



Perfil de comportamento informacional dos servidores envolvidos com o processo de concessão de auxílios socioeconômicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior

Informational behavior profile of public servants involved in the process of granting socioeconomic aid in a Federal Institution of Higher Education

Eduardo Cardoso Melo 

Mestre em Ciência da Computação
Instituto Federal de Minas Gerais, Brasil
eduardo.melo@ifmg.edu.br

Marcello Peixoto Bax 

Doutor em Ciência da Computação
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil
bax@eci.ufmg.br

Resumo

A distribuição de auxílios socioeconômicos vem colaborando para apoiar a permanência de estudantes de cursos de graduação que tiveram suas vulnerabilidades comprovadas. A análise dos documentos comprobatórios está inserida em um contexto marcado pela constante busca e uso de informações que servem para embasar a decisão sobre atribuição de um auxílio. Este artigo objetivou investigar o perfil de comportamento informacional dos servidores de uma Instituição Federal de Ensino Superior que atuam com o processo de concessão desses auxílios, tendo como base o modelo desenvolvido por Thomas Wilson. O perfil foi construído analisando-se os dados coletados com a aplicação de um questionário estruturado nas quatro categorias de contexto que compõem o construto Comportamento Informacional: necessidade, busca, uso e compartilhamento da informação. Os resultados sugerem preferência dos servidores pelo uso de recursos de Tecnologia da Informação quando buscam e compartilham informações em contraponto ao contato pessoal, além de aderência entre as atribuições funcionais e os tipos de informação mais utilizados.

Palavras-chave: Comportamento Informacional; auxílios socioeconômicos; assistência estudantil; educação superior.

Abstract

The distribution of socioeconomic aid has been collaborating to support the permanence of undergraduate students whose vulnerabilities have been proven. The analysis of supporting documents is inserted in a context marked by the constant search and use of information that serve to support the decision on granting aid. This article aimed to investigate the informational behavior profile of the servers of a Federal Institution of Higher Education that work with the process of granting these aids, based on the model developed by Thomas Wilson. The profile was built by analyzing the data collected with the application of a survey structured in the four context categories that make up the Informational Behavior construct: need, search, use and information sharing. The results suggest that servers prefer the use of Information Technology resources when seeking and sharing information as opposed to personal contact, in addition to adherence between functional assignments and the most used types of information.

Keywords: Informational Behavior; socioeconomic aid; student assistance; higher education.



doi: [10.28998/cirev.2024v11e15510](https://doi.org/10.28998/cirev.2024v11e15510)

Este artigo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Submetido em: 10/05/2023

Aceito em: 04/10/2024

Publicado em: 05/10/2024

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos vêm ocorrendo profundas modificações na educação superior brasileira, em especial aquela ofertada por instituições públicas mantidas pelo Governo Federal. Dentre os diversos aspectos dessas mudanças, destacam-se a maior heterogeneidade do perfil dos estudantes, a diversificação dos cursos ofertados e a interiorização das instituições, evidenciando um panorama que tem, de um lado, a redução de barreiras para o acesso ao ensino superior e, por outro lado, o aumento da dificuldade de manutenção do vínculo entre estudantes e seus cursos até a desejada conclusão, notadamente por questões socioeconômicas.

A despeito de várias ações governamentais implementadas com foco no incremento do ingresso ao ensino superior, tais como o Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), a Lei das Cotas (Nº 12.711, de 29 de agosto de 2012) e o Sistema de Seleção Unificada (SISU), o suporte para que os estudantes permaneçam no ambiente acadêmico federal vem sendo baseado majoritariamente nos preceitos do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), cuja institucionalização legal ocorreu em 2010 com o Decreto Nº 7.234. Este Programa visa, por meio da distribuição de recursos financeiros, apoiar ações de assistência estudantil conduzidas pelas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) para atender estudantes com comprovada vulnerabilidade econômica e social. Como esses recursos não são suficientes para atender toda a demanda, sua distribuição requer a realização de processos seletivos para verificar se o estudante que pleiteia determinado auxílio comprovou documentalmente esta necessidade e atende todos os critérios estipulados pelo PNAES e pela própria instituição, como renda *per capita* de até um salário mínimo e meio (Santos; Siqueira; Diniz, 2021).

Uma forma comum de coletar os dados dos interessados é com a aplicação de questionários socioeconômicos, ocorrendo, na sequência, a entrega de documentação comprobatória. A consolidação desses dados permite realizar uma análise mais detalhada da realidade de cada estudante e subsidiar a tomada de decisão para atribuir ou não determinado auxílio. Contudo, dependendo da amplitude da coleta de dados, da estrutura organizacional da IFES e da disponibilidade de recursos computacionais e de pessoal, a análise pode ficar prejudicada e impactar na não atribuição de auxílios para aqueles mais necessitados (Reis; Gonçalves, 2018). As equipes de assistência estudantil são, normalmente, as responsáveis pela realização dos processos seletivos e análise da documentação comprobatória de cada candidato. Trata-se de uma tarefa complexa que envolve o acesso a grande volume de informações e requer competências para extrair aquelas pertinentes ao objetivo em questão.

Neste contexto, o presente artigo visa investigar o perfil de comportamento informacional de servidores de uma IFES que atuam em setores de assistência estudantil e estão envolvidos com o processo de concessão de auxílios socioeconômicos, tendo como base o modelo desenvolvido por Thomas Wilson.

A compreensão de aspectos sobre como esses servidores demandam, buscam e consomem informações possui importância para que as instituições tenham a possibilidade de desenvolver os mecanismos necessários ao seu atendimento, porém poucos são os estudos que objetivam levantar e analisar o perfil de comportamento informacional destes profissionais, como encontrado em Souza (2020). A partir do momento em que essa caracterização não é promovida e divulgada adequadamente, corre-se o risco de ocasionar problemas no processo de concessão dos auxílios socioeconômicos, que é suportado, em grande parte, pela análise de informações dos candidatos pelos profissionais da assistência estudantil.

A validade deste estudo reside no fato de que a atuação desses servidores é de extrema importância para todo o processo e altamente baseada na busca e uso de informações, posto que a decisão de atribuir (ou não) determinado benefício precisa ser devidamente lastreada no conjunto de dados não somente de um candidato de forma isolada, mas considerando diversas variáveis, como o perfil de vulnerabilidade dos outros concorrentes, o recurso orçamentário disponível para distribuição dos auxílios, a quantidade de requerimentos, a suficiência do auxílio para o candidato, dentre outras.

O artigo está estruturado da seguinte forma: na Seção 2 o conceito de Comportamento Informacional é abordado sob a ótica de diversos autores, assim como os principais modelos são brevemente caracterizados; a Seção 3 apresenta os procedimentos metodológicos empregados na pesquisa; os resultados obtidos a partir dos dados coletados são expostos e discutidos na Seção 4; as considerações finais do artigo compõem a Seção 5.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Araújo e Paula (2017), uma das preocupações mais marcantes da Ciência da Informação ao longo de sua trajetória enquanto área de conhecimento vincula-se com a busca pelo entendimento das características comportamentais das pessoas no que tange à necessidade, busca e uso da informação, fato que contribuiu para a elaboração de diversos modelos com este intuito. Ainda sob esse aspecto evolucionar da área, Gasque e Costa (2010) mencionam que ele ocorreu não somente no que tange aos assuntos pesquisados, mas envolveu a mudança na orientação dos objetos de estudo, saindo de uma centrada em sistemas para uma direcionada aos usuários e, posteriormente, aos comportamentos destes quanto à informação. Isso fez com que tarefas ou atividades específicas de informação perdessem o foco principal para a compreensão da situação pessoal, organizacional ou social onde sucede o surgimento da informação e o local de sua utilização. Estes autores promovem em seu trabalho uma ampla caracterização histórica de como o conceito de comportamento informacional foi sendo construído ao longo do tempo.

Algumas definições mais genéricas sobre o termo comportamento informacional foram elaboradas por autores com o intuito de explorar toda a abrangência contida em seu escopo. Davenport e Prusak (1998) afirmam que estudos nesta área buscam compreender como os indivíduos se relacionam com a informação, sendo que para isso é preciso analisar como acontecem os processos de busca, utilização, mudanças, acúmulo e eliminação da informação. Tarapanoff (2011) complementa que o comportamento informacional objetiva desvendar as formas de interação entre as pessoas e as informações que elas coletam por conta própria (atitude ativa) ou recebem a partir de terceiros (atitude passiva), permitindo, assim, entender como essas interações afetam os diversos contextos da vida de tais pessoas. Para Todd (2003), o comportamento informacional retrata todo tipo de conduta humana que visa buscar e utilizar informações, cuja aplicação prática pode se dar na interação entre os indivíduos, na análise de dados brutos obtidos sob variados formatos e de diversas fontes ou no emprego da informação obtida para geração de novas ideias e conhecimentos, fazendo com que as ações e decisões sejam precedidas de um processo composto por atividades que, em última instância, contribuem para ampliar os conhecimentos prévios dos indivíduos e organizações.

A importância da noção de contexto como elemento fundamental para a compreensão dos comportamentos informacionais dos indivíduos foi reforçada por Pettigrew, Fidel e Bruce (2001). Para os autores, trata-se de uma área de estudos que requer a percepção das

necessidades dos indivíduos e abarca todas as atividades que são pensadas e executadas com o intuito de entender como a informação é procurada, transferida e utilizada, dadas as características de cada contexto envolvido. Gasque (2008) possui entendimento similar, sustentando que a busca e o uso da informação estão diretamente vinculados ao contexto em que o indivíduo está inserido, de maneira que ao se considerar este fator, positiva-se a tendência da obtenção de resultados mais eficazes e aderentes à realidade dos indivíduos e de suas necessidades.

Uma das principais referências acadêmicas sobre este tema, Wilson (1999) afirma que existem três elementos essenciais incluídos no campo de estudo em questão: a necessidade da informação, o processo de busca da informação e o uso da informação. O autor define o comportamento informacional a partir de quatro concepções complementares:

- Comportamento informacional: refere-se ao conjunto de comportamentos humanos observados quanto ao uso de canais e fontes de informação, englobando ainda a sua busca por meio de atitudes passivas ou ativas.
- Comportamento de busca de informação: trata-se de realizar uma ação de busca de informação como efeito da necessidade de alcançar determinado objetivo.
- Comportamento de pesquisa de informação: consiste em um nível do comportamento no qual interações com sistemas de informação de diversas categorias são conduzidas pelas pessoas.
- Comportamento de uso da informação: envolve todas as ações físicas e intelectuais requeridas para que seja incorporado aos conhecimentos prévios de uma pessoa as novas informações obtidas.

Os três elementos indicados por Wilson (1999) estão presentes na maioria dos modelos criados para esquematizar um conjunto de atividades que habilitem a compreensão do comportamento informacional dos indivíduos de uma organização. Esses modelos são compostos de definições, usualmente apresentadas como diagramas, descrevendo uma atividade para busca de informação, as causas e consequências de sua execução e os relacionamentos desta etapa com outras do fluxo informacional. Entretanto, construir uma inter-relação entre os modelos criados no âmbito dos estudos deste tema não é uma tarefa simples (e até mesmo adequada, em determinadas situações), devido ao fato do conjunto de atividades proposto em cada um deles ser diferente.

Dentre os diversos modelos de comportamento informacional propostos ao longo dos anos, destacam-se o de Dervin (1983), conhecido como *sense-making*, o de Ellis (1989), o de Wilson (1996) e o de Choo (2006), nomeado de integrativo ou multifacetado. É pertinente sublinhar que não é foco deste artigo apresentar em detalhes as características de cada modelo, mas tão somente caracterizá-los no contexto desta área de estudos, em especial o modelo de Wilson (1996) dado o seu emprego como suporte para alcance do objetivo exposto na Seção 1.

O modelo de Thomas Wilson foi originalmente elaborado em 1981 enfocando os padrões do comportamento informacional das pessoas, passando por revisões abrangentes em 1996 e renomeado para modelo de comportamento informacional complexo, dada sua nova configuração dispendo de interligações com outros domínios. O modelo original preconizava a necessidade humana como ponto de partida para a busca da informação, isto é, os indivíduos começam este processo de procura quando existe o desejo de contemplar alguma demanda específica. Embora o autor ressalte que a busca de informações pode ser realizada

em fontes alternativas, não somente em locais tradicionais como bibliotecas, o uso da informação obtida é dependente do sucesso alcançado na busca, sendo previsto o reinício do processo quando a busca não for bem-sucedida. Uma das limitações do modelo original é que ele apenas destacava as lacunas na investigação dentro do escopo de um mapa da área, evitando sugerir os fatores vinculados ao comportamento informacional (Wilson, 1999).

A estrutura central originária foi mantida no novo modelo, inclusive com a continuidade da pessoa em contexto como cerne da necessidade de informação. Foi adicionado um estágio entre a pessoa e a sua consciência da necessidade de informação para representar, assim como no modelo *sense-making*, uma lacuna entre a situação e o uso da informação. Utilizando a teoria do estresse/enfrentamento como suporte, Wilson incluiu no novo modelo um conceito denominado “mecanismo de ativação”, explicando as razões pelas quais determinadas necessidades informacionais não se transformam em processos de busca. Outra evolução refere-se à inclusão de uma fase intermediária, chamada “variáveis intermitentes”, localizada entre a percepção da demanda de informação e a atitude necessária para conseguí-la, indicando fatores capazes de obstruir ou desencadear iniciativas de busca de informação. Baseada nas definições propostas pela teoria do risco/recompensa, esta fase contempla análises objetivando mensurar se as contribuições advindas dos esforços de pesquisa superam os riscos, isto é, se os fatores que beneficiam as iniciativas são mais proeminentes do que aqueles com capacidade de obstrução de tais ações (Wilson, 1999).

Por ter maior complexidade, o segundo modelo de Wilson assume que a busca de informação está relacionada com variados tipos de comportamentos, desde aqueles mais passivos, passando pelos contínuos, até aqueles mais ativos, enfatizando assim a necessidade da oferta de ambientes adequados a todos esses tipos de perfis. A vinculação do modelo com outras teorias também aumenta a sua carga de complexidade, o que é compensado pelo fato de serem elementos agregadores ao entendimento do comportamento de busca dos indivíduos (Pinto; Araújo, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A modalidade da pesquisa (em suas diversas categorizações) foi definida conforme Gerhardt e Silveira (2009) e envolve a indicação das estratégias necessárias para o cumprimento do objetivo proposto no artigo. No que se refere à abordagem, foram utilizadas estratégias da pesquisa quantitativa para promoção de análises diversificadas sobre os dados coletados. Quanto à natureza, têm-se uma pesquisa aplicada que visa construir conhecimentos a partir da consolidação e exposição do perfil de comportamento informacional do público envolvido. Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória com vistas a construir novos conhecimentos sobre o tema em questão. Finalmente, no que tange aos procedimentos, a pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa de campo do subtipo pesquisa com *survey*.

O Modelo de Comportamento Informacional proposto com refinamentos por Wilson (1999) serviu como suporte teórico para a caracterização do comportamento informacional dos servidores da instituição pesquisada. Os resultados da aplicação deste Modelo estão disponíveis na literatura acadêmica em vários estudos referentes a este tema, fato que provê confiabilidade para sua escolha na presente pesquisa. Conforme mencionado na Seção 2, trata-se de um modelo que entende que as demandas de informação se originam de outras necessidades e surgem no âmbito de determinado contexto particular que, por sua vez, pode sofrer influência de variáveis capazes de intervir no processo.

A instituição pesquisada compõe a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica mantida pelo governo brasileiro e oferece cursos superiores no estado de Minas Gerais. Participaram da pesquisa apenas os servidores atuantes nos setores de assistência estudantil dos *campi* que estiveram envolvidos em processos de concessão de auxílios socioeconômicos.

A coleta dos dados que permitiram uma análise sobre o comportamento informacional dos servidores foi realizada com uma adaptação do questionário proposto por Souza (2020). A versão ajustada deste artefato continha quinze questões fechadas e engloba as quatro categorias de contexto que compõem o construto Comportamento Informacional, conforme apontado por Choo (2006), Wilson (1999) e Davenport e Prusak (1998), a saber: I) necessidade de informação: procura levantar como os servidores identificam suas necessidades de informação; II) busca da informação: visa identificar quais são as práticas utilizadas pelos servidores para buscarem a informação, bem como as fontes envolvidas; III) uso da informação: objetiva mapear as práticas de uso da informação pelos servidores; IV) compartilhamento da informação: busca compreender como se dá o compartilhamento das informações a partir dos servidores. Em conjunto com as quatro categorias, o questionário aborda também a percepção dos envolvidos quanto aos atributos que qualificam a informação. A versão final do questionário contendo os itens apresentados aos respondentes pode ser acessada neste [link](#).

A aplicação do questionário ocorreu por meio eletrônico (*Google Forms*) para servidores de todos os *campi* da instituição que participaram de pelo menos um processo de seleção de bolsistas entre 2019 e 2022. Este recorte no período, principalmente no que tange ao ano inicial, é necessário por duas razões: I) a padronização do processo e centralização da gestão na Reitoria da instituição ocorreram a partir de 2019, sendo que até então cada Campus conduzia seus processos de forma independente, inclusive com apoio de diferentes técnicas para coleta de dados (alguns utilizando planilhas eletrônicas e outros documentação em papel, para citar somente dois exemplos); II) a disponibilização de um sistema informatizado que auxilia na execução das atividades dos processos seletivos da assistência estudantil ocorreu também em 2019, permitindo que houvesse padronização não apenas dos procedimentos entre os *campi*, mas notadamente provendo a instituição de um ambiente tecnológico capaz de sistematizar, coletar e armazenar dados dos candidatos e dos processos em si para a concessão dos auxílios socioeconômicos.

Os dados preenchidos pelos respondentes foram sumarizados e tratados com auxílio do software *Microsoft Excel*, possibilitando a geração de gráficos e tabelas capazes de introduzir visualizações diferenciadas que contribuiriam para a análise dos resultados e, consequentemente, para a promoção do conhecimento sobre as particularidades do comportamento informacional dos servidores que atuaram em processos de concessão de auxílios socioeconômicos na instituição estudada.

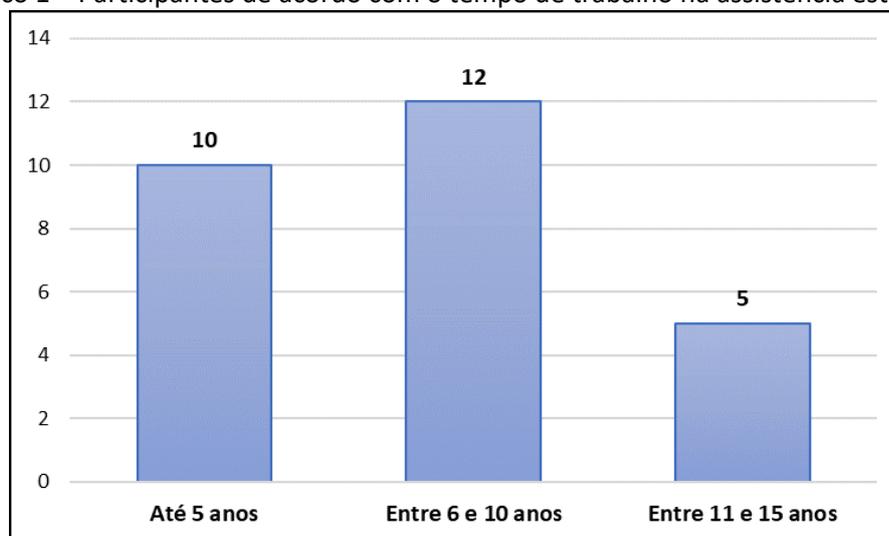
4 RESULTADOS (ANÁLISES E DISCUSSÕES)

O questionário para a coleta dos dados necessários à construção do perfil desejado nesta fase do trabalho foi enviado via e-mail para os setores de assistência estudantil de todos os *campi* da instituição. Foi solicitado ao Diretor de Assistência Estudantil que encaminhasse o *link* de acesso ao formulário para os servidores que participaram de processos seletivos para distribuição de auxílios socioeconômicos entre 2019 e 2022. Decorrido o prazo de quinze dias, 27 participações foram registradas, sendo que pelo menos um servidor de cada

Campus respondeu o questionário. As respostas foram tabuladas por questão, permitindo identificar a frequência das opções escolhidas pelos participantes em cada uma delas.

A primeira parte do questionário visa caracterizar brevemente o perfil dos respondentes. Quanto à identidade de gênero, 22 participantes (81%) escolheram a opção “Feminino”, enquanto 5 (19%) escolheram “Masculino”. A média de idade dos participantes é de 36 anos, sendo que o mais jovem possui 25 anos e o mais velho 46 anos. Em relação ao tempo de vínculo com a assistência estudantil, a maioria dos participantes atua neste setor entre seis e dez anos, conforme observa-se no Gráfico 1. Servidores que atuam a até cinco anos vêm na sequência, enquanto a menor parte dos respondentes trabalha no setor há mais de 11 anos.

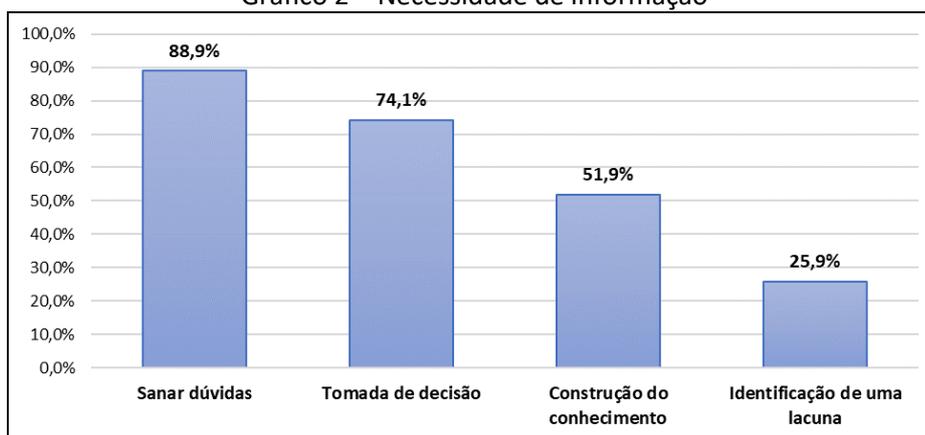
Gráfico 1 – Participantes de acordo com o tempo de trabalho na assistência estudantil



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A seção seguinte do questionário aborda aspectos relacionados com as quatro categorias do comportamento informacional. Inicialmente, foi analisada a necessidade de informação dos servidores participantes dos processos seletivos da assistência estudantil da instituição. Utilizando a frequência de escolha das opções “Frequente” e “Muito frequente”, os resultados expostos no Gráfico 2 indicam que a principal necessidade informacional dos participantes se refere à busca por sanar dúvidas, sejam elas próprias ou de terceiros. A tomada de decisão também se mostra como um importante fator que leva os participantes a demandarem informações, permitindo relacionar esses dois motivos com o trabalho em si dos servidores deste setor, em especial quando considerada a natureza decisória envolvida com os processos de concessão de auxílios socioeconômicos. Lopes e Valentim (2010) destacam que a informação é crucial para que, em contextos organizacionais, as decisões tomadas pelos atores institucionais considerem as variadas possibilidades existentes em determinadas situações. Um terceiro fator com importância média para construir a necessidade informacional foi a construção de conhecimentos, possivelmente em função da estrutura já definida para o processo de seleção da instituição.

Gráfico 2 – Necessidade de informação



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O comportamento de busca da informação foi analisado com base em quatro subcategorias que, por sua vez, abordam aspectos advindos do processo de pesquisa: (I) tipos de informação necessários para a execução do trabalho dos respondentes; (II) fontes e os canais de comunicação; (III) barreiras enfrentadas; (IV) sentimentos experimentados. O Quadro 1 apresenta os resultados da questão responsável por indicar os tipos de informações demandadas. Nota-se que o item “Perfil socioeconômico do estudante” foi citado como “Frequente” ou “Muito frequente” por todos os participantes. Além disso, os quatro itens seguintes também possuem considerável importância no processo de busca, pois fazem parte das rotinas cotidianas dos servidores do setor de assistência estudantil, em especial para os processos seletivos de bolsistas. Por exemplo, informações orçamentárias são fundamentais para dimensionar o quantitativo de estudantes a serem atendidos pelas políticas institucionais, bem como informações sobre o aproveitamento acadêmico e evasão dos estudantes fundamentam eventuais tomadas de decisão sobre a atribuição de auxílios. Por outro lado, percebe-se que informações vinculadas com os três últimos itens não fazem parte do contexto experimentado pelos respondentes.

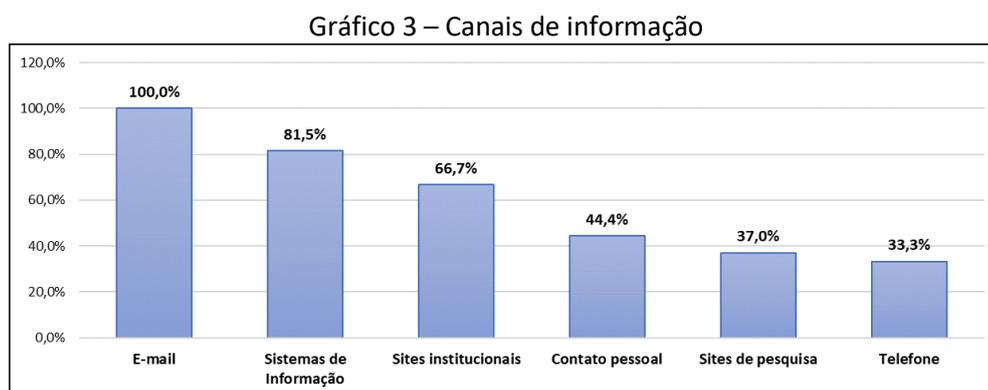
Quadro 1 – Tipos de informação

Tipo de informação	Nunca	Raramente	Ocasional-mente	Frequente	Muito frequente	% frequente e muito frequente
Perfil socioeconômico do estudante	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100%
Acompanhamento pedagógico e/ou social dos estudantes	0,0%	7,4%	7,4%	63,0%	22,2%	85,2%
Aproveitamento acadêmico dos estudantes	11,1%	11,1%	18,5%	48,1%	11,1%	59,3%
Orçamento e Finanças	7,4%	7,4%	25,9%	37,0%	22,2%	59,3%
Evasão estudantil	14,8%	7,4%	18,5%	51,9%	7,4%	59,3%
Estudantes com necessidades educacionais específicas	7,4%	18,5%	37,0%	33,3%	3,7%	37,0%
Refeições servidas pelo Restaurante Universitário	81,5%	3,7%	0,0%	14,8%	0,0%	14,8%
Processos Licitatórios	51,9%	22,2%	22,2%	3,7%	0,0%	3,7%
Contratação de pessoal	63,0%	11,1%	25,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Capacitação dos servidores	81,5%	11,1%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

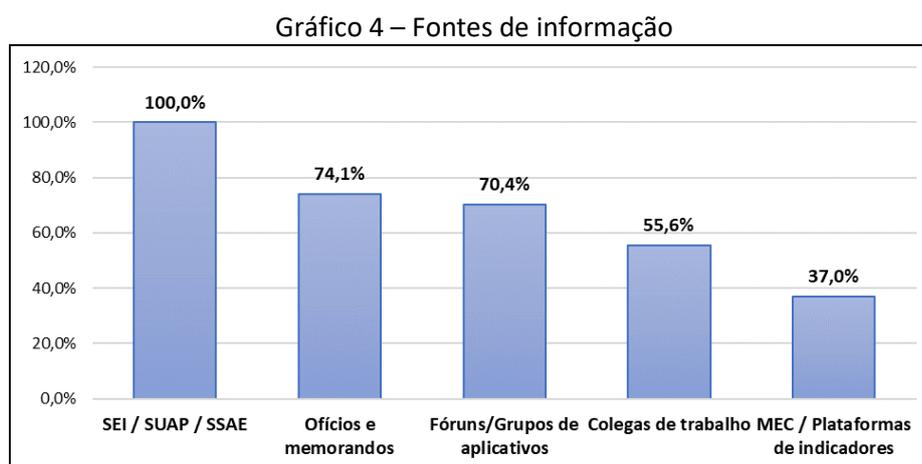
A questão relacionada com os canais de informação visa identificar por quais meios as informações chegaram até os participantes. Utilizando o percentual de respostas que

marcaram “Frequente” e “Muito frequente” para cada item, o Gráfico 3 relaciona os seis veículos com melhor resultado. Merece destaque a alta importância atribuída pelos participantes aos três primeiros itens, indicando forte emprego de meios eletrônicos como canal para busca de informações necessárias ao desenvolvimento das atividades do setor de assistência estudantil. Tal resultado pode denotar maior preocupação com o formalismo na comunicação em função do canal escolhido pelos servidores, cuja importância também foi observada e discutida por Silva (2020).



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

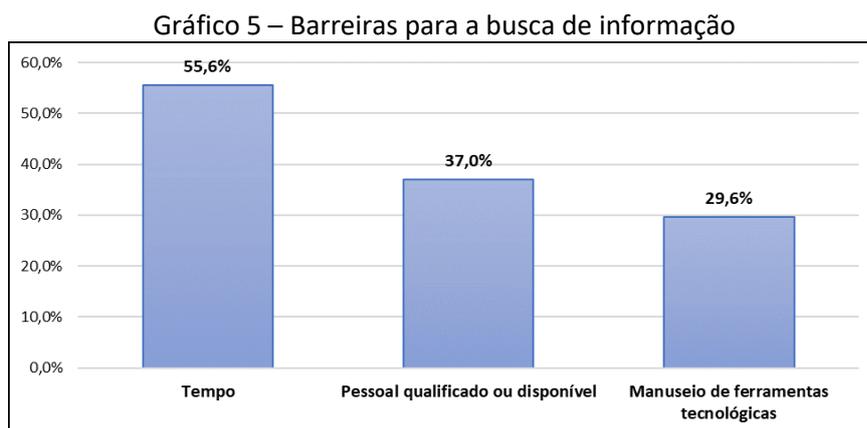
Análise similar pode ser feita com os resultados da questão envolvendo as fontes de informação (expostos no Gráfico 4). Todos os participantes indicaram alta frequência de emprego como fontes os sistemas de informação utilizados pela instituição, provavelmente pelo fato de os mesmos fazerem parte dos processos informacionais internos. Os ofícios e memorandos, assim como mensagens trocadas em grupos de aplicativos móveis, também servem como fontes auxiliares aos participantes. A menor frequência observada no item “Colegas de trabalho” talvez seja explicada pelo fato de os setores de assistência estudantil nos *campi* da instituição não possuírem muitos servidores alocados, fazendo com que todo o processo de busca de informações seja conduzido, muitas vezes, por apenas uma pessoa.



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os participantes apontaram algumas barreiras encontradas ao longo da busca de informações, as quais são caracterizadas por Wilson (1999) como variáveis intervenientes e sofrem influências de fatores pessoais, sociais e ambientais. Observa-se no Gráfico 5 que a barreira mais frequentemente indicada foi o tempo, seguida pela dificuldade em obter auxí-

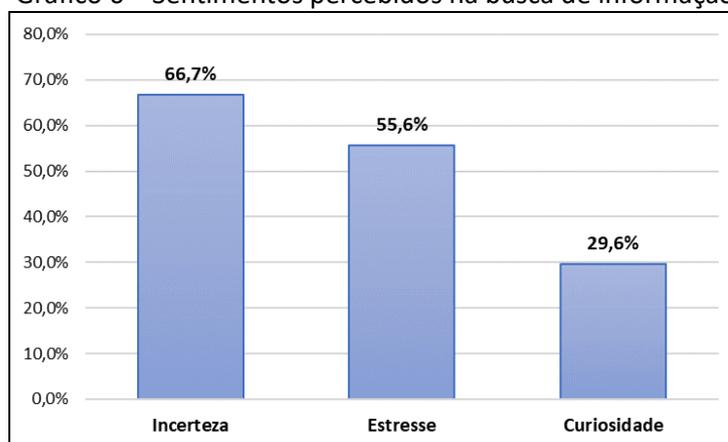
lio, no momento da busca, de pessoal qualificado e com disponibilidade. O manuseio de ferramentas tecnológicas também se mostrou como um fator influenciador no processo de busca com importância regular, situação que demanda uma análise mais detalhada por parte da instituição, haja vista a predominância do meio digital como canal e fonte de informação no contexto dos servidores da assistência estudantil. Conforme exposto por Alves e Barbosa (2010), embora a tecnologia possa contribuir diretamente para o incremento na velocidade de obtenção de informações, isso somente é possível em um ambiente no qual os indivíduos estejam familiarizados com as ferramentas utilizadas.



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O processo de busca de informações normalmente é construído não somente com as ações dos envolvidos, mas também com a investigação dos sentimentos percebidos por eles ao longo desta experimentação. Verifica-se no Gráfico 6 que 67% dos participantes indicaram a incerteza como o sentimento mais frequente durante as suas buscas por informações, seguido pelo estresse, caracterizando, de certa forma, um processo de busca desgastante. Diante deste cenário, a instituição poderia investigar mais detalhadamente junto aos servidores sobre como esses sentimentos impactam nas suas atividades, assim como reforçado pelo estudo de Kuhlthau (1991), no qual fica clara a relevância dos sentimentos dos indivíduos neste processo de busca de informações.

Gráfico 6 – Sentimentos percebidos na busca de informação



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A terceira categoria do comportamento informacional levantada nesta pesquisa refere-se ao uso da informação por parte dos envolvidos, isto é, com qual propósito as informa-

ções buscadas são utilizadas, cujos resultados estão no Quadro 2. A maior parte dos participantes da pesquisa indicou que o principal motivo para uso das informações no contexto da assistência estudantil é servir como base para a elaboração de ações e metas para este setor, além de contribuírem para a elaboração de documentos formais de prestação de contas. A tomada de decisão também foi valorizada pelos respondentes como uma das razões para a continuidade dos processos de busca da informação e emprego dos resultados obtidos, possivelmente em face das questões relacionadas com a decisão de atribuir os auxílios socioeconômicos. Por outro lado, fica bem claro ao se analisar os últimos itens o que não está diretamente vinculado com o escopo de atuação dos servidores da assistência estudantil.

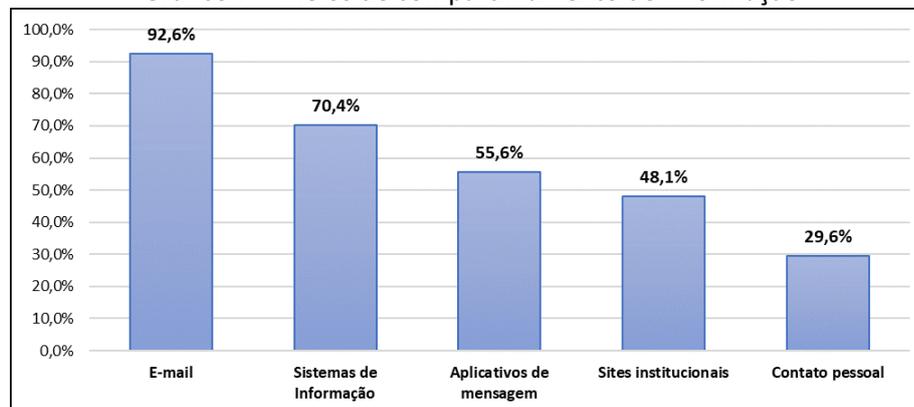
Quadro 2 – Usos da informação

Uso da informação	Nunca	Raramente	Ocasional-mente	Frequente	Muito frequente	% frequente e muito frequente
Elaboração de ações/metras para assistência estudantil	3,7%	0,0%	3,7%	51,9%	40,7%	92,6%
Elaboração de relatórios para prestação de contas	0,0%	3,7%	11,1%	55,6%	29,6%	85,2%
Tomada de decisão	7,4%	11,1%	11,1%	37,0%	33,3%	70,4%
Elaboração de políticas afirmativas e de acessibilidade	3,7%	3,7%	51,9%	40,7%	0,0%	40,7%
Proposição de debates sobre temas específicos da área	37,0%	25,9%	18,5%	11,1%	7,4%	18,5%
Proposição de cursos e oficinas para estudantes e servidores	66,7%	3,7%	22,2%	3,7%	3,7%	7,4%
Composição da equipe de trabalho	51,9%	22,2%	22,2%	3,7%	0,0%	3,7%
Aquisição de bens e materiais	29,6%	18,5%	51,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Construção de parcerias com outras instituições	63,0%	14,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

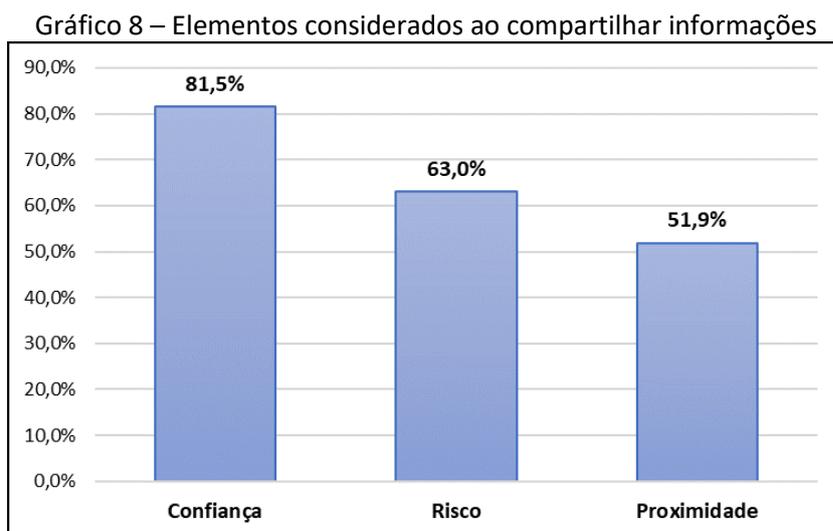
O compartilhamento de informações foi analisado como sendo uma categoria do comportamento informacional e os resultados da pesquisa mostram, novamente, a preferência dos participantes pelos meios digitais em contraponto a outras formas de contato pessoal. É possível notar no Gráfico 7 que o e-mail e os sistemas informatizados são frequentemente utilizados como meio para compartilhar informações no contexto da instituição. Os aplicativos de mensagens também merecem destaque, sendo possivelmente um meio mais informal para a efetivação do compartilhamento.

Gráfico 7 – Meios de compartilhamento de informação



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Ainda relacionado com o compartilhamento de informações, os participantes da pesquisa indicaram alguns elementos que consideram no momento desta ação. Observa-se no Gráfico 8 que a confiança no receptor das informações e no meio escolhido é o fator mais ponderado, seguido dos riscos assumidos ao realizar o compartilhamento de informações e da proximidade organizacional com o receptor. Neste contexto, Nascimento e Vitoriano (2017) observam que os aspectos relacionados com o compartilhamento de informações precisam ser analisados em conjunto com as necessidades informacionais de cada indivíduo, reduzindo assim as incertezas e riscos deste complexo processo.



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A última questão do instrumento de pesquisa objetivou coletar dados que permitissem compreender como os participantes caracterizam uma “boa informação” ou “informação valiosa”. De acordo com o Quadro 3, as três características mais importantes de uma informação para os servidores do setor de assistência estudantil da instituição compreendem o fato dela ser completa (dispondo de todos os fatos significativos de acordo com a busca empreendida), simples (permitindo uma interpretação clara e transparente do conteúdo) e precisa (sem erros que possam comprometer o seu entendimento). No outro extremo, como características com menor importância sob a percepção dos participantes, estão o fato de a informação ser pontual (ser entregue no prazo adequado), verificável (indicando a possibilidade de conferir sua correteza) e flexível (para utilização com variados propósitos).

Quadro 3 – Importância das características da informação

Característica	% Mais importante
Completa (contém todos os fatos relevantes)	70,4%
Simple (de fácil entendimento, sem muitos detalhes)	66,7%
Precisa (não contém erro)	66,7%
Confiável (os métodos de coleta e a origem são conhecidos)	63,0%
Econômica (não demandou custo excessivo na sua disponibilização)	55,6%
Acessível (de fácil obtenção por parte dos usuários autorizados)	55,6%
Segura (o acesso só é permitido aos usuários autorizados)	55,6%
Relevante (essencial para o processo de tomada de decisões)	51,9%
Flexível (poderá ser usada para uma variedade de propósitos)	44,4%
Verificável (possível de se conferir e assegurar que está correta)	44,4%
Pontual (disponibilizada dentro do prazo estipulado)	37,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Com o propósito de sumarizar os resultados obtidos na pesquisa, o Quadro 4 relaciona-os com o suporte teórico provido pelo Modelo de Comportamento Informacional de Wilson (1999). Ressalta-se que os itens de resultados apresentados são apenas aqueles que obtiveram, no mínimo, 50% de frequência quando escolhidas as opções “Frequente” e “Muito frequente”.

Quadro 4 – Relacionamento entre os resultados da pesquisa e o suporte teórico

Categoria	Caracterização/subcategoria	Item(ns) de resposta
Necessidade de informação	Originadas a partir de necessidades internas e externas dos servidores da assistência estudantil	Sanar dúvidas
		Tomada de decisão
		Construção do conhecimento
Busca de informação	Tipos de informação	Perfil socioeconômico do estudante
		Acompanhamento pedagógico e/ou social dos estudantes
		Aproveitamento acadêmico dos estudantes
		Orçamento e Finanças
		Evasão estudantil
		E-mail
	Canais de informação	Sistemas de Informação
		Sites institucionais
		SEI/SUAP/SSAE
	Fontes de informação	Ofícios e memorandos
		Fóruns/Grupos de aplicativos
		Colegas de trabalho
		Tempo
Barreiras encontradas (variáveis intervenientes)	Incerteza	
Sentimentos percebidos	Estresse	
Uso da informação	A utilização das informações obtidas ocorre tanto pelos servidores quanto para repasse a terceiros	Elaboração de ações/metast para assistência estudantil
		Elaboração de relatórios para prestação de contas
		Tomada de decisão
Compartilhamento de informação	Meios de compartilhamento	E-mail
		Sistemas de Informação
		Aplicativos de mensagem
	Elementos considerados	Confiança
		Risco
		Proximidade

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste artigo, é possível concluir que, de maneira geral, o comportamento informacional dos servidores que participaram de processos seletivos da assistência estudantil da instituição pesquisada está diretamente associado ao escopo das suas tarefas no ambiente organizacional, cujas demandas vão desde a resolução de dúvidas próprias e de terceiros até a tomada de decisões diversas, em especial aquelas que envolvem a atribuição de auxílios socioeconômicos para estudantes com vulnerabilidade social. Quanto ao fato de que na busca e no compartilhamento de informações existe a preferência pelo emprego de soluções e ferramentas eletrônicas em contraponto ao contato pessoal, é válido ressaltar que tal característica é benéfica sob o ponto de vista da formalização do fluxo informacional, mas, por outro lado, poderia ser interessante para a instituição fomentar o contato entre os servidores atuantes no setor com aqueles que detém maior experiência. Outro ponto a ser

evidenciado é que os principais tipos de informação requeridos pelos participantes da pesquisa em seu cotidiano, em adição ao auxílio socioeconômico, estão alinhados com o contexto educacional: evasão escolar e desempenho acadêmico.

A exploração dos dados coletados com a aplicação do questionário mostrou que existe, neste momento, certa preferência entre os participantes da pesquisa em utilizar recursos de Tecnologia da Informação quando buscam e compartilham informações. Tal fato sugere que o próprio fluxo informacional da instituição privilegia a adoção de tais recursos em contraponto a um formato que privilegie o contato pessoal entre os indivíduos. Além disso, verificou-se que os tipos de informações mais usados são aderentes com o perfil profissional dos servidores em questão, assim como também possuem relação direta com as principais necessidades informacionais dos mesmos. Com os resultados desta pesquisa a instituição pode compreender melhor como é o trato dos servidores do setor de assistência estudantil com a informação e, a partir de tal entendimento, propor aperfeiçoamentos que se traduzam em formas mais otimizadas de executar as ações necessárias para o bom andamento do processo de análise socioeconômica dos demandantes de auxílios.

É importante notar como limitação deste artigo que o perfil construído ao final da pesquisa não pode ser generalizado para outras IFESs, dada sua dependência das características dos participantes e do contexto em questão. Ressalta-se, por outro lado, a aderência do instrumento de pesquisa utilizado para o alcance do objetivo proposto, contribuindo para que os elementos constituintes do comportamento informacional pudessem ser identificados e relacionados com o arcabouço teórico provido pelo Modelo de Comportamento Informacional de Wilson (1999).

REFERÊNCIAS

- ALVES, A.; BARBOSA, R. R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 2, p. 115-128, 2010. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1282/1460>. Acesso em: 15 fev. 2024.
- ARAÚJO, E. P. O.; PAULA, C. P. A. Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. **Prisma**, v. 34, p. 46-63, 2017. Disponível em: <http://aleph.letras.up.pt/index.php/prisma/article/view/3176>. Acesso em: 26 fev. 2023.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2006.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DERVIN, B. An Overview of Sense-Making: concepts, methods and results to date. **Annual Meeting of the International Communications Association**. 1983. Disponível em: <https://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>. Acesso em: 26 fev. 2023.
- ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171-212. 1989. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb026843/full/html>. Acesso em: 21 jan. 2023.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, p. 21-32, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/wzMJ66VNkZZxxKxnk7G3ktm/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 jan. 2023.

GASQUE, K. C. G. D. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília. Doutorado em Ciência da Informação. 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/1344>. Acesso em: 29 mar. 2023.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

KUHLTHAU, C. 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. Disponível em: [https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23](https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23). Acesso em: 10 fev. 2024.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. Gestão da Informação e Governança Corporativa em empresas de capital aberto. In: VALENTIM, M. **Gestão, Mediação e Uso da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Cap. 13, p. 277-299.

NASCIMENTO, N. M.; VITORIANO, M. Comportamento informacional nas organizações: a busca e o uso de informações no processo de avaliação documental. **Ágora**, v. 27, n. 54, p. 126-157, 2017. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/636>. Acesso em: 12 fev. 2024.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual review of information science and technology (ARIST)**, v. 35, n. 43-78, 2001. Disponível em: <http://faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais?. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8037>. Acesso em: 29 abr. 2023.

REIS, E. M.; GONÇALVES, A. O. Programa de promoção à permanência: perfil dos discentes do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Brasília. **HOLOS**, v. 3, p. 379-394, 2018. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/4044>. Acesso em: 12 fev. 2023.

SANTOS, D. G.; SIQUEIRA, P. H. L.; DINIZ, D. M. Assistência Estudantil e PNAES: um estudo bibliométrico sobre a produção científica recente. **Práticas em Gestão Pública Universitária**, v. 5, n. 1, p. 28-53, 2021. Disponível em: <https://revistas.ufri.br/index.php/pgpu/article/view/31056/23925>. Acesso em: 30 mar. 2023.

SILVA, M. P. **As práticas informacionais na produção científica dos pesquisadores na pós-graduação**. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais. Doutorado em Ciência da Informação. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/35672>. Acesso em: 15 fev. 2024.

SOUZA, R. O. C. **Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades públicas brasileiras**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Paraná. Mestrado em Gestão da Informação. 2020. Disponível em: <https://www.acervodigital.ufpr.br/handle/1884/67594>. Acesso em: 20 fev. 2023.

TARAPANOFF, K. **Aprendizagem Organizacional: fundamentos e abordagens multidisciplinares**. Curitiba: IBPEX, 2011.

TODD, R. J. Adolescents of the information age: patterns of information seeking and use, and implications for information professionals. **School libraries worldwide**, v. 9, n. 2, p. 27-46, 2003. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=a66e830699a61138d36f66d5688944244786be45>. Acesso em: 02 jan. 2023.

WILSON, T. D. Information Behaviour: an interdisciplinary perspective. University of Sheffield Department of Information Studies, **British Library Research and Innovation Report**, n. 10. 1996. Disponível em: <https://webcitation.org/5SuU1ViiM>. Acesso em: 01 fev. 2023.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000007145/full/html>. Acesso em: 15 abr. 2023.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem ao Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG) pelo suporte à elaboração deste artigo a partir da anuência aos servidores para participação na pesquisa.