

# NECESSIDADES INFORMACIONAIS E COMPORTAMENTO DE BUSCA DA INFORMAÇÃO DOS VEREADORES DA CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA – PARAÍBA

*Dirlene Santos Barros\**  
*Roberto Natal Silva Saorim\*\**  
*Francisca Arruda Ramalho\*\*\**

## RESUMO

Analisa as necessidades e o comportamento de busca de informação dos vereadores da Câmara de João Pessoa – Paraíba - Brasil, tendo como modelo de comportamento de busca da informação o desenvolvido por David Ellis, que envolve oito categorias de análise, não lineares, que são: iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar, finalizar. A análise mostra que o comportamento de busca de informação dos vereadores está pautado nas categorias estabelecidas no modelo de Ellis e que, conforme preconiza o modelo, não obedece a uma seqüência obrigatória, mas sim a um encadeamento lógico onde cada etapa se relaciona com a outra e se manifesta nas diferentes etapas do processo. Conclui-se que a informação está condicionada às dimensões situacionais próprias, gerada de maneira dinâmica e harmônica na interação entre o meio e o sujeito.

**Palavras-chave:** NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO  
BUSCA DA INFORMAÇÃO  
USO DA INFORMAÇÃO

---

\* Mestre em Ciência da Informação pela UFPB.  
E-mail: dirsbarros@gmail.com.

\*\* Mestrando em Ciência da Informação pela UFPB.  
E-mail: rsaorim@uol.com.br.

\*\*\* Professora adjunta do Departamento de Ciência da Informação da UFPB.  
E-mail: arfrancisca@hotmail.com.

## I INTRODUÇÃO

O desenvolvimento dessa investigação enveredou por dois caminhos que se entrecruzaram e permitiram a harmonização no seu acontecer: primeiro, por emergir como um desafio, devido à inexistência de estudo de usuário que contemplem grupo de políticos, conforme salienta Sanz Casado (1994), Nascimento e Weschenfelde (2002). Estas duas últimas autoras desenvolveram um estudo em que traçou o perfil dos vereadores de Florianópolis, bem como o comportamento de busca e uso da informação.

O segundo se descortinou em face aos acalorados debates na disciplina “Usuários da Informação” do mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Paraíba – PPGCI/UFPB, em que se buscou uma interação dinâmica entre teoria e prática.

Assim, esta pesquisa buscou analisar as necessidades de informação e o comportamento de busca de informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa/Paraíba, além de traçar o seu perfil, tendo como modelo de comportamento de busca da informação o desenvolvido por David Ellis.

A escolha por esta instituição e, não pela Assembléia Legislativa, por exemplo, se deu por possuir um número representativo de sujeitos em consonância ao tempo que se teve para realização da pesquisa. Além disso, a cidade de João Pessoa foi à escolhida, devido estar próxima, geograficamente, dos pesquisadores e ser a capital do Estado da Paraíba.

Assim, algumas questões foram elencadas e, por conseguinte, nortearam a pesquisa, a saber: Qual o perfil dos vereadores da Câmara de João Pessoa, na Paraíba? Quais são as necessidades de Informação desses vereadores? De que forma se dá o seu comportamento de busca de informação?

O modelo de David Ellis (1989), aperfeiçoado por Ellis, Cox e Hall (1993), foi escolhido dentre os vários modelos sobre comportamento informacional de usuário, por apresentar as etapas desse processo não lineares, mas participe de todo o processo.

O levantamento de dados se deu no primeiro momento, com a Assessoria de Comunicação da Câmara para desenvolvimento do pré-teste, onde houve o contato direto com os sujeitos da pesquisa e, num segundo momento, por meio da assessoria direta dos próprios vereadores.

Para isto, se aplicou um questionário, em forma de entrevista, como pré-teste. Esse pré-teste foi aplicado a dois vereadores com intuito de avaliação do questionário que, por sua vez, permitiu reestruturar algumas perguntas e validar o instrumento.

Nesse contexto, urge ressaltar que os dois sujeitos que participaram do pré-teste fazem parte da análise dos dados. Esta medida foi tomada devido o guia de entrevista não ter sofrido grandes alterações, pois estas não comprometem o teor da pesquisa e, pelas respostas estarem muito próximas.

E, no segundo momento, aplicou-se o questionário como instrumento de coleta de dados. Com intuito de garantir um índice satisfatório de retorno dos questionários, adotamos as seguintes estratégias:

a) contactou-se os assessores ou chefes de gabinetes dos referidos vereadores para explanação da proposta de pesquisa;

b) em seguida os questionários foram repassados aos assessores ou chefes de gabinete para entrega aos sujeitos da pesquisa;

c) a devolução dos questionários foi feita pelos próprios assessores, mediante dia e hora marcada.

As perguntas tanto da entrevista, quanto do questionário, estavam estruturado em três partes: a primeira constituía na descrição dos vereadores (questões demográficas); a segunda sobre as necessidades de informação e a terceira, pautada nas categorias estabelecidas no modelo de Ellis (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar, finalizar), que está atrelada, diretamente a categorizações quantificáveis e qualificáveis

Destarte, o presente estudo, em consonância com a disciplina "Usuários da Informação", proporcionou elucidar as questões levantadas, criando um ambiente ideal para se traçar um perfil analítico imprescindível às necessidades inerentes ao objeto de estudo.

Tal estudo se justifica, também, a partir do momento em que se busca alicerçar as condições necessárias, permitindo acréscimos ao estudo de usuário, de forma geral e, particular para a disciplina em questão e, por extensão, a Ciência da Informação, que tem instaurado a produção e a materialização do conhecimento e, conseqüentemente, a sua disseminação, como insumo de desenvolvimento.

## **2 ESTUDO DE USUÁRIOS: DAS NECESSIDADES ÀS BUSCAS E USO DA INFORMAÇÃO.**

Há cerca de duas décadas, estamos vivendo um período histórico de desenvolvimento tecnológico, das telecomunicações, marcado pela extrema velocidade com que se difundiram essas novas tecnologias de comunicação e informação.

Para Castells (2002, p.67): "[...] estamos vivendo um desses raros intervalos na história. Um intervalo cuja característica é a transformação de nossa 'cultura material' pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação."

As sociedades são organizadas através da ação do homem no meio, determinado por relações históricas, de produção, e de poder. É neste contexto social que ocorrem mudanças tecnológicas.

No caso da Ciência da Informação esse desenvolvimento tecnológico baseou-se na habilidade de armazenar, recuperar e processar a informação.

Alvarenga Neto (2002) apresenta um levantamento do que vários autores escrevem sobre o que seja informação e conhecimento, destacamos:

- a) Dixon (2001) para quem o conhecimento representa um elo que as pessoas fazem entre informação e sua aplicação em ação em um contexto;
- b) Le Coadic (1996), para quem a pessoa busca informação quando existe um problema a ser resolvido, para o alcance de um objetivo, ou quando da constatação de um estado 'anômalo' do conhecimento, insuficiente ou inadequado (BROOKES, 1980, BELKIN, 1980 e 1990);
- c) Kuhlthau (1991), para quem o hiato que existe entre o conhecimento da pessoa a respeito de um problema e aquilo de que precisa saber para resolvê-lo, é o que caracteriza uma necessidade de informação.

Atualmente, é bem aceita a idéia de que a construção do conhecimento através do incremento de informações ao conhecimento já existente (aquele que o indivíduo já possui) está relacionada ao paradigma cognitivo (CAPURRO, 2003) e ao conceito de 'estado anômalo do conhecimento' (BELKIN, 1980; BROOKES, 1980).

Mas nem sempre foi assim, a partir dos anos 70, houve um deslocamento do paradigma da recuperação da informação em direção ao usuário da informação e suas interações. Nessa época a Ciência da Informação se constituiu como uma ciência social, e seus estudos e pesquisas passaram a focar o usuário e suas necessidades e usos da informação (BORGES; VENÂNCIO, 2007, p.82).

Realizou-se estudos mais qualitativos, enfocando a contribuição das ciências cognitivas, tanto acerca do comportamento do usuário da informação quanto sobre os estudos do cérebro e a mente.

Capurro (2003) destaca que este novo paradigma cognitivo sofre influencia direta da ontologia e epistemologia de Karl Popper (1972) e destaca ainda, a existência de um terceiro paradigma, o social, que aparece como uma crítica ao paradigma cognitivo.

Já Frohmann (1992), um crítico deste modelo, considera o paradigma cognitivo como

reducionista, por considerar a informação ou como algo separado do usuário, localizado em um mundo numênico ou de ver o usuário, se não exclusivamente como sujeito cognoscente, em primeiro lugar como tal, deixando de lado os condicionamentos sociais e materiais do existir humano. Considera ainda esse autor que o paradigma cognitivo como idealista e a-social, e critica a epistemologia baseada em conceitos como 'imagens mentais', 'mapas cognitivos', 'modelos do mundo' e 'realidades internas'.

Entretanto, Capurro (2003) pondera as críticas de Frohman (1992), apontando que Vakkari (2003) e Ingwersen (1992; 1995; 1999) são os autores que trabalham com idéias e conceitos que apontam para uma posição intermediária entre o paradigma cognitivo e o paradigma social, uma posição de mediação.

Não podemos deixar de considerar, para o bom entendimento do modelo de compreensão do conceito de informação e de conhecimento, sob a ótica do cognitivismo, as idéias de dois dos principais autores da área: Brookes e Belkin, que sistematizaram os conceitos de 'estado anômalo do conhecimento' e da 'Equação Fundamental da Ciência da Informação'.

Belkin (1980), explica que cada indivíduo possui um estado (ou estados) de conhecimento sobre um determinado assunto e em um determinado momento, sendo este estado de conhecimento são representados por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações. No momento em que o indivíduo constata uma deficiência (ou anomalia) desse(s) estado(s) de conhecimento(s), ele se encontra em um 'estado anômalo de conhecimento'. Para obter uma informação ou um conjunto de informações, que possam corrigir essa deficiência, o indivíduo cria um novo estado de conhecimento que será aplicado na situação-problema, provocando uma nova situação ou uma transformação na sua estrutura de conhecimento.

A partir do conceito de 'estado anômalo do conhecimento' e da relação entre informação e conhecimento na solução de uma situação 'anômala', Brookes (1980) apresentou esse relacionamento através de uma fórmula, denominada por ele de 'A Equação Fundamental da Ciência da Informação', que exprime a passagem de um estado de conhecimento ('anômalo') para um novo estado de conhecimento, devido à contribuição de uma 'nova' informação.

Não podemos deixar de destacar, que esse processo remete a uma mudança de estado, possibilitando uma revisão do conhecimento estabelecido, ou ainda, e também, a descoberta de conhecimento novo.

Neste contexto, de constante alteração no campo do processamento da informação, verificamos cada vez mais uma diversidade de necessidades informacionais. Apresenta-se assim ao profissional da informação, um desafio de atuar como facilitador desta aquisição do conhecimento, o que só é possível através da formulação de um vínculo pessoal com os usuários da informação.

Os pesquisadores da Ciência da Informação tem se preocupado em identificar o perfil dos usuários da informação, como forma de atender suas demandas e necessidades.

## **2.1 Sobre o conceito de necessidade de informação:**

Sanz Casado (1994) define os estudos de usuário sendo o mapeamento dos desejos, anseios do usuário, seus hábitos de informação, analisando-os por meio de abordagem qualitativa e quantitativa.

O estudo sobre as necessidades informacionais nos permite melhor compreendermos o comportamento e o processo de busca e uso da informação. Contudo, urge ressaltar que o conceito de necessidade de informação não se constitui em uma tarefa fácil por figurar nas malhas da ambigüidade, como fruto de um processo cognitivo e perceptivo que se dá em meio a diferentes estágios da cognição gerenciada.

Nesse sentido, a necessidade de informação consiste na percepção de um vazio cognitivo, em que perpassa incertezas, dúvidas, angústias, todo tipo de manifestação que poderá ou não, canalizar forças no indivíduo para transpor tal situação.

Consciente disso, o indivíduo materializa a sua necessidade em uma unidade de informação, gerando demanda, ou seja, engaja-se, conscientemente, no processo de busca de informação para mudança do seu estado de conhecimento. Essa etapa, por sua vez, poderá transcorrer de forma satisfatória ou não.

É nesse cenário, que os estudos de usuários constituem monta imprescindível para perfilar os

usuários, rastrear suas necessidades, buscas e uso que fazem da informação.

Garcez e Rados (2002) realizaram uma ampla revisão da literatura sobre os conceitos de necessidade e expectativa, que apresentamos aqui, para efeito de orientação ao leitor as indicações dessas referências.

### **2.1.1 Em relação à necessidade:**

Foi Drumond (1995) quem primeiramente relacionou a hierarquia das necessidades humanas de Maslow (1970), teórico da psicologia, à Ciência da Informação.

Shera (1977) trabalha a idéia de necessidade de informação como sendo essencial a sobrevivência humana. Para esta autora, quem obtém informação está mais apto a sobreviver no mercado.

Kotler e Armstrong (1993) relacionaram necessidade à satisfação que as pessoas têm com produtos: bens físicos, serviços e idéias.

Taylor (1968), por sua vez, apresenta um modelo de “diagnóstico de necessidades” com cinco filtros: assuntos de interesse, motivação, características pessoais, relacionamentos perguntas-arquivo e resposta antecipada.

Lancaster (1979, apud FIGUEIREDO,1994) aponta a necessidade de uma busca ampla.

Cole (1998) estabelece clara definição de necessidades para a busca.

Kuhlthau (1991) sistematizou os estágios de busca. Propõe uma classificação de necessidades: busca para trabalho escolar, semelhante à definição de um problema.

Ferreira (1995) sugere que o termo busca substitua necessidade.

### **2.1.2 Em relação à expectativa:**

Foi Figueiredo (1994) quem relacionou a expectativa à probabilidade de algo ocorrer, ao desempenho antecipado.

Já para Cooper et al (1998), expectativas são padrões pelos quais a desempenho de um vendedor ou provedor de serviços deve ser julgada.

Garcez e Rados (2002) consideram importante relacionar expectativas com o esforço pedagógico por parte do pessoal da biblioteca, para elas este profissional tem que ser honesto com usuário, pois é o usuário quem avalia os



serviços por meio de suas expectativas. Elas sugerem expectativas como uma antecipação à demanda da clientela. As expectativas são o que os usuários esperam em termos de bens e serviços – em realação ao modelo de biblioteca.

## **2.2 Um novo paradigma para o estudo de uso da informação:**

Santos (1997) aponta para o surgimento de um paradigma emergente, onde deixaria de fazer sentido a distinção entre conhecimento natural e conhecimento social.

Para este autor o conhecimento se apresenta de várias formas válidas, reconhecido pela legitimação das práticas sociais dos indivíduos. Ele considera o conhecimento como um produto do momento histórico, sendo provisório e relativo a um determinado contexto.

Castells (1992) indica três aspectos deste novo paradigma social:

- a) As novas tecnologias são focadas no processamento da informação e o objetivo dessas tecnologias é a informação e o conhecimento;
- b) O principal efeito desse novo paradigma é no processo e não no produto.

O fato das novas tecnologias serem baseadas no processamento da informação tem conseqüências diretas nas relações sócio-culturais e seus capitais simbólicos. Informação é baseada em cultura e processamento de informação é, de fato, manipulação simbólica da base dos conhecimentos existentes que são codificados e verificados por experiências científicas e/ou sociais. (CASTELLS, 1992).

- c) Como terceira característica deste novo paradigma informacional destaca-se a flexibilidade na produção, consumo e administração.

Já para Liñares (2004), a partir dos anos 90, há um questionamento de vários autores a esta hegemonia cognitivista, sendo questionada lucidamente por Hjørland (1995). Sugere que sejam incorporadas as perspectivas social, cultural e histórica do indivíduo.

Propõe a adoção de uma tendência sócio-cognitiva como uma nova maneira de assumir

a visão cognitiva, integrando este enfoque ao universo social e cultural, transpondo “[...] a atenção da estrutura individual do conhecimento para seus domínios do discurso e para as comunidades que produzem troca e consome conhecimento.” (HJORLAND, 1995, *apud* LIÑARES, 2004, p.36).

Para Hjørland (1995), a análise de domínios do discurso supera o dogmatismo do paradigma cognitivo tradicional. Sendo que para a identificação de determinado domínio de discurso, há que se privilegiar o contexto que o produz. Relacionando os aspectos sociais da cognição, percebe-se que, além dos aspectos cognitivos do conhecer de cada sujeito, são determinantes do seu comportamento os aspectos de seu contexto, da sua história de vida e de sua visão de mundo.

A perspectiva cognitiva contemporânea possibilita aos estudos de usuários a análise de outras questões, além das baseadas nos princípios cognitivos tradicionais. Assim,

É importante considerar as condutas ( rotina de trabalho, hábitos etc) dos indivíduos no domínio de ação, contexto social ou ainda na situação específica em que estão sendo observados ( escola, trabalho, família); os contactos que estabelecem no cotidiano como e porque eles ocorrem; as predisposições e interesses relacionados do domínio de ação no qual estão sendo observados (assuntos relacionados, publicações específicas, etc) e a pré-disposição para utilizar os recursos de informação que podem ser pertinentes para um contexto ou situação específica. (BORGES, 2005, p.80).

Como a análise de domínio, a cognição situada se configura como uma tendência que visa instituir um novo paradigma face aos paradigmas cognitivos tradicionais.

Nesse sentido, apresentamos, a seguir, algumas considerações sobre um dos últimos trabalhos de Venâncio e Borges (2007) que trata do comportamento de busca de informação, baseada nos princípios da cognição situada. Abordam nessa perspectiva o usuário em suas várias dimensões: individual, social, emocional e lingüística.

As autoras consideram que, no campo da ciência da informação, os estudos de comportamento de busca de informação são, em

sua maioria, baseados nas abordagens cognitivas tradicionais, que

[...] compreendem a informação como um fator de mudança das estruturas cognitivas do indivíduo e consideram o comportamento informacional constituído de fases, que o indivíduo experiencia na resolução de uma situação problemática ou vazio cognitivo, cuja transposição é viabilizada pela assimilação de informação. (BORGES; VENÂNCIO, 2007).

Elas argumentam sobre a inadequação do uso dessas abordagens, para o estudo do comportamento de busca de informação do usuário, [...] “tanto por considerar o indivíduo como processador de informações, que responde com saídas às entradas geradas pelo mundo exterior, como por enfatizar a natureza individual de suas estruturas cognitivas, desprezando as relações sociais e os contextos de ação nos quais ele está inserido.” (BORGES; VENÂNCIO, 2007, p.4).

Já para algumas abordagens cognitivas contemporâneas, particularmente a cognição situada, “o usuário é um ser que vive uma série de experiências pessoais e intransferíveis, determinadas por sua estrutura biológica e sua história particular, e que, ao mesmo tempo, permanece em contínua interação com outros sujeitos em diversos domínios de ação, operando emocionalmente e na linguagem”.

A cognição situada apresenta princípios para a compreensão da dinâmica social humana, estes princípios procuram apresentar uma “nova” definição para as relações existentes entre a biologia humana, a cognição, a linguagem e a emoção. Esta compreensão também pode ser útil para a ciência da informação e do conhecimento, o que se pode observar nas últimas décadas, frente às reflexões teóricas e epistemológicas da área.

O que se evidencia é a necessidade de se considerar os seres humanos como seres históricos, sociais e contingentes, de atentar para suas histórias particulares e de interação com outros sujeitos, e de reconhecer a importância do domínio lingüístico como especificador dos processos cognitivos. (VENÂNCIO; BORGES, 2007).

Dentre os autores que abordam a cognição situada, podemos destacar: Maturana (1997, 1998,

2001); Varela; Thompson e Rosch (1991); Situated Clancey (1997) e Bateson (1972).

O princípio fundamental que une essa teoria é a existência do organismo em seu ambiente. O fundamental é que o organismo e o ambiente constituem unidade inseparável, sendo que o processo de interação entre eles é contínuo e ocorre simultaneamente.

As autoras destacam que na cognição situada, a linguagem apresenta-se como mecanismo de interação entre sujeitos, não é vista como um sistema de signos e regras que medeiam os esquemas conceituais do indivíduo e o mundo em que ele vive. Na cognição situada a linguagem é comportamento, atividade que se realiza nos encontros históricos, contingentes, consensuais, recorrentes e recursivos entre sujeitos em interação (MATURANA, 1997; 1998).

### 2.3 O modelo de Ellis

O modelo de Ellis sobre comportamento de busca e uso da informação é produto de seu doutoramento na Universidade de Sheffieeld em 1987, intitulada de *The derivation of a behavioural model for information retrieval system design*, em que analisou o comportamento informacional de cientistas sociais, físicos e químicos com vistas a encontrar recomendações para o design de sistemas de recuperação da informação.

Esse estudo criou seis categorias não-lineares (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar e extrair), que por sua vez, foi aprimorado pelo próprio Ellis com Cox e Hall em 1993, onde acrescentou mais duas categorias (verificar e finalizar).

- a) **Iniciar:** consisti nas tarefas desenvolvidas no começo da busca, que para Choo (2003, p.103), essa tarefa compreende em “[...] identificar as fontes de interesse que podem servir como pontos de partida [...]”. A escolha de fontes tem como condicionante fundamental à experiência e o conhecimento prévio que o pesquisador tem a cerca do universo a investigado.
- b) **Encadear:** nessa etapa os pesquisadores fazem relação com a informação encontrada, que por sua vez, poderá levar a outras citações relevantes, ou seja, através de uma fonte pesquisada, o pesquisador

- tem a possibilidade de encontrar outras referências indicadas na fonte primeira.
- c) **Navegar:** trata-se de uma busca semidirigida em área de interesse do pesquisador, em que ele pode recorrer a índices, listas de autores e de títulos, sumários e outros instrumentos de pesquisa.
  - d) **Diferenciar:** é a fase em que o pesquisador “[...] filtra e seleciona as fontes segundo a natureza e a qualidade da informação oferecida [...]” (CHOO, 2003, p.104). Dentre os aspectos avaliados está o potencial da fonte, no que tange a relevância e a qualidade.
  - e) **Monitorar:** consiste em acompanhar a atualização na área de potencial interesse do pesquisador. O foco é determinado pelo próprio pesquisador com base em sua necessidade.
  - f) **Extrair:** trata-se em explorar, sistematicamente, uma ou várias fontes com o objetivo de recuperar materiais de interesse. É na verdade, uma atividade direta e focalizada.
  - g) **Verificar:** essa etapa concerne às atividades em que o pesquisador avaliar a validade da informação pesquisada para verificar se há consonância com a temática pesquisada.
  - h) **Finalizar:** esta relacionada ao momento em que o pesquisador retorna aos seus escritos, a fim de estabelecer ligações de suas descobertas com outras descobertas.

É um modelo de busca que não obedece a uma seqüência obrigatória, mas sim a um encadeamento lógico em que cada etapa se relaciona com a outra e se manifesta em diferentes etapas do processo.

### **3 ANÁLISES DOS RESULTADOS**

A análise dos dados buscou relacionar os significados evidenciados nas respostas dos 18 vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa, na Paraíba com categorias estabelecidas no processo de necessidade e busca de informação, tendo como subsídio para a busca, as categorias estabelecidas no modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (1993).

Nesse sentido, torna-se imperioso ressaltar que tanto o pré-teste, quanto os questionários,

proporcionaram mais de uma resposta para algumas questões.

Além disso, foram perceptíveis respostas contraditórias e que não estavam em consonância com as questões enunciadas.

Nesse tocante, não pretendemos ser exaustivos, pois acreditamos que novos olhares suscitam novas reflexões e é esta flexibilidade que enriquece a produção do conhecimento multidimensional.

#### **3.1 Sobre os vereadores**

Dos 21 Vereadores que compõem a Câmara Municipal de João Pessoa, 18 (85,7%) deles, participaram da pesquisa. Houve uma recusa explícita e dois vereadores não responderam, em tempo hábil. Contudo, não se mediu esforços para que propósito da participação de todos, na pesquisa, fosse alcançado.

Em sua maioria os vereadores são do sexo masculino (17) e apenas uma é mulher. Desse universo, 16 são casados, um solteiro e um divorciado.

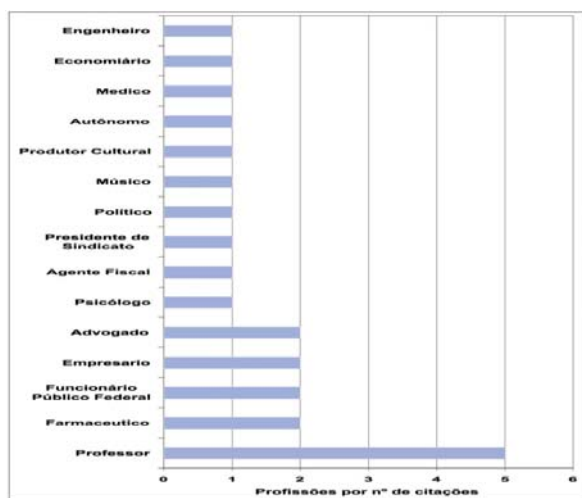
Esse resultado demonstra que apesar das constantes transformações no mercado de trabalho, no que tange a presença feminina, na Câmara de Vereadores de João Pessoa-PB, esta flexibilidade ainda não é uma realidade.

Quanto a faixa etária, seis possuem até 40 anos, sete de 41 a 50 anos, dois de 51 a 60 anos, dois estão acima dos 60 anos e um não informou a idade. São vereadores, relativamente, jovens em vista do cargo público que ocupam.

No que tange a naturalidade, 15 são da Paraíba dos mais diversos municípios; os outros três são do Estado de Pernambuco, do Rio de Janeiro e do Pará.

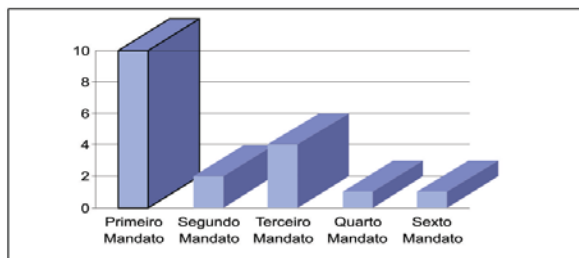
Com relação à escolaridade quatro vereadores declararam possuir pós-graduação e 11 o ensino superior completo. Sendo que dois declaram ter o ensino superior incompleto. Apenas um vereador declarou ter o médio completo.

As profissões exercidas anterior ao mandato são diversificadas e diversas, sendo que os vereadores já atuaram como: professor, farmacêutico, funcionários públicos, advogado, empresário, autônomo, psicólogo, presidente de sindicato, produtor musical e cultural, dentre outras.



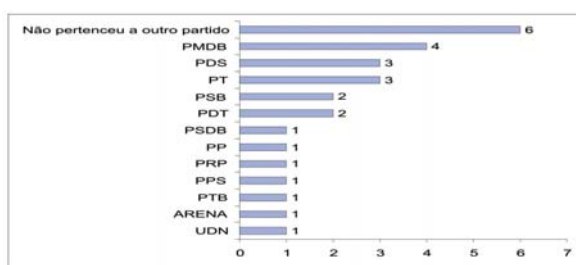
**Gráfico 1 – Profissões exercidas antes do mandato**  
Fonte: pesquisa direta 2007.

Torna-se interessante pontuar, que 10 (55%) vereadores estão em seu primeiro mandato, configurando assim uma composição nova. Dos demais, quatro vereadores declararam já estarem no terceiro mandato, dois no segundo mandato, um no quarto e um no sexto mandato, respectivamente, conforme Gráfico 2.



**Gráfico 2 – Número de mandatos exercidos pelos vereadores**  
Fonte: pesquisa direta 2007.

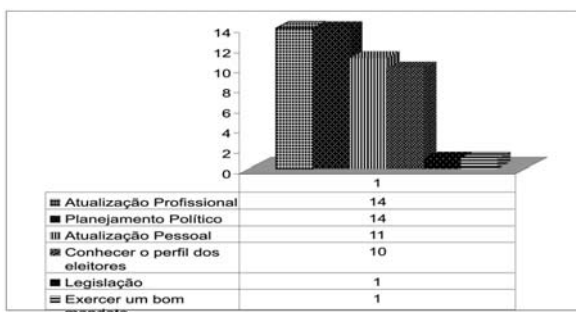
Com relação à fidelidade partidária, 6 (33,3%) vereadores nunca mudaram de partido. Os demais, 12 (66,7%), vereadores mudaram de partido político pelo menos uma vez. Eles declaram os partidos nos quais já foram filiados, em um total de 12 partidos, conforme gráfico abaixo:



**Gráfico 3 – Fidelidade Partidária (ex-filiação partidária)**  
Fonte: pesquisa direta 2007.

### 3.2 Necessidades e fontes de informação

A maioria dos vereadores (80%) afirmou que as suas necessidades de informação emergem do planejamento político e da atualização profissional, conforme Gráfico 4.



**Gráfico 4 – Motivos de Uso da informação**  
Fonte: pesquisa direta 2007.

Essa postura coaduna com a função ora exercida pelos sujeitos da pesquisa, que se encontram inseridos em um ambiente em que o fazer organizacional é oxigenado e alimentado pelo planejamento e pela tomada de decisão.

Além disso, no campo político o desafio é recuperar informações atualizadas e precisas em diversas fontes a fim de fornecer soluções aos problemas emergentes, avaliar as condições de vida dos seus eleitores, promoverem ações comunitárias, implantar projetos, enfim, coletar informações que subsidiem os seus fazeres.

Já a atualização profissional sinaliza como um fator preponderante à necessidade informacional, pois possibilita aos vereadores a buscarem mais informação e a integrá-los a realidade vigente, que é a informação como mola de desenvolvimento e, que por conseqüência, gera e determina o poder.

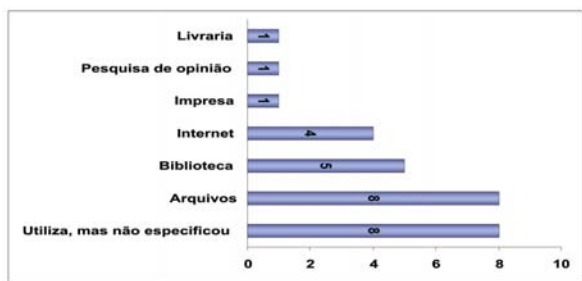


Nesse panorama, urge ressaltar que “[...] a consciência de uma necessidade de informação nem sempre leva à busca: a pessoa pode decidir aceitar ou desconsiderar o problema [...].” (CHOO, 2003, p.100), ou seja, a necessidade de informação nem sempre gera demanda, pois a existência desta está condicionada a externalização daquela.

No que concerne aos vereadores em questão, suas necessidades informacionais geram demanda, pois a materializam em forma de busca.

Para isto, eles utilizam unidades de informação (u.i). Por u.i, nesta pesquisa, adotamos os arquivos, as bibliotecas, os museus, os centros de documentação e todos os ambientes que assumem a responsabilidade com o fluxo informacional com vistas a prover o acesso e a recuperação da informação científica, tecnológica, cultural e social, assim com valor probatório, jurídico e histórico.

Nessa variável há o uso dos arquivos (44,4%) e das bibliotecas (27,7%). Contudo, quando inquiridos sobre as fontes mais utilizadas, houve o predomínio da Internet que, também, foi citada quatro vezes. Citaram, ainda, os vereadores Livraria, Pesquisa de opinião e Imprensa uma vez cada, conforme mostra o Gráfico 5:



**Gráfico 5 – Utilização de fontes de informação.**

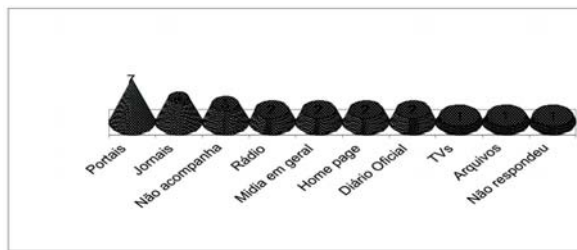
Fonte: pesquisa direta 2007.

Esse resultado é reflexo da presença marcante e determinante das tecnologias, que por sua vez, inova o fluxo de informação, por meio do processamento acelerado e sistemático da informação.

Além disso, eles não vêm as bibliotecas e os arquivos como fontes de informação primeira de geração de conhecimento com um acervo técnico, científico e jurídico.

O acompanhamento periódico das fontes foi declarado positivamente pela maioria,

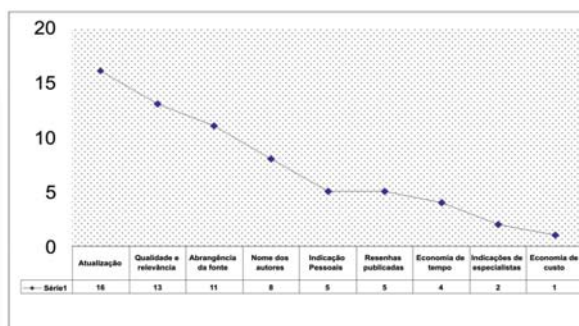
particularmente os que declararam utilizar da Internet, no Gráfico 5, através de portais. Os vereadores, também, citaram que acompanham os jornais, rádios, mídias, dentre outras fontes que podemos observar no Gráfico 6.



**Gráfico 6 – Acompanhamento periódico das fontes**

Fonte: pesquisa direta 2007.

A relevância das fontes de informações são os critérios utilizados para determinar se uma fonte de informação é relevante para o usuário. Os vereadores, em sua esmagadora maioria, (80%), declararam que é a atualização da fonte e a qualidade das informações o que faz eles considerarem a fonte relevante, conforme Gráfico 7.



**Gráfico 7 – Relevância das fontes de informação**

Fonte: pesquisa direta 2007.

É interessante notar, no Gráfico 7, que as indicações de especialistas e economia de custo foram os elementos considerados pelos vereadores como menos relevantes.

Além do uso das fontes citadas, os vereadores recebem informações sistematizadas para solução de problemas e tomadas de decisões. Apenas 6 (33,3%) vereadores declararam não receber esse tipo de informação. Algumas dessas informações foram citadas por mais de um vereador, como pode ser observado no Gráfico 8.



**Gráfico 8 – Proveniência da informação**

Fonte: pesquisa direta 2007.

Além do uso das fontes citadas, os vereadores recebem informações sistematizadas para solução de problemas e tomadas de decisões. Apenas 33% (6) vereadores declararam não receber esse tipo de informação. Algumas dessas informações foram citadas por mais de um vereador, como pode ser observado no gráfico 8 acima.

### 3.3 Busca de informação a luz do modelo de David Ellis (1993)

#### - Iniciar

Esta categoria insere todo o fazer que direciona a um olhar holístico. Na pesquisa em questão, 16 vereadores iniciam seu processo de busca através da consulta as bases de dados on-line disponíveis na Internet e, apenas 3, consultam a literatura de revisão.

Esse resultado, na realidade, se apresenta em consonância com a resposta à questão anterior sobre qual u.i. é mais utilizada.

Foi perceptível, também, que para alguns dos sujeitos da pesquisa, essa etapa de busca esta presente em todo o processo de pesquisa, por concebê-lo em constante construção.

#### - Encadear

No que tange a categoria encadear, 13 (72,2%) dos vereadores afirmaram utilizar as referências encontradas nos documentos pesquisados para localizar outros documentos e cinco, não desenvolvem essa etapa.

Dos 13 que responderam afirmativamente, apenas cinco enfocaram como utilizam: por meio de busca em sites, onde recuperam informações mais recentes.

Percebemos que o encadeamento que ocorre aqui, é para trás, uma vez que, os vereadores buscam a partir de uma fonte inicial localizar as referências citadas.

#### - Navegar

É a etapa do processo de busca de Ellis (1993), que se direciona para área de interesse do pesquisador.

Na investigação com os vereadores, verificamos que 17(95,5%) deles navegam em diferentes canais e fontes de informação - como portais legislativos e sites da mídia em geral - sendo que oito deles desenvolvem a navegação explorando principalmente sites de informação, como o Google.

#### - Diferenciar

A diferenciação é a etapa em que o sujeito faz uso de um filtro para selecionar as fontes de informação pertinentes ao seu interesse potencial.

Os vereadores da Câmara de João Pessoa/PB priorizam as fontes atualizadas (88,8%), seguido da qualidade e relevância (72,2%).

No geral, nessa categoria, a relevância das fontes é atribuída pelo conhecimento previ que se tem das mesmas, por indicação de especialistas, que no estudo em questão, um vereador referenciou tal critério.

#### - Monitorar

A categoria monitorar concerne em acompanhar o que está sendo publicado, divulgado ou discutido na área de interesse.

Entretanto, a monitoração “[...] se direciona para os diversos tipos de fonte [...], e também [...] através do contato informal com outros pesquisadores.” (CRESPO, 2005, p.69).

Nessa pesquisa, a categoria monitorar é feita, em sua maioria, pelos periódicos, estando, relacionada diretamente, as atividades que os vereadores exercem.

#### - Extrair

Extrair é uma atividade mais direcionada do que monitorar, pois compreende na exploração sistematizada de uma ou mais fontes com o intuito de averiguar a que mais condiz com a necessidade do pesquisador.

Nesta investigação, a extração é realizada por 14(77,8%) vereadores, por meio de portais na área de direito e política.

Esse resultado coaduna com o resultado encontrado por Crespo (2005), na pesquisa em que analisou o comportamento de busca e uso da informação de pesquisadores das áreas de Biologia Molecular e Biotecnologia, em que a predominância na busca e no uso de informação em bases de dados on-line.

Outro aspecto interessante de ressaltar é que a extração é desenvolvida pelos vereadores de João Pessoa, em sua maioria, diariamente.

**- Verificar**

A etapa verificar permite aos pesquisadores analisarem a credibilidade das informações publicadas nas fontes.

Dos 18 vereadores, 77,8% verificam a validade das informações coletadas. Para estes, é necessário verificar para dar mais respaldo à fonte ou autoria.

Outros quatro vereadores não verificam a autenticidade das fontes, pois depositam total confiança na autoria e na fonte pesquisada.

**- Finalizar**

Essa categoria assinala o término das buscas de informação inerente a uma atividade ou a um projeto ou, ainda, a um tópico.

Todavia, urge ressaltar que ela pode se fazer presente nas diversas etapas do processo de pesquisa.

No caso dos vereadores em questão, 8 afirmaram que a busca de informação se encerra quando encontram resposta a suas indagações.

Para outros quatro vereadores, a busca de informação nunca se encerra, por ser um processo contínuo e, em constante transformação.

Para a maioria dos vereadores a necessidade de informação configura como um fator inquestionável em qualquer atividade desenvolvida, isto por que, para eles a informação é o cerne, a força motriz, conforme assevera um dos vereadores:

Informação é tudo. Isso não é um clichê. O profissional precisa estar armado de boas informações para uma base confiável de negociação. No parlamento isso é fundamental. Agora, informação só, não dá conhecimento. É preciso processá-la de forma correta.

Portanto, a informação para os vereadores da pesquisa é parte intrínseca do desenvolvimento de suas atividades e, assim, uma questão estratégica, cuja potencialidade se amplia em todo o seu fazer, oferecendo possibilidades de tomada de decisão, de planejamento de transformação, enfim, como fonte geradora de conhecimento e, por conseqüência, de poder.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento dessa pesquisa pautou-se no contexto político da cidade de

João Pessoa, na Paraíba, em que a experiência em apreço permitiu a análise das necessidades informacionais dos vereadores, bem como o comportamento de busca de informação.

Além disso, os objetivos propostos foram alcançados por meio do perfilamento feito dos vereadores em questão e a validação do modelo de comportamento de busca de David Ellis para esse grupo de político.

É conveniente ressaltar, que esses vereadores são portadores de necessidades informacionais próprias da sua função e do seu nível de escolarização, isto é, suas necessidades são erigidas de um fazer coletivo permeado pelo particular.

Pautados, ainda, nos resultados obtidos foi perceptível que o processo de busca se traduz numa homogeneização de comportamento, apesar de haver práticas próprias nas categorias analisadas.

Entretanto, há de se ressaltar que quando relacionado a percepções sobre o tema necessidade informacional, houve certa incoerência quanto às respostas dadas, acredita-se, que esse panorama é fruto da não clarificação do tema no dia a dia de forma consciente pelos vereadores.

Além disso, há uma ausência sobre a importância do uso de bibliotecas e arquivos como locus próprio e seguro de pesquisa, tendo em vista, a maioria fazer uso da Internet.

Acreditamos que a existência desse panorama se dá em função da inexistência de uma biblioteca na própria Câmara, o que os leva a buscarem fontes de informação mais próximas e rápidas.

Por fim, os resultados obtidos nos direcionam a assevera que a informação está condicionada as dimensões situacionais próprias, com gerada de maneira dinâmica e harmônica na interação o meio e o sujeito.

A compreensão das necessidades e do uso da informação pelos vereadores pode ser entendida pela compreensão do contexto ao qual eles estão inseridos, no caso a Câmara Municipal, órgão legislativo do poder Municipal.

Mostra-se de importância cabal o estudo mais aprofundado deste comportamento, incluindo o contexto social, cultural e profissional desses usuários, bem como observando as relações sociais do mesmo, para assim analisar seu real comportamento como usuário da informação.

## INFORMATION NEEDS AND SEARCHING BEHAVIOUR OF THE COUNCILLORS AT THE JOÃO PESSOA-PARAÍBA LOCAL COUNCIL

### ABSTRACT

This work analyses the information needs and the searching behaviour of the councillors at the João Pessoa-Paraíba local council, considering the model developed by David Ellis which involves eight non-linear categories of analysis as follows: starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring, extracting, verifying and finishing. Within the universe of twenty-one councillors, eighteen individuals took part in this research (85.7%). The data analysis shows that the councillors' information searching behaviour is based on Ellis' model and as such does not follow any sequence but a logical chaining in which every single step is related to the other along the searching process. Thus, it can be concluded that the information is conditioned to its own situational dimensions and is generated by a dynamic and harmonic interaction between the media and the user.

### Keywords:

INFORMATION NEEDS  
INFORMATION SEARCHING  
INFORMATION USE

---

Artigo recebido em 03/01/2008 e aceito para publicação em 01/04/2008

---

### REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão da Informação e do Conhecimento nas organizações**: análises de casos relatados em organizações públicas e privadas. 2002. 233f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. 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.

BELKIN, N.J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, 5, 1980.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; VENÂNCIO, Ludmila Salomão. Comportamento de busca de informação sob o enfoque da Cognição Situada: um estudo empírico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8 2007, Salvador . **Anais...** Salvador: ANCIB, 2007.

\_\_\_\_\_. A abordagem contemporânea sobre cognição humana e as contribuições para ao

estudos de usuários. **Cadernos BAD**. Lisboa. n.2, p.74-81, 2005.

BROOKES, B. C. The foundation of Information Science. **Journal of Information Science**, v. 2, p.125-133, 1980.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

\_\_\_\_\_; HJORLAND, B. The Concept of Information. **ARIST**, v.37, Chapter 8, p. 343-411, 2003.

CASTELLS, Manuel. **The informational city**: information technology, economic, restructuring, and urban-regional process. Oxford: Blackwell Publishers, 1992.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. Volume I. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo - Um modelo de uso da informação. In:



\_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento:** Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap.2, p.63-120.

COLE, C. **Intelligent information retrieval:** diagnosing information need. Part I. the theoretical framework for developing an intelligent IR tool. *Inf. Process. Manag.*, v.34, n. 6, p.709-720, 1998.

COOPER, R et AL. **Library users-needs and expectations:** library trends. Urbana, Summer, 1998.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Padrões de comportamento de busca e uso da informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.35, n.3, p.30-38, set./dez.2006.

\_\_\_\_\_. **Um estudo sobre comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia:** impactos do periódico científico eletrônico. 2005.119 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

DENZI, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S.(Col.). Introdução: disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In.: \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **O planejamento da pesquisa qualitativa:** teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. cap.1, p.47.

DRUMOND, F.B. **Ouvindo o cliente para o planejamento do produto.** In: CHENG, L.C. QFD: planejamento de qualidade. Belo Horizonte, UFMG, 1995.

ELLIS, D. A. Behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v.45, n.3, p.171-212, Sept. 1989a.

ELLIS, D. A. ; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers

in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v.49, n.4, p.356-369, 1993.

FERREIRA, S.M.S.P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação:** a abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995, 165 f. Tese (Doutorado em Comunicações e Artes) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 1995.

FIGUEIREDO, N.M. de **Estudo de uso e usuários da informação.** Brasília, IBICT, 1994,

FROHMANN, Bernd. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, v.48, n.4, p.365-286, 1992.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação à distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**. Brasília, v.31, n.1, p.13-26, jan./abr.2002.

HJORLAND, B. Toward a new horizon in information science: domain analysis. **JASIS**, v.46, n.6, p.400-425, 1995.

KOTLER, P.; AMSTRONG, G. **Princípios de Marketing.** 5.ed. Rio de Janeiro: Prentice, 1993, 478p.

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

LANCASTER, F. W. **Information retrieval systems:** characteristics, testing and evaluations. 2. ed. New York : Intercience, 1979.

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

LINARES, Radamés. La presencia cognitiva em ciencia de la información y su entorno. **Ciência**

- da Informação**, Brasília, DF, v.33, n.1, p.33-37, jan./abr. 2004.
- MASLOW, Abraham. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row, 1970.
- MATURANA, Humberto; VARELLA, Francisco. **El arbol del conocimiento: las bases biológicas del entendimiento humano**. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1984.
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **A ontologia da realidade**. In: GRACIANO, Cristina Magro, PAREDES, Victor (Orgs.) Belo Horizonte: Editora UFMG, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Emoções e linguagem na educação e na política**. Tradução José Fernando Campos Fortes. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1998.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidades de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.12, n.1, p.252-289, jan./jun.2002.
- SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice**. São Paulo, Cortez, 1997.
- SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid; Pirámide, 1994.
- SHERA, Jesse. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, v.6, n.1, p.9-12, 1977.
- TAYLOR, R.S. Question-negotiation an information seeking in libraries. **Coll. Res Libr.**, v.29, p.178-194, 1968.
- VENÂNCIO, Ludmila Salomão; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Comportamento de busca de informação sob o enfoque da Cognição Situada: um estudo empírico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8 2007, Salvador - BA. **Anais...** Salvador: ANCIB, 2007,