO, Olga. Epistemologia da interdisciplinaridade. In:_____. **Interdisciplinaridade, humanismo, universidade**. Porto: Campo das Letras, 2004. Disponível em: <<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/opombo/investigacao/pontofinal.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2015.

_____. Interdisciplinaridade e integração dos saberes. **Liinc em Revista**, v.1, n.1, março 2005, p.3-15. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/186/103> >. Acesso em: 25 out. 2015.

_____. Práticas interdisciplinares. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n.15, jan/jun 2006, p.208-246. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n15/a08v8n15.pdf>>. Acesso em: 25 out.2015.

POPPER, Karl. Ciência: conjecturas e refutações. In.:_____. **Conjecturas e refutações**. Trad. Sérgio Bath. Brasília: Editora da UnB, 1992. Press, 2006, p. 175-181.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, LucVan. **Manual de investigação em ciências sociais**. 3 ed. Lisboa: Gradiva Publicações, 2003.

ROLIM, Elizabeth Almeida; CENDÓN, Beatriz Valadares. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. *DataGramaZero*, v.14, n.2, abr

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A Ciência da Informação em sua aproximação com as ciências cognitivas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 79-94, jan./jun. 2003.

SANTOS, José Carlos Sales dos. **Informação pública e participação política em rede**: uma análise da governança eletrônica nos websites dos deputados do Estado da Bahia. 2011. 196f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2011.

_____. O conhecimento lança luz. In: _____. **O livro incompleto do amor-amizade**. Salvador: [no prelo]

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <
http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/08/pdf_fd9fd572cc_0011621.pdf > Acesso em: 22 out. 2015.

_____. Information science. In: BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Eds.) **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis. p. 2570-2586, 2009.

_____. Information science. **Journal of the American Society for Information Science**, 50 (12), 1051-1063, 1999. Disponível em: <
<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/SaracevicInformationScienceELIS2009.pdf> >. Acesso em: 22 out. 2015.

_____. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, v.24, n.1, p.36-41, 1995.

_____. **Research**: Information Science [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <tefkos@rutgers.edu> em 02 ago. 2013.

_____. Why is relevance still the basic notion in information science? (Despite great advances in information technology). **International Symposium on Information Science** (ISI 2015). Zadar, Croatia, may.18-21, 2015.

SARACEVIC, Tefko; KANTOR, Paul. A study of information seeking and retrieving. II. Users, questions, and effectiveness. **Journal of the American Society for Information Science**, 39(3), p.177-196, 1988. Disponível em: <
<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1988part2.pdf> > Acesso em: 21 jan. 2016.

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

_____. **Sobre o behaviorismo**. Trad. Maria da Penha Villalobos, 10 ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

SUPERMANT, Aimée M.; NEATH, Ian. T.V. Moores's (1939). Cognitive Psychology. **Psychonomic Bulletin & Review**, 1997, v.4, n.3. p.342-349.

TAGA, Vitor; BLATTMAN, Ursula. Comportamento informacional em teses e dissertações na ciência da informação no Brasil entre 2007-2012: Revisão de literatura. **Biblios** (Lima), v. 47, p.30-51, 2013. Disponível em:<
[file:///C:/Users/Jos%C3%A9Carlos/Downloads/52-302-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jos%C3%A9Carlos/Downloads/52-302-1-PB%20(1).pdf) > Acesso em: 26 fev. 2016.

VAKKARI, Pertti. A theory of the task-based information retrieval process. **Journal of Documentation**, 57(1), p.44-60, 2001.

_____. Evaluating Interactive Information Retrieval Systems. **Prisma.com**, n.19, p.1-15, 2012. Disponível em: <
<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/2410/pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2015.

VARELA, Aida. Dimensão das relações entre a ciência da informação e as ciências cognitivas: caminhos percorridos e a percorrer. **Informação & Sociedade: Estudos. João Pessoa**, v.20, n.2, p.51-64, maio/ago. 2010. Disponível em: <
<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/4024/4357>> Acesso em: 22 out. 2015.

VARELA, Aida Varela; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Aportes da cognição na construção de processos de organização, recuperação e uso da informação. **Actas del X Congreso ISKO-España**, 2012. Disponível em: <
http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/11626/1/CC_132_art_27.pdf >. Acesso em: 18 jan. 2016.

VENÂNCIO, Ludmila Salomão; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia, Florianópolis, n.22, 2º sem. 2006. Disponível em: <
<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004141&dd1=558b6>>. Acesso em: 22 out. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

VYGOTSKY, Lev Semenovitch. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

_____. **Pensamento e linguagem**. Tradução Jefferson Luiz Camargo; Revisão técnica José Cipolla Neto. 4 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

VYGOTSKY, Lev Semenovitch; LURIA, Alexander Romanovich. **Estudos sobre a história do comportamento: símios, homem primitivo e criança**. Trad. Lólio Lourenço de Oliveira. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

WALLON, Henri Paul Hyacinthe. **Do ato ao pensamento: ensaio de psicologia comparada**. Tradução de Gentil Avelino Tilton. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

WILSON, Thomas Daniel. Human information behavior. **Informing Science Research**, v.3, n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <
<http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> >. Acesso em: 21 jan. 2016.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, jun. 1999. Disponível em:
 <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

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

WILSON, Thomas Daniel; WALSH, Christina. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>>. Acesso em: 23 jan. 2016.

WILSON-DAVIS, K. The centre for research on user studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, v. 29, n. 2, p. 67-76, fev.1977.

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

APÊNDICE A

Formulário para identificação das oportunidades de interlocução e participação política nos *websites* dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia

IDENTIFICAÇÃO DO DEPUTADO

Nome do deputado:

Partido político:

	N*	B	A
OBTER INFORMAÇÕES NOS WEBSITES			
1) Biografia do deputado: 1 – biografia simples e sucinta; 2 – biografia completa, informando a trajetória política, atuação parlamentar, mandatos.			
2) Busca de conteúdos do <i>website</i>: 1 – a busca não retornou com a informação solicitada (apresentou erro); 2 – a pesquisa retornou com a informação solicitada;			
3) Clipping de informações publicadas em meios de comunicação: 1 – conteúdos simples, com notícias desatualizadas; 2 – conteúdos diversos e atualizado, com textos, áudios, vídeos e fotografias.			
4) Arquivos com informações públicas para <i>downloads</i> (discursos, projetos, legislações): 1 – documentos desatualizados; 2 – documentos atualizados			
5) Registro de informações de utilidade pública (emergência, polícia, serviços de atendimento ao cidadão): 1 – os endereços estavam desatualizados; 2 – os endereços estavam atualizados e categorizados, facilitando o acesso às informações			
OBTER INFORMAÇÕES SOB DEMANDA			
6) Possibilidade de assinatura de <i>newslatters</i> (boletins informativos): 1 – assinatura apenas de <i>newslatters</i> que tratam de temas gerais; 2 – assinatura de <i>newslatters</i> com temas específicos (interesse do usuário).			
7) Disponibilidade da agenda de atividades do deputado: 1 – agenda desatualizada; 2 – agenda atualizada, incluindo as atividades sistematizadas e com detalhamento.			
8) Informações que descrevam o horário e o local para o encontro presencial (atendimento ao cidadão): 1 – informações insuficientes, não contribuem efetivamente para o agendamento deste encontro; 2 – informações completas, com orientações para agendar o atendimento;			
9) Contato direto com o deputado ou assessoria para registrar as demandas: 1 – apenas possibilidade de contato <i>offline</i> <u>ou</u> <i>on-line</i> ; 2 – possibilidades de contatos <i>on-line</i> <u>e</u> <i>offline</i> ;			
10) Informações com orientações ou incentivos à participação política do cidadão (interlocução): 1 – informações incipientes (insuficientes) quanto à orientação; 2 – informações com orientações satisfatórias, incentivando o cidadão à participação;			
POSSIBILIDADES DE COMUNICAÇÃO ENTRE USUÁRIOS/ CIDADÃO E DEPUTADO			
11) Existência de informação relativa ao prazo de atendimento das demandas: 1 – superaram o prazo informado no <i>website</i> (houve atendimento, mas fora do prazo); 2 – atenderam à demanda no prazo informado (houve atendimento);			
12) Indica as possibilidades de resposta às demandas solicitadas: 1 – sim, mas estava inativo; 2 – sim, e cumpre as especificações do site, incentivando o cidadão para encontros presenciais;			

<p>13) Oportunidades de encontros presenciais: 1 – apenas os cidadãos registrados previamente no <i>website</i> podem solicitar um encontro com o deputado; 2 – o <i>website</i> convida os cidadãos sem o registro prévio.</p>			
<p>14) Possibilidade de registrar mensagens no <i>website</i>: 1 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens advindas de usuários, porém não permite a réplica ou tréplica dessas mensagens por outros cidadãos; 2 – o <i>website</i> permite o registro de mensagens e permite a réplica ou tréplica advindas de outros cidadãos;</p>			
<p>15) Disponibilidade de fóruns públicos: 1 – fóruns inativos ou sem possibilidades do cidadão sugerir temas ou outros fóruns; 2 – fóruns ativos e com possibilidades do cidadão sugerir novos temas;</p>			
CANAIS DE COMUNICAÇÃO ADICIONAIS E ACCOUNTABILITY			
<p>16) Disponibilidade de formulários eletrônicos dirigidos à expressão dos usuários/cidadãos: 1 – as opiniões são enviadas, mas não são publicadas no <i>website</i>; 2 – as opiniões são publicadas no <i>website</i>, caso o cidadão autorize;</p>			
<p>17) Canais interativos que contribuam para a multiplicidade de acesso (SMS, quiosques ou computadores de acesso público e irrestrito à internet) para ampliar a margem de interlocução: 1 – os canais eletrônicos indicados não funcionam (inativos); 2 – os canais eletrônicos funcionam;</p>			
<p>18) Redes sociais: 1 – as redes sociais disponíveis estavam inativas e/ou desatualizada; 2 – as redes sociais estão ativas, e os deputados acessam e atualizam com regularidade.</p>			
<p>19) Pesquisa de opinião pública ou enquetes: 1 – apresenta questões fechadas (repostas pré-definidas), sem permitir registrar as opiniões dos usuários/cidadãos; 2 – questões semi-estruturadas (repostas fechadas e abertas) possibilitando aos usuários/cidadãos responderem com especificidade.</p>			
<p>20) Divulgação de contas e gastos da verba pública (<i>accountability</i>): 1 – informações simples, sem detalhamentos das contas; 2 – informações detalhadas das contas, com indicação do responsável dos atos administrativos</p>			

APÊNDICE B

Questionário – Comportamento informacional nas assessorias dos deputados da Assembleia Legislativa da Bahia

Caro(a) Assessor(a)

Este questionário visa a identificar aspectos do comportamento informacional das assessorias dos gabinetes dos deputados, no âmbito das necessidades e busca de informações, subsídios à elaboração de plataformas políticas e à agenda de atividades dos parlamentares pautadas nas demandas sociais. Solicitamos, gentilmente, que o questionário seja respondido pela assessoria responsável pela seleção de informações/conteúdos orientadas aos deputados. As informações obtidas no presente instrumento serão utilizadas, exclusivamente, para a conclusão da pesquisa de doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA, sob a orientação da Profa. Dra. Aida Varela Varela.

Certo da resposta deste questionário,

Agradeço profundamente a vossa contribuição!

José Carlos Sales dos Santos
Doutorando em Ciência da Informação – PPGCI/UFBA
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2047669969723945>

ASSESSORIAS PARLAMENTARES

1 – Escolaridade do(a) assessor(a):

- ensino fundamental incompleto/completo
- ensino médio incompleto/completo
- superior incompleto/completo
- pós-graduação *lato senso* (especialização, MBA)
- pós-graduação *stricto senso* (mestrado e/ou doutorado)

2 – Como a formação acadêmica/profissional do(a) assessor(a) interfere no cumprimento das atividades do gabinete:

- não interfere nas atividades do gabinete
- pouco interfere nas atividades do gabinete
- interfere, mas sem influenciar os processos decisórios
- interfere e coopera, substancialmente, com as atividades desenvolvidas no gabinete
- prefiro não responder

3 – Informe o período em que exerce atividades relacionadas a assessorias parlamentares (tempo de serviço):

- apenas a legislatura atual
- duas legislaturas
- três legislaturas
- períodos não regulares (espaçados)
- exerce atividade provisória como assessor(a)

4 – Como adquiriu insumos/experiências para desempenhar as atividades como assessor(a):

- na prática/ desenvolvimento de atividades diárias
- com normativas internas impressas/ manuais de procedimento que orientam os assessores
- com as orientações das assessorias do gabinete
- com as orientações diretas do deputado
- apresentava experiências anteriores, como assessor(a) política

5 – Desempenha atividades remuneradas, diferente da assessoria:

- sim, e continuo a desempenhar atividade remunerada
- desempenhava atividade remunerada, mas a assessoria demanda dedicação
- não, o(a) assessor(a) dedica-se com exclusividade às atividades do gabinete
- não, mas poderia vincular-se a atividades que complementasse a renda
- prefere não responder

6 – Habilidades do(a) assessor(a) para responder as demandas de usuários/cidadãos a partir de dispositivos de interatividade (e-mail, chats, fórum de discussão, telefone, atendimento on-line, outros), previstos no website do deputado:

- o(a) assessor(a) apresenta habilidades tecnológicas e acessa com frequência *chats*, fóruns de discussão, respondendo as demandas de usuários/cidadãos
- o(a) assessor(a) apresenta habilidades tecnológicas, mas não acessa com frequência os bancos de dados dos dispositivos de interatividade
- o(a) assessor(a) não apresenta habilidades tecnológicas, por isso não acessa as informações encaminhadas pelo *website*
- o(a) assessor(a) não apresenta habilidade tecnológica e, possivelmente, não acessaria se a possuísse

7 – Ainda no aspecto do *website* do parlamentar, responda a frequência das atividades realizadas pela assessoria durante a semana:

	Nunca	Quase nunca	Às vezes	Quase sempre	Sempre
a) enviar e-mails com respostas às demandas advindas dos cidadãos					
b) disparar <i>e-mails</i> , informes ou boletins eletrônicos					
c) atender a quaisquer demandas de usuário/cidadãos, a partir do telefone					
d) participar de salas de “bate-papo”, <i>chats</i> , como o Messenger (MSN)					
e) participar de listas de discussão ou fóruns					
f) administrar listas de discussão ou fóruns					
g) preencher e enviar formulários on-line					
h) participar de redes sociais, como <i>twitter</i> , <i>facebook</i> , <i>instagram</i>					
i) adicionar vídeos, fotografias e áudios na internet (ex. <i>youtube</i>)					
j) acessar informações em <i>sites</i> oficiais, como o Portal da Câmara dos Deputados, site do Governo da Bahia, outros					
k) atualizar o website com agenda de compromisso político ou informação de utilidade pública					
l) agendar audiência com os diversos setores da sociedade					
m) encontrar presencialmente os cidadãos através do agendamento prévio					

8 – Qual o propósito/objetivo do *website* do deputado que assessora?

9 – Como acontecem a definição de pauta e a publicação de informações no *website* do parlamentar? A assessoria utiliza como parâmetro alguma política, regulamento (procedimentos internos) ou normativas jurídico-legais recomendada pela Assembleia Legislativa da Bahia para publicar os referidos conteúdos?

10 – Apresentar as fontes e sistemas de informação (formais e informais) utilizados pela assessoria do gabinete:

11 – Como a assessoria estrutura a busca de informação estratégica para o funcionamento do gabinete do deputado? (iniciação, seleção das fontes, exploração, recolha/coleta e apresentação ao parlamentar)

12 – Como a assessoria do gabinete seleciona e utiliza dados e informações compõem a(s) plataforma(s) política(s) do deputado? A sociedade civil organizada e os usuários/cidadãos, a partir das diversas demandas emanadas, participam do mencionado processo?

13 – Como as necessidades informacionais da assessoria são satisfeitas/superadas?

14 – As demandas de usuários/cidadãos encaminhadas pelo *website* do deputado contribuem para ampliar o conhecimento, ou percepção, que a sociedade tem em relação ao parlamentar?

15 – Como o ambiente institucional e as outras assessorias dos gabinetes dos deputados contribuem para sistematizar o comportamento de busca e recuperação da informação desta assessoria?

APÊNDICE C

Websites dos deputados registrados no site da ALBA

Deputado Estadual	Websites e blog dos parlamentares	Status
Alan Sanches/ PSD	http://deputadoalansanches.com.br/novo/	Ativo
Ângelo Coronel/PSD	http://www.angelocoronel.com.br	Inativo
Bira Coroa/ PT	http://www.biracoroa.com.br/	Ativo
Carlos Geilson/ PTN	http://www.deputadocarlosgeilson.com.br/	Ativo
Fátima Nunes/ PT	http://www.fatimanunes.com.br/	Inativo
Ivana Bastos/ PSD	http://www.deputadaivanabastos.com.br	Ativo
José de Arimatéia/ PRB	http://www.pastorjosedearimateia.com.br/	Ativo
Joseildo Ramos/ PT	http://www.joseildoramos.com.br	Ativo
Leur Lomanto Jr./ PMDB	http://leurlomantojr.com.br/	Ativo
Luiza Maia/ PT	http://www.luizamaia.com/	Ativo
Marcelino Galo/ PT	http://marcelinogalo.com/	Ativo
Marcelo Nilo/ PDT	http://www.deputadomarcelonilo.com.br/	Ativo
Maria del Carmen/ PT	http://www.deputadamariadelcarmen.com.br/	Ativo
Neusa Cadore/ PT	http://www.neusacadore.com.br/	Ativo
Pedro Tavares/ PMDB	http://www.deputadopedrotavares.com.br/	Ativo
Roberto Carlos/ PDT	http://www.deputadorobertocarlos.com.br/	Inativo
Rosemberg Pinto/ PT	http://www.rosembergnaweb.com.br/	Ativo
Sandro Régis/ DEM	http://www.sandroregis.com.br	Ativo
Sidelvan Nóbrega/ PSL	http://www.sidelvannobrega.com.br/	Inativo*
Vando/ PSC	http://www.deputadovando.com.br/	Ativo
Zé Neto/ PT	http://www.zeneto.com.br/	Ativo
Zé Raimundo/ PT	http://www.zeraimundo.com.br/	Ativo

ANEXO A

2.2 Os indicadores (p.13)

No processo de elaboração desta metodologia, foram consolidados oito indicadores de conveniência para o cidadão e 19 critérios de avaliação. A seguir, são apresentados os indicadores consolidados após a análise da avaliação piloto realizada em 2006. São eles: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência.

Cada indicador tem um peso de 12,5 pontos, perfazendo um total de 100 pontos. Já os critérios são qualificados e quantificados a partir de características básicas estabelecidas com suas respectivas escalas de valoração (ver tabela no item 2.3). Além dos indicadores, os serviços são classificados ainda de acordo com sua natureza: dever/obrigação ou direito/benefício.

Maturidade do serviço prestado eletronicamente

Traduz em que medida o serviço é prestado de maneira totalmente desmaterializada e completa. Utiliza-se, para tanto, três das quatro fases divulgadas no documento “Gartner’s Four Phases of E-Government Model” elaborado pelo Gartner Group em 2000. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de maturidade alcançado.

Informação

Esta fase é caracterizada pela descrição das informações básicas necessárias para cada procedimento ou serviço tais como: onde obter, horário e local de funcionamento da instituição e pré-requisitos necessários. Geralmente são informações estáticas, básicas, limitadas e com propósito geral. Cada serviço é claramente identificado com a unidade da instituição que o executa. O serviço considerado com nível de maturidade Informação recebe 4 pontos.

Interação

Este estágio oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização do procedimento em questão, além de links para outras informações relevantes. O modelo de prestação do serviço ainda é voltado à estrutura formal e os departamentos de governo são referenciados de acordo com o organograma. O serviço considerado com nível de maturidade Interação recebe 8 pontos.

Transação

O estágio de evolução tecnológica no nível transacional já permite a obtenção completa do serviço público de forma on-line. O serviço é totalmente realizado por meio

eletrônico e está disponível 24 horas durante os 7 dias da semana (24x7). Além disso, a estrutura departamental por trás da prestação de serviços deixa de ser percebida. Neste estágio os usuários podem conduzir, inclusive transações financeiras on-line. O foco desta fase é construir aplicações de auto-serviço e também usar a Web como um complemento para outros canais de entrega. O serviço considerado com nível de maturidade *Transação* recebe 12,5 pontos.

Comunicabilidade

Busca valorizar a receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. O cidadão/usuário de serviços públicos eletrônicos tem o direito de ser ouvido, de receber explicações, de participar dos processos decisórios, enfim, de ter acesso às pessoas e órgãos que gerenciam a prestação dos serviços e de receber respostas adequadas às suas dúvidas e manifestações. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os subitens têm valor de 1,75 ponto cada, à exceção do item “Existência de ajuda on-line” que recebe 2 pontos.

Meios de Contato

Verifica se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado observa-se a existência de canais de comunicação oferecidos pelo prestador do serviço para contato do cidadão/usuário com os responsáveis para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e solicitação de informações em geral:

- Correio eletrônico das instituições envolvidas
- Telefone das instituições envolvidas
- Endereço das instituições envolvidas
- Existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos

Ajuda

Verifica a existência, no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, de mecanismos que ajudem o usuário/cidadão a esclarecer dúvidas referentes à prestação do mesmo, assim como a percorrer os passos necessários para acessar a informação ou concluir o serviço

- Existência de FAQ: verifica a existência de compilação das perguntas mais frequentes sobre o acesso e realização do serviço em questão.
- Existência de ajuda on-line: verifica se o serviço oferece mecanismos de ajuda em tempo real, ou seja, se há canais de interação com o prestador do serviço para esclarecimento de dúvidas no ato do acesso e realização do serviço.
- Existência de ajuda por telefone: verifica se o órgão responsável pela prestação do serviço oferece alternativa para esclarecimentos de dúvidas relativas ao acesso e realização do serviço por telefone.

Multiplicidade de acesso

A Multiplicidade de Acesso traduz a abrangência que cada iniciativa de Governo Eletrônico tem de disponibilizar serviços em outros canais eletrônicos além da Internet. O indicador é medido de forma cumulativa, somando pontos de acordo com os itens que apresentar. Cada subitem tem valor de 4,17 pontos sendo necessários 3 tipos diferentes de acesso para que o serviço pontue o valor máximo.

Tipos de acesso

Valoriza a capacidade do governo em oferecer um mesmo serviço por outros meios eletrônicos além da Internet. Para tanto, verifica-se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, a existência de indicação de outros meios como alternativa para o *usuário/cidadão*.

- SMS: serviços prestados por celular por meio de mensagens curtas (SMS).
- Quiosques ou PCs de acesso público: o conceito de Quiosque traduz a preocupação de criar meios de acesso facilitados a todos, em regime de *self-service*. Caracteriza-se pela prestação de serviços eletrônicos em locais de acesso público.
- Intermediação presencial a serviços eletrônicos: caracteriza-se pela presença de profissionais especializados (servidores ou monitores) que auxiliam o usuário/cidadão a efetuar os passos necessários para obter o serviço prestado eletronicamente.
- Call Center/Contact Center (com serviços fixos ou móveis): o *Call Center* caracteriza-se pela prestação do serviço por meio de um centro de atendimento telefônico, montado especialmente para esse fim. No caso do *Contact Center* a prestação do serviço também é feita por meio de um centro de atendimento telefônico, mas com o diferencial de focar mais diretamente no usuário/cidadão. Ele utiliza repositórios de informação integradas e compartilhadas (bases de conhecimento) para otimizar o valor da informação ao longo da relação do usuário/cidadão com a instituição.
- Outros meios: serviços prestados por outros meios eletrônicos como WAP, televisão digital, videoconferência, *palms* e outros.

Acessibilidade

A Acessibilidade diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita. Esse indicador verifica se, no intervalo de páginas onde o serviço está inserido, há presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de acessibilidade. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de acessibilidade alcançado

- Acesso às pessoas portadoras de deficiência
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade (3 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A” (5 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA” (9 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA” (12,5 pontos)

Disponibilidade

Verifica quanto o serviço prestado está disponível para acesso do cidadão/usuário. Não basta apenas a presença do serviço na forma eletrônica, o cidadão deve ser capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação. O indicador é medido de forma cumulativa e em escala.

Peso da página

O peso influencia diretamente no tempo de carregamento das páginas e, conseqüentemente, na velocidade de acesso à informação/serviço buscado pelo usuário/cidadão. A verificação desse indicador leva em consideração a média do peso individual de cada uma das páginas percorridas para se adquirir a informação ou concluir o serviço em questão. Quanto mais pesada a página, menos pontuado é o serviço.

- Até 50 Kb (6,50 pontos)
- Entre 50 Kb e 70 Kb (3 pontos)
- Mais de 70 Kb (nenhum ponto)

Prontidão 24x7

Refere-se à disponibilidade em tempo integral (24 horas por dia, 7 dias por semana) para acesso às páginas referentes ao serviço em tela. Os serviços que apresentam disponibilidade 24X7 recebem 6 pontos.

Facilidade de uso

A facilidade de uso ou usabilidade trata da qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço. A interface é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema. A interface deve ser, portanto, fácil de usar. Ela deve oferecer um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os critérios têm valor variável de acordo com as suas subdivisões.

Linguagem compreensível

Verifica se a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço é clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

Navegabilidade

A navegabilidade diz respeito à distribuição ou localização das fontes de informação. As informações devem ser facilmente encontradas. O usuário não deve ser obrigado a percorrer caminhos intrincados dentro do sítio ou portal para encontrar as informações desejadas. Esse critério tem o valor de 3,5 pontos, bastando ao serviço apresentar 4 itens para alcançar a pontuação.

- Presença de mapa do sítio ou portal: verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece a funcionalidade de mapa e se o serviço é encontrado por meio do mapa.
- Presença de motor de busca: verifica a existência de mecanismos de busca no intervalo de páginas onde o serviço é prestado e se o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo.
- Presença de barra de estado ou “migalha de pão”: verifica a presença, no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, da lista de links mostrando o caminho navegado para chegar ao ponto atual.
- Acesso à informação/serviço em até três cliques: verifica se o usuário/cidadão consegue chegar à informação/serviço desejado em até três cliques considerando-se a página inicial (home), duas páginas intermediárias e a página da informação/serviço propriamente dita.
- Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva: verifica se o acesso à informação/serviço se dá de forma fácil e intuitiva independente do número de cliques necessários para tanto. O número de cliques necessários se torna pouco importante se o usuário/cidadão não conseguir encontrar os caminhos que deve percorrer para chegar à informação/serviço que deseja.
- Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos: verifica se a interface gráfica das páginas referentes ao serviço segue um padrão uniforme de formatos, cores, estilos e demais elementos de desenho.

Formas de seleção do serviço

Verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece alternativas ou filtros diferenciados para acesso. Esse critério tem o valor de 3 pontos, bastando apresentar 3 itens para alcançar a pontuação.

- Linha da vida
- Público-alvo
- Áreas de interesse
- Ordem alfabética
- Órgão responsável

Pró-atividade

Verifica se há iniciativas pró-ativas que antecipem a necessidade dos cidadãos por iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço como, por exemplo, a opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro on-line de um boletim de ocorrência de perda ou roubo. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

Confiabilidade

A confiabilidade traduz a qualidade do sistema que permite ao usuário/cidadão confiar, justificadamente, no serviço prestado. Ela valoriza a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

Presença de informações sobre segurança

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

Presença de informações sobre política de privacidade

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

Presença de informações sobre atualização do conteúdo

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações referentes à data de publicação dos seus conteúdos, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

Transparência

A Transparência é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos (accountability), permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. Essa forma de controle torna a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e mais democrática. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

Indicação do responsável pelos atos administrativos

Verifica se há informação sobre os responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

Acompanhamento da situação/status do serviço

Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre o andamento do mesmo nos casos em que esse acompanhamento se mostra necessário, como por exemplo, solicitação de benefícios, emissão de documentos e outros. Esse critério não pode ser aplicado em serviços que são concluídos na hora da sua solicitação, nesses casos foi criado o subitem “Não se aplica”. O critério tem o valor de 4 pontos. Para evitar a penalização de serviços em que esse critério não se aplica o valor do subitem também é de 4 pontos.

Divulgação de indicadores de satisfação

Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre pesquisas realizadas junto ao usuário/cidadão para aferir o seu grau de satisfação com a prestação do serviço. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

ANEXO B

ESCALA DE AVALIAÇÃO DAS OPORTUNIDADES DE PARTICIPAÇÃO NOS WEBSITES DE SENADORES

IDENTIFICAÇÃO						
Nome do Senador:						
Partido:						
Estado:						
Período de Mandato:						
Endereço do site:						
Data da aplicação do exame:						
FERRAMENTAS DE PRIMEIRO GRAU						
FERRAMENTAS EXAMINADAS DE ACORDO COM PARÂMETROS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS			N	0,5	1	2
1.1 Biografia: 0,5- Biografia simples (texto curto); 1- Biografia sofisticada (texto longo, com informações, por exemplo, acerca da trajetória política); 2- Biografia aprofundada (texto, cargos públicos assumidos, lista de comissões na qual o congressista toma parte e outros detalhes);						
1.2 Notícias do Congresso: 0,5- Notícias em texto apenas (desatualizada); 1- Notícias em texto apenas (atualizadas); 2- Notícias formatadas de texto, áudio e vídeo (atualizadas);						
1.3 Arquivo de Notícias: 0,5- Acesso a notícias publicadas nos últimos 6 meses; 1- Acesso a notícias publicadas nos últimos 12 meses; 2- Acesso a notícias publicadas nos últimos 12 meses e organizadas por data e tema;						
1.4 Disponibilidade de Jornal do Congresso: 0,5- Apenas referência à versão impressa; 1- Existência de versão online apenas; 2- Existência e disponibilidade do jornal em versão impressa e online;						
1.5 Busca de Comitê de Intermédios ao Website: 0,5- Motor de busca oferecido por websites comerciais (p. ex. Yahoo and Google); 1- Website oferece um motor de busca próprio mas sem opção de busca avançada; 2- Website oferece um motor de busca próprio com opção de busca avançada;						
1.6 O Congresso e seu Estado de Origem: 0,5- Informações gerais e superficiais para habitantes, visitantes e investidores; 1- Informações específicas (inclusive divididas por regiões do estado) para habitantes, visitantes e investidores; 2- Informações gerais e específicas sobre o estado e sobre sua organização política, bem como de outros representantes;						
1.7 Fotografias do Congresso: 0,5- Fotografias simples, registro de presença em eventos; 1- Fotografias simples e oficiais;						Não Aplicável
1.8 Disponibilidade de Links (Site aos quais o Congresso recomenda visitas): 0,5- Links gerais; 1- Links organizados por categorias;						
1.9 Opinião do Congresso Acerca de Determinados Temas: 0,5- Opinião superficial, exposta através de textos curtos; 1- Opiniões baseadas em textos com maior profundidade;						
FERRAMENTAS EXAMINADAS APENAS QUANTITATIVAMENTE			N	0,5	1	2
1.10 Informações gerais acerca do desempenho do congressista a favor de seu estado;						Não Aplicável
1.11 Cópia de matérias e de trechos de jornais impressos, de rádio e televisionados no website;						
1.12 Cópia dos discursos em plenário do Congresso;						
1.13 Versão apenas de texto do website (sem imagens);						
1.14 Ferramentas de acessibilidade para usuários com deficiência;						
1.15 Website multilíngue;						
1.16 Opções para acesso via conexão banda larga ou discada;						
1.17 Informações sobre data de atualizações do website;						
1.18 Mapa do Site;						
1.19 Possibilidade de envio de conteúdo do website a outros usuários;						
1.20 Versão para impressão amigável;						
PONTOS POSSÍVEIS						20,5
PONTOS ALCANÇADOS						
PORCENTAGEM DE PONTOS ALCANÇADOS						

FERRAMENTAS DE SEGUNDO GRAU					
FERRAMENTAS EXAMINADAS DE ACORDO COM PARÂMETROS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS		N	0,5	1	2
2.1 Contato Disponível com o Congresso e sua assessoria (tratamento de temas gerais): 0,5- Instruções para contato offline, apenas; 1- Instruções para contato online, apenas (endereço de e-mail address ou formulário web); 2- Instruções para contato online e offline;					
2.2 Contato Disponível para se reportar problemas técnicos do website: 0,5- Instruções para contato offline, apenas; 1- Instruções para contato online, apenas (endereço de e-mail address ou formulário web); 2- Instruções para contato online e offline;					
2.3 Instruções Sobre Como Contatar Instituições Públicas não Circunscritas ao Congresso: 0,5- Números de telefone e endereço de instituições disponíveis; 1- Endereço da instituição na Internet; 2- Números de telefone, endereços e sites de instituições disponíveis;					
2.4 Instruções Sobre Como Entrevistar o Congresso (ferramentas para Instituições de Comunicação): 0,5- Instruções para contato offline com a assessoria, apenas; 1- Instruções para contato online com a assessoria, apenas (endereço de e-mail address ou formulário web); 2- Instruções para contato online e offline com a assessoria;					
2.5 Disponibilidade de Informações Acerca do Calendário Legislativo: 0,5- Agenda de sessões plenárias anteriores (desatualizada); 1- Agenda de sessões plenárias anteriores (atualizada); 2- Agenda de sessões plenárias anteriores e futuras atualizada;					
2.6 O Congresso e sua Próximidade Agenda de Eventos: 0,5- Lista de eventos diários ou semanais (desatualizada); 1- Lista de eventos diários ou semanais (atualizada); 2- Lista detalhada de eventos diários (atualizada);					
2.7 Legislação Patrocinada pelo Congresso: 0,5- Simples menção à legislação; 1- Menção à legislação, disponibilidade do texto aprovado na íntegra; 2- Menção à legislação, disponibilidade do texto aprovado na íntegra e um outro texto explicativo acerca da importância da medida aprovada;					
2.8 Comissões Parlamentares das Quais o Congresso Toma Parte: 0,5- Menção simples à comissão e a seus membros; 1- Menção à comissão e a seis membros seguida de uma breve descrição de suas funções e importância; 2- Descrição detalhada da composição, funções, tarefas, agendas e discussões das comissões;					
2.9 O Congresso e Campanhas Externas à Agenda Legislativa (Apelo a entidades e a causas): 0,5- Disponibilidade de links direcionando para instituições e agentes ligados a causas extra-legislativas; 1- Relatos de ações e eventos do Congresso com vistas a apoiar determinada demanda de entidades; 2- Presença simultânea de links para entidades relativas ao tema e relatos de ações e eventos do Congresso com vistas a apoiar determinada causa;					
2.10 Disponibilidade de Newsletter (usuário se cadastra para o recebimento de notícias periódicas através de correio eletrônico): 0,5- Possibilidade de se assinar newsletter tratando de temas gerais; 1- Possibilidade de grupos específicos assinarem newsletter de acordo com seu trabalho (jornalistas ou estudantes, por exemplo); 2- Possibilidade de se assinar newsletters optando pelos assuntos a serem tratados nas mensagens a serem recebidas;					
2.11 Seções do website oferecidas especificamente a certos grupos sociais (estudantes ou crianças, por exemplo): 0,5- Uma página do website torna disponível links para sites externos com informações de interesse de determinados grupos; 1- O website oferece uma página ou site exclusivo para prover informações de relevância política mais detalhadas;					Não Aplicável
2.12 Requisição de doações: 0,5- Pedido de doações a partido ou ao próprio Congresso; 1- Pedidos de doações para outras campanhas;					
2.13 Disponibilidade de documentos e legislações: 0,5- O website oferece textos legislativos resumidos ou na íntegra, mas sem prover conteúdos, explicações ou outra forma de contextualização ao usuário; 1- O website oferece textos legislativos na íntegra e contextualiza a norma para facilitar a compreensão por parte do usuário;					
2.14 Compreensão do Processo Legislativo (Informações acerca de como funciona o Congresso, como as leis são produzidas e outros materiais educativos): 0,5- Texto curto ou superficial, oferecido pelo website; 1- Explicação mais aprofundada (passo a passo) acerca do processo legislativo e outras informações contextualizadas;					
2.15 Como Vota o Congresso: 0,5- Informação simples ("sim", "não", "abstenção") disponível no website; 1- Informação simples ("sim", "não", "abstenção") disponível no website, adicionada de justificativas;					

FERRAMENTAS QUANTITATIVAMENTE EXAMINADAS APENAS	N	0,5	1	2
2.16 Existência de seção de perguntas e respostas sobre temas políticos;			Não Aplicável	
2.17 Existência de seção de perguntas e respostas sobre estabilidade do site;				
2.18 Existência de um glossário de verbetes políticos;				
2.19 Disponibilidade para download de relatórios e estudos preparados pelo Congresso e sua assessoria acerca de temas diversos;				
2.20 Informações sobre como os cidadãos podem contactar a delegação de representantes de seu estado;				
2.21 Informações sobre como requisitar e obter serviços públicos (onde se pode obter a emissão de passaportes ou certidões negativas, por exemplo);				
2.22 Possibilidade de se registar cartas congratulatórias ao Congresso;				
2.23 Disponibilidade de número de telefone gratuito para os cidadãos contactarem em contato com o gabinete do Congresso;				
2.24 Disponibilidade de Press411 para jornalistas;				
2.25 Existência de Política de Privacidade para lidar com os dados dos utilizadores;				
2.26 Disponibilidade de materiais para o computador do usuário (paper de parede, por exemplo);				
2.27 Possibilidade dada ao usuário de ser notificado a cada vez que o website é atualizado;				
PONTOS POSSÍVEIS			31	
PONTOS ALCANÇADOS				
PORCENTAGEM DE PONTOS ALCANÇADOS				
FERRAMENTAS DE TERCEIRO GRAU				
FERRAMENTAS EXAMINADAS DE ACORDO COM PARÂMETROS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	N	0,5	1	2
3.1 Campanhas Virtuais / Apoio a Causas Diversas: 0,5- Existência ou notícia de mecanismos para pressionar demais representantes políticos ou entidades através de instrumentos online (cartas e e-mails-assinados); 1- Existência ou notícia de mecanismos para pressionar demais representantes políticos ou entidades através de instrumentos online hospedados fora do servidor do website (petições virtuais, por exemplo); 2- Existência ou notícia de mecanismos para pressionar demais representantes políticos ou entidades através de instrumentos online hospedados no próprio servidor do website (petições, formulários web específicos, por exemplo);				
3.2 Presença de Fóruns Públicos nos quais o Congresso Toma Parte (Comunicação Assíncrona) - Natureza do Discussão: 0,5- Discussão moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 1- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 2- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pelos próprios cidadãos ou conversação aberta a diversos temas;				
3.3 Disponibilidade de Ferramentas Web Específicas Para os Cidadãos Expressarem suas Opiniões Acerca de Leis ou Demais Propostas em Congresso no Legislativo e Visibilidade Total a Tais Opiniões: 0,5- Nenhuma opinião enviada do usuário é publicada no website; 1- Todas as opiniões são publicadas no website; 2- Opiniões publicadas no website apenas se os usuários decidirem por sua divulgação;				
3.4 Prestação de Contas: 0,5- Informações sobre como o Congressoista gira a verba pública destinada a seu gabinete; 1- Informações sobre como o Congressoista e a casa legislativa onde atua gastam a verba pública destinada; 2- Informações sobre como o Congressoista e os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário gastam a verba pública destinada;				
3.5 Sondagens de Opinião Pública: 0,5- Questão fechada, com opções de resposta pré-definidas; 1- Questão aberta, a qual pode ser respondida pelo usuário de maneira específica;				Não Aplicável
3.6 Formulário Web Específico Para Usuários Reportarem Casos de Corrupção: 0,5- Formulário não oferece garantias de que os relatos são confidenciais; 1- Formulário oferece garantias de que os relatos são confidenciais;				
3.7 Arquivo de Promessas de Campanha do Congressoista: 0,5- Apenas listagem dos compromissos assumidos em campanha; 1- Listagem dos compromissos assumidos em campanha acompanhada de exposições acerca do que vem sendo feito no âmbito de alianças;				
3.8 Informações Acerca do Processo que se Inicia Uma Vez que os Cidadãos Interagem Através do Website: 0,5- Texto explicativo genérico; 1- Texto explicativo com disponibilidade de rastreamento das demandas;				
3.9 Cópia (Para Acesso Posterior) das Dúvidas Travadas nas salas de conversação oferecidas pelo Website: 0,5- Resumo das principais perguntas e respostas desatualizadas; 1- Disponibilidade de acesso à íntegra dos webchats;				

FERRAMENTAS QUANTITATIVAMENTE EXAMINADAS APENAS	N	0,5	1	2
3.10 Disponibilidade de material didático para auxiliar os cidadãos na fiscalização das ações políticas dos poderes Executivo e Judiciário;				Não Aplicável
3.11 Oferecimento aos cidadãos de serviços que demandem habilidades políticas ou a intervenção do Congressoista (por exemplo, auxílio do parlamentar na lide com agências governamentais);				
3.12 Publicação de questões feitas por cidadãos e respondidas pelo Congressoista;				
3.13 Instruções ao usuário acerca de como escrever uma carta convincente ou se comunicar de modo mais competente com agentes políticos;				
3.14 Disponibilidade dos resultados de pesquisas de opinião anteriores;				
3.15 Formulários web específicos para coletar as impressões dos usuários acerca da qualidade do website;				
3.16 Instruções acerca de procedimentos técnicos e requisitos de informática para se tomar parte nos fóruns e salas de conversação disponíveis no website;				
PONTOS POSSÍVEIS			16,5	
PONTOS ALCANÇADOS				
PORCENTAGEM DE PONTOS ALCANÇADOS				
FERRAMENTAS DE QUARTO GRAU				
FERRAMENTAS EXAMINADAS DE ACORDO COM PARÂMETROS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	N	0,5	1	2
4.1 Presença de Fóruns Públicos nos quais o Congressoista Toma Parte (Comunicação Assíncrona) - Frequência: 0,5- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada trimestre, pelo menos; 1- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada bimestre, pelo menos; 2- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada mês, no máximo;				
4.2 Presença de Fóruns Públicos nos quais o Congressoista Toma Parte (Comunicação Assíncrona) - Natureza da Discussão: 0,5- Discussão moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 1- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 2- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pelos próprios cidadãos ou conversação aberta a diversos temas;				
4.3 Presença de Fóruns Públicos nos quais o Congressoista Toma Parte (Comunicação Síncrona) - Frequência: 0,5- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada trimestre, pelo menos; 1- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada bimestre, pelo menos; 2- A participação do Congressoista acontece uma vez a cada mês, no máximo;				
4.4 Presença de Fóruns Públicos nos quais o Congressoista Toma Parte (Comunicação Síncrona) - Natureza da Discussão: 0,5- Discussão moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 1- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pela assessoria; 2- Discussão não-moderada de um tema escolhido previamente pelos próprios cidadãos ou conversação aberta a diversos temas;				
4.5 Oferecimento de Oportunidades de Encontro face-to-face com os Congressoistas: 0,5- Apenas cidadãos registrados previamente online podem tomar parte ao encontrar; 1- Apenas cidadãos registrados previamente online podem tomar parte ao encontrar; 2- O website convidava os cidadãos para encontro com o Congressoista sem a necessidade de registro prévio;				
4.6 Disponibilidade de Instruções Acerca de Como um Grupo (de interesse social ou de outra natureza) Pode Atender Uma Audiência Com o Congressoista: 0,5- Disponibilidade de contatos online, apenas; 1- Disponibilidade de contatos online, apenas; 2- Disponibilidade de contatos online e offline;				
4.7 Facilidades de Acesso dos Cidadãos à Internet: 0,5- Website faz indicação de como de acesso; 1- O Congressoista oferece salas de acesso à Internet por conta própria;				NA
PONTOS POSSÍVEIS			13	
PONTOS ALCANÇADOS				
PORCENTAGEM DE PONTOS ALCANÇADOS				
PERFORMANCE GERAL DO WEBSITE				
PONTOS POSSÍVEIS			81	
PONTOS ALCANÇADOS				
PORCENTAGEM DE PONTOS ALCANÇADOS				