

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

**NAYARA DE SOUSA LEITE**

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB

Rio de Janeiro

2022

NAYARA DE SOUSA LEITE

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Orientador (a): Carla Beatriz Marques Felipe

Rio de Janeiro

2022

## FICHA CATALOGRÁFICA

L533g Leite, Nayara de Sousa.  
Gestão da informação no cenário covid-19 na web / Nayara de Sousa Leite.  
– 2022.  
55 f.; 31 cm.

Orientadora: Carla Beatriz Marques Felipe.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidade de Informação, 2022.  
Bibliografia: f. 50-52.

1. Gestão da informação. 2. Fontes de informação. 3. Qualidade da informação. I. Felipe, Carla Beatriz Marques, orient. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. III. Título.

CDD 658.403

**NAYARA DE SOUSA LEITE**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação.

Rio de Janeiro, 24 de novembro de 2022.

---

Prof. Dr. Carla Beatriz Marques Felipe  
Orientador (a)

---

Prof. Dr. Luciane de Fátima Beckman Cavalcante  
Membro interno

---

Prof. MSC. Thayron Rodrigues Rangel  
Membro interno

A Deus, aos meus pais, Mônica e Sebastião, aos meus avós Eva e Nilton, meu namorado, amigos, família e todos que se fizeram presente durante todo esse processo, a vocês, meu muito obrigada!

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por todas as oportunidades concedidas, aos meus pais, minha avó, meus amigos e meu namorado por todos os incentivos, cuidado e carinho, a banca, a minha orientadora Carla Beatriz Marques Felipe e a ajuda da professora Patrícia Mallmann ao decorrer do curso, todos vocês sem dúvidas são minhas inspirações diárias, fácil não foi, na verdade nada é, mas uma frase que me incentivou durante toda essa minha caminhada da grande escritora Clarice Lispector é: “Um dia de cada vez que é pra não perder as boas surpresas da vida”. Que nunca percamos a nossa fé e esperança, valeu vida, obrigada, Deus!

A má informação é mais desesperadora que a não-informação. O modo como você reúne, administra e usa a informação determina se vencerá ou perderá. (GATES, B., [s.d], n.p).

## RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade apresentar o termo gestão da informação, seus modelos e seu contexto de inserção, principalmente no cenário pandêmico, com o intuito de compreender se os usuários utilizaram os critérios de qualidade da informação e se avaliaram as fontes de informação pesquisadas, além de identificar se os usuários consultam bibliotecários acerca de fontes de informações sobre Covid-19. Pode-se destacar também o conceito “fontes de informações” e aos “critérios de qualidade de informação” onde se pode avaliar se a informação possui caráter verídico, autêntico, confiável e relevante; também possui em sua estrutura o conceito de estratégia de busca onde auxilia o usuário na pesquisa da informação confiável e relevante para o mesmo. Além disso, discutirá a importância do papel do bibliotecário para uma pesquisa com excelência. No procedimento metodológico foi realizado uma pesquisa de caráter bibliográfico e descritivo através de um questionário posto de forma online com o intuito de se saber como os usuários disseminaram informações nas redes sociais durante a covid-19 tendo em si diversas questões sobre seus conhecimentos e posicionamentos durante a pandemia, conclui-se que a gestão da informação é indispensável para que a população tenha mais consciência ao disseminar informação e, para isso, é necessário que consigam identificar notícias falsas diminuindo então o número de Fake-News, acarretando assim para uma sociedade com um olhar mais amplo, crítico e atento aos problemas que surgem.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação; notícias falsas; redes sociais; Fontes de informações; credibilidade; confiabilidade; veracidade; relevância.

## ABSTRACT

The purpose of this work is to present the term information management, its models and its insertion context, mainly in the pandemic scenario, in order to understand whether users used the information quality criteria and whether they evaluated the researched information sources, in addition to identifying whether users consult librarians about sources of information about Covid-19. The concept of “information sources” and “information quality criteria” can also be highlighted, where it is possible to assess whether information is true, authentic, reliable and relevant; also has in its structure the concept of search strategy which helps the user in the search for reliable and relevant information. In addition, it will discuss the importance of the role of the librarian for excellent research. In the methodological procedure, a bibliographic descriptive and research was carried out through an online control in order to know how users disseminated information on social networks during covid-19, having in itself several questions about their knowledge and positions during the pandemic, it is concluded that information management is essential for the population to be more aware when disseminating information and, for this, it is necessary that they are able to identify false news, which then responds to the number of Fake-News, thus leading to a society with a broader, critical and attentive look at the problems that arise.

**Keywords:** Information Management; fake news; social networks; Information Sources; credibility; reliability; veracity; relevance.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> –	Notificação da falsa campanha de arrecadação recebida pelo eu fiscalizo entre 17 de março e 10 de abril de 2020.....	14
<b>Figura 2</b> –	Diagrama processual segundo mcgee e prusak.....	19
<b>Figura 3</b> –	Processo de Gestão da Informação, segundo Davenport.....	20
<b>Figura 4</b> –	Modelo processual de administração da informação.....	21
<b>Figura 5</b> –	Modelo conceitual de gi de marchand, kettlinger e rollins.....	22
<b>Figura 6</b> –	Apresentação do questionário.....	39
<b>Gráfico 1</b> –	Profissão.....	40
<b>Gráfico 2</b> –	Faixa etária.....	40
<b>Gráfico 3</b> –	Gênero.....	41
<b>Figura 7</b> –	Texto autoexplicativo do gráfico 4.....	41
<b>Gráfico 4</b> –	Nível de formação.....	42
<b>Gráfico 5</b> –	Cidade.....	42
<b>Gráfico 6</b> –	Uso das redes sociais.....	43
<b>Gráfico 7</b> –	Redes sociais onde se mais visualizou notícias sobre a covid-19.....	43
<b>Gráfico 8</b> –	Análise sobre a postura dos usuários diante as notícias que recebiam sobre a covid-19.....	44
<b>Gráfico 9</b> –	Critérios de qualidade da informação.....	45
<b>Gráfico 10</b> –	Qualidade da informação.....	45
<b>Gráfico 11</b> –	Consulta a bibliotecários.....	46
<b>Gráfico 12</b> –	Bibliotecário como fonte de informação.....	47
<b>Gráfico 13</b> –	Desconfiança da eficiência/eficácia da vacina decorrente das notícias falsas.....	47
<b>Gráfico 14</b> –	Utilização de fontes de informações para o uso de máscara adequada.....	48

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

COVID-19	Doença causada pelo vírus Sar-CoV-2
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
GI	Gestão da informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1	PROBLEMA.....	14
1.2	OBJETIVO GERAL.....	15
1.3	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	15
1.4	JUSTIFICATIVA.....	15
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO.....	16
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	17
<b>2.1.1</b>	<b>Modelos da Gestão da Informação.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Modelo de McGee e Prusak.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Modelo de Davenport.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.4</b>	<b>Modelo de Choo.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.5</b>	<b>Modelo Marchand, Kettinger e Rollins.....</b>	<b>21</b>
2.2	FONTES DE INFORMAÇÃO.....	22
<b>2.2.1</b>	<b>Qualidade da informação.....</b>	<b>25</b>
2.3	ESTRATÉGIA DE BUSCA NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB.....	28
<b>3</b>	<b>O PAPEL/FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>36</b>
4.1	TÉCNICAS DE COLETA.....	37
<b>5</b>	<b>GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB.....</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>49</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>50</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ONLINE DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO SOBRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB</b> .....	<b>53</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, precisamente no dia 03 de fevereiro de 2020, um decreto emergencial de saúde Pública de Importância Nacional, a portaria nº 188, segundo o Decreto nº 7.616, de 17 de novembro de 2011 foi-se necessário se resguardar devido a pandemia do novo vírus, o SARS-COV-2 e segundo o Ministério da Saúde do Brasil, “a COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-COV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves” (BRASIL, 2020). Os sintomas mais comuns são: tosse, febre, coriza, dor de garganta, dificuldade para respirar, perda do olfato, dentre outros.

Isso instaurou um grande desespero na população brasileira, já que era uma situação nova e ainda pouco explorada, com isso presenciou-se uma desordenação informacional. Isso se deveu a imprecisão das informações veiculadas pelos canais de comunicação. Enquanto uns disseminaram as informações corretas e com credibilidade, outros apresentaram equívocos. Como exemplo temos a automedicação que foi assunto mais abordado no começo da pandemia que aliás causou mortes severas por quantidades altas de medicamentos. Segundo Fachin; Araújo e Sousa (2020, p.4):

[...] no Brasil, as redes sociais: Instagram, Facebook e Whatsapp são as principais plataformas utilizadas para a disseminação de notícias falsas sobre a COVID-19. Os dados apontaram que 10% das notícias falsas foram postadas no Instagram, 15,8% no Facebook e 7,7% no Whatsapp, sendo que 26,6% das fake news publicadas no Facebook são sobre proteção contra a doença.

Nota-se o quão grave foi a disseminação de notícias falsas ocasionando dúvida na sociedade sobre quais notícias possuem veracidade, confiabilidade e credibilidade nas informações contidas.

Neste trabalho serão abordados temas essenciais para a gestão da informação em tempos pandêmicos, como as principais fontes de informações e os critérios de qualidade da informação, onde visa orientar aos usuários a fazerem uma estratégia de busca com resultados relevantes, termo também mencionado ao decorrer do trabalho, sequencialmente será discutido o papel do bibliotecário nesse contexto, além de incluir uma coleta de dados bibliográfica e descritiva possuindo um questionário para analisar como os usuário disseminaram notícias durante a pandemia, conclui-se então que os usuários necessitam de mais informações sobre o que é gestão de informação e como ela pode ser feita para assim diminuir a quantidade de notícias falsas tornando a sua sociedade mais criteriosa e questionaria.

## 1.1 PROBLEMA

Devido a pandemia da Covid-19, várias fontes de informações disseminaram notícias falsas contra a vacina no Brasil, inclusive o próprio presidente, o que dificultou bastante a aceitação da vacina da covid-19 pela população que inclusive, nem toda a população nos dias atuais são vacinadas por medo das notícias que circularam nas redes alarmando a população do “perigo” da vacina, nesse cenário e de total importância saber como avaliar a confiabilidade das fontes de informação no contexto pandêmicos e isso será discutido ao decorrer deste trabalho.

Na figura abaixo podemos perceber uma notícia falsa que circulou nas redes sociais durante a covid-19:

Figura 1 - Notificação da falsa campanha de arrecadação recebida pelo eu fiscalizo entre 17 de março e 10 de abril de 2020



Fonte: Post extraído do banco de dados do aplicativo Eu Fiscalizo.

Através da figura acima é possível observar o quanto a disseminação das fake News prejudicou em alto nível para o descrédito da ciência e das instituições globais de saúde pública alertando a população de maneira indevida e propagando ainda mais notícias falsas.

Segundo Galhardi et al., (2020, p.7) diz que:

[...] o aplicativo “*Eu fiscalizo*”, mostrou que 26,6% das *fake news* publicadas no Facebook apontam a Fiocruz como orientadora de receitas caseiras para proteção contra o novo coronavírus. E 71,4% das mensagens falsas circuladas pelo WhatsApp citam a Fundação Oswaldo Cruz como fonte de textos com orientações de medidas de proteção caseiras para eliminar o vírus.

Pode-se perceber o quanto esse cenário é grave já que é utilizada a FioCruz como fonte de informação fazendo com que as pessoas acreditem na credibilidade e confiabilidade da publicação e disseminem numa proporção ainda maior.

Estamos muito longe de acabar com a *fake News*, mas é possível impedir sua ampliação principalmente antes de efetuar o compartilhamento ir diretamente na fonte primária para a confirmação se o conteúdo é verídico, se sofreu alguma alteração ou se é inexistente. Neste trabalho será respondido a seguinte questão: os usuários avaliaram as informações utilizando-se de algum critério de informação ou foram negligentes ao compartilharem informações durante a pandemia?

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Compreender se os usuários utilizaram os critérios de qualidade da informação avaliando assim se a informação compartilhada tem caráter verídico ou se foram descuidados ao disseminarem informação durante a covid-19.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar quais os critérios que os usuários utilizam para avaliar os sites e considerá-los confiáveis e identificar quais as fontes são consideradas mais confiáveis para eles.

Identificar se os usuários consultam bibliotecários acerca de fontes de informações sobre Covid-19.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho tem o intuito de alertar a população em relação as informações que são impostas a elas, informá-las quais sites são confiáveis ou não, incentivar às pessoas a não repassarem informações de forma imprecisa, realizando assim uma gestão de informação eficiente que é imprescindível para a redução das informações falsas que circulam em diversas fontes de informações de caráter duvidoso. Quando a população faz o uso correto da gestão da informação, utilizando de critérios de qualidade, verificando as fontes antes do compartilhamento gera uma sociedade mais crítica e reflexiva que não aceita qualquer tipo de informação isso auxilia diversos cenários não só o da covid-19, mas no quesito eleitoral e diversos outros.

## 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

O presente trabalho de conclusão de curso contempla seis seções, onde na primeira, abordará a introdução, com o intuito de discutir o principal assunto, a pergunta que será respondida ao decorrer do mesmo, os objetivos sendo o geral e o específico e por fim a justificativa. Já a segunda seção, define o referencial teórico, que contém o tema gestão da informação, alguns de seus modelos, em seguida será debatido também o assunto fonte de informação, qualidade da informação e como deve ser feita uma estratégia de busca para que se possa recuperar informações relevantes para o usuário. Na terceira seção, o assunto em pauta é o papel e a função do bibliotecário como gestor da informação. Em sua quarta seção, será disponibilizado os procedimentos metodológicos utilizados, incluindo em si o campo da pesquisa, população, amostra e técnica de coleta. Na quinta seção, dissertará a análise dos dados que foram coletados tendo em si os seus resultados. Na sexta seção, as devidas conclusões observadas, incluindo também os elementos pós textuais, referências, apêndices e anexos das coletas de dados que foram feitas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção discorrerá sobre o conceito de gestão da informação e seus principais modelos tais como os de McGee e Prusak (1994), Davenport e Prusak (2004), Choo (2006) e Marchand Kettinger e Rollins (2001).

Em seguida abordará o conceito de fonte de informações, onde serão abordados temas como: avaliação, confiabilidade, credibilidade, autenticidade e legibilidade da informação no cenário da covid-19. Após isso, será discutido algumas estratégias de busca para que se possa recuperar informações relevantes na web e finalizará com o papel e função do bibliotecário como gestor de informação.

### 2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Gestão da Informação surgiu devido a necessidade de organizar de uma forma eficiente as informações que estavam aparecendo em um número desproporcional aos meios que se tinham para ordená-la nos períodos de guerras, onde quem possuía informação tinha um grande poder. Para Detlor (2010, p. 103) gestão da informação é:

a gestão dos processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e utilizam informações. O objetivo da gestão da informação é ajudar as pessoas e organizações no acesso, processo e uso da informação de forma eficiente e eficaz.

O autor mostra acima o quão importante é a gestão da informação para que a informação adquirida não seja perdida ao decorrer de todo o processo que ela perpassa, é indispensável que o usuário use meios confiáveis de armazenamento para que ela não seja perdida além de passá-la corretamente ao disseminá-la.

Martins (2014, p.22) complementa que “[...] a Gestão da Informação como um campo multidisciplinar, com teorias e práticas híbridas e oriundas de vários campos.” Portanto, a gestão da informação (GI) é um conjunto de atividades que inclui necessidades, fluxos, prospectiva, coleta, filtragem, monitoramento, disseminação e elaboração de serviços e produtos informacionais.

Starck, Varvakis e Silva (2013, p. 61) menciona sobre a origem da gestão da informação:

A origem da gestão da informação possivelmente está associada ao desenvolvimento da disciplina, conhecida por documentação, a qual nasceu

de um movimento surgido no final do século XIX e início do século XX, na Europa, com o objetivo de desenvolver novas técnicas para gerenciar o crescente número de documentos produzidos no período - especialmente publicações científicas e técnicas.

É notório que o cenário pós-guerra onde houve um caos documental precisava-se organizar todo aquele conteúdo para que se pudesse recuperar a informação de forma mais rápida e precisa. A gestão da informação também já foi citada por grandes nomes importantes como Paul Otlet e Henri La Fontaine. Além disso, existem diversos modelos da gestão da informação onde os autores definem o seu fluxo desde a sua origem até sua chegada ao usuário que irá utilizá-la.

### **2.1.1 Modelos da Gestão da Informação**

Os principais modelos da Gestão da Informação que serviram de base para o estudo foram os de McGee e Prusak (1994), Davenport (2002), Choo (2006) e Marchand Kettinger e Rollins (2001).

#### **2.1.2 Modelo de McGee e Prusak (1994)**

O foco desse modelo é pensado em estratégia para que se possa fazer uma tomada de decisão precisa. Para eles, um modelo processual de GI deve ser genérico por 2 motivos:

- a) A importância da informação é relativa para cada organização, ou seja, o valor atribuído à informação é distinto entre as organizações, de acordo com seus ramos, áreas, focos de interesse e atuação;
- b) As etapas do modelo processual têm diferentes pesos para cada organização. Isto significa que na cadeia informacional, a cada etapa é atribuída importância variável, de acordo com as necessidades de informação dos grupos interessados.

Segundo McGee e Prusak (1994, p. 110-114), as organizações têm basicamente 4 tipos de profissionais envolvidos em tarefas de gerenciamento de informações:

- a) Bibliotecários ou documentalistas, que possuem geralmente domínio de conteúdos documentais e informações acerca dos especialistas;

- b) Profissionais de Tecnologia da informação, que dominam as ferramentas de informações, porém não se ocupam do conteúdo;
- c) Funcionários administrativos, geralmente os próprios usuários da informação, que se consultam mutuamente;
- d) Assistentes executivos, encarregados de trabalhos de buscas específicas de informação mediante instruções, porém sem nenhuma perícia ou treinamento no serviço informacional.

McGee e Prusak também definem um esquema conceitual para o processo informacional com as etapas ilustradas na figura 2:

Figura 2 - Diagrama processual segundo mcgee e prusak



Fonte: McGee, Prusak, 1994, p. 108.

Como pode ser visto na figura acima, a primeira coisa que precisa ser observada é qual a real necessidade do usuário para que se possa começar todo o trajeto em busca do que ele precisa. Em seguida é feita uma coleta de informação, normalmente o usuário não sabe ao certo o que realmente quer, sendo assim é recomendável uma entrevista para que facilite o processo da busca da informação, essa informação precisa ser armazenada e tratada adequadamente.

Após a coleta o produto volta para o usuário para que ele possa dar seu feedback, se a recuperação da informação obter um resultado satisfatório terá alcançado o objetivo, mas, se precisar de algum ajuste volta-se a etapa anterior até que consiga um bom resultado. Essa tarefa também pode ser feita no ambiente digital onde geralmente o usuário faz essa busca sozinho então aconselha-se que ele siga essas etapas até obter êxito em seu resultado.

### 2.1.3 Modelo de Davenport (2002)

O modelo de Davenport (2002), pode se adequar facilmente ao cenário da web já que suas etapas são parecidas com as que os usuários deveriam realizar ao fazerem suas buscas. Inomata et al. (2015, p.210) diz que “O modelo de Davenport e Prusak representa a cooperação entre os atores envolvidos no fluxo de informação, o qual é a chave para que a informação possa circular na organização, chamados pelos autores de processo genérico de gerenciamento da informação.”

Este modelo possui um processo que se divide em quatro etapas de fluxo de informação que nada mais é que a arquitetura da informação utilizando um conjunto de tarefas que facilita a compreensão do usuário. Veja a figura conceituada como 3 abaixo:

Figura 3 – Processo de Gestão da Informação, segundo Davenport



Fonte: Adaptado de Davenport, 2002, p. 175.

No cenário da web esse modelo pode ser descrito como determinação das exigências a necessidade informacional do usuário, ou seja, o que ele quer. Obtenção como qual estratégia o usuário irá usar para pesquisar a informação que procura, que geralmente são em redes sociais ou apenas uma pesquisa simples no Google.

Distribuição que costuma estar ligada a informação oferecida e por fim a utilização que é a maneira como o indivíduo irá usufruir dela. A fonte de informação que o usuário irá pesquisar é de suma importância, observar se estão sendo utilizados os critérios de informação que será mencionado ao decorrer do trabalho é essencial para que o usuário saiba se a informação disponibilizada é válida e verdadeira.

### 2.1.4 Modelo de Choo (2006)

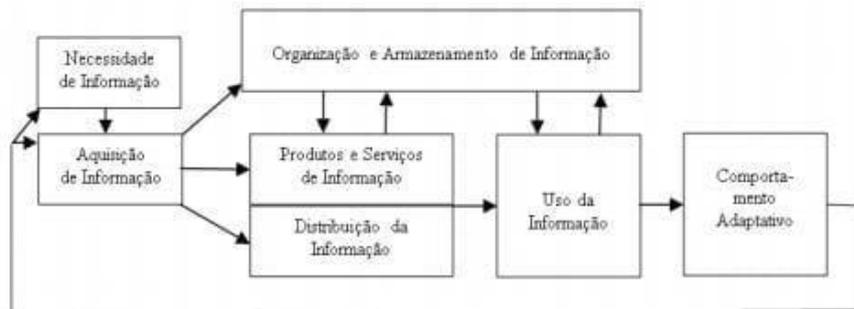
O modelo de Choo (2006), funciona por meio de um circuito para que se possa chegar a uma recuperação da informação de modo relevante, na “Era Google” ela pode colaborar e ser moldada na busca de informações.

Segundo Choo (2006), a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. A organização que percebe desde cedo a importância desse recurso e passa a fazer investimentos para que a informação seja organizada e seu acesso facilitado certamente terá mais subsídios para as tomadas de decisão. Inomata et al. (2015, p. 210) menciona que:

Este modelo atende o ciclo de conhecimento, no qual um fluxo contínuo de informações é mantido entre a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisões, de maneira que o resultado do uso de informação em uma etapa ofereça um elaborado contexto, bem como mais recursos para o uso da informação nas outras etapas.

Essa sequência de informações citada acima que podem gerar um vasto conhecimento dependendo do seu contexto, esse ciclo pode ser visto na figura a seguir:

**Figura 4 - Modelo processual de administração da informação**



Fonte: Choo (2006).

Como visto na figura acima, esse modelo trabalha com a ideia de ciclo informacional do conhecimento onde o primeiro passo é definir a necessidade informacional, a segunda tarefa é a aquisição sendo a obtenção da informação, a terceira como organização e armazenamento da informação podendo ser em base de dados com o intuito de que a informação possa ser disseminada e usada no processo de tomada de decisão que também engloba o cenário da web.

### 2.1.5 Modelo Marchand Kettinger e Rollins (2001)

Marchand, Kettinger e Rollins veem o processo de gestão da informação diferenciada, mas com embasamento também integrador, porém, com uma visão denominam Orientação à

Informação. Eles afirmam que a Orientação à Informação se constitui numa nova métrica para avaliação de processo de gestão de informação. Para Marchand et al., (2001, p. 1):

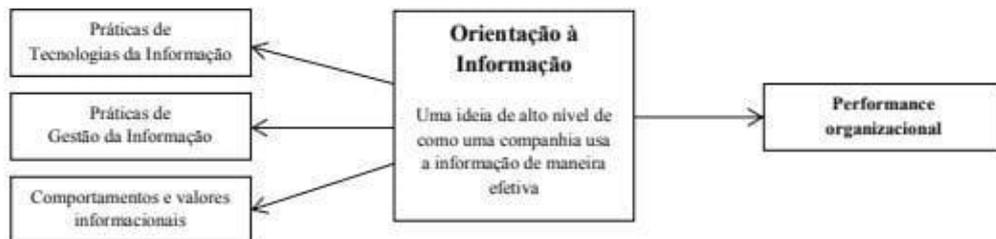
Podemos falar de uma nova métrica: Orientação à Informação ou OI. A Orientação à Informação mede a extensão no qual os gerentes seniores percebem que suas organizações possuem as capacidades associadas ao uso eficaz da informação para a melhora do desempenho corporativo.

Também estabeleceram etapas do processo ou ciclo de vida informacional em seu modelo de GI, consistindo este de cinco etapas:

- a) Detecção/Percepção;
- b) Coleta;
- c) Organização;
- d) Processamento;
- e) Manutenção.

Onde podem ser vistos na figura abaixo:

Figura 5 - Modelo conceitual de gi de marchand, kettinger e rollins



Fonte: Marchand, Kettinger e Rollins, 2001, p. 76.

A fase detecção ou percepção consiste em identificar se a informação possui relevância ou não; Coleta seria os métodos e estratégias utilizadas se foram perspicazes; organização seria entendida como sintetização, classificação, indexação e anexação ou registro em bases de dados; processamento como a forma que a informação será usada e por último manutenção que seria manter as bases de dados atualizadas para uma boa recuperação da informação.

Visto esses modelos e suas vertentes, serão apresentadas posteriormente as fontes de informações que eles podem ser utilizados.

## 2.2 FONTES DE INFORMAÇÃO

As Fontes de Informação são meios pelos quais os usuários buscam as informações que necessitam, podendo ter diversas facetas. Cunha (2001, p. 8) diz que o “[...] conceito de fontes de informação ou documento é muito amplo, pois pode abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, [...]”. Nota-se o quão abrangente pode ser a definição desse conceito. Rodrigues e Blattmann (2011, p. 48) complementa que:

Assim, pode-se definir fontes de informação como tudo o que gera ou veicula informação. Pode ser descrita como qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, sites e portais.

A fonte de informação que será utilizada ao decorrer deste trabalho é o ambiente web sendo envolvido por sites, bases de dados, redes sociais, tudo o que permeia o ambiente digital em especial as redes sociais que são um dos meios mais utilizados pelos usuários e um dos menos confiáveis pois ali é depositado qualquer tipo de notícia sem nenhum meio de filtragem é sempre recomendável ao utilizar esses meios verificar de onde veio a informação antes de disseminá-la.

Vale ressaltar que a “era google” nos permitiu ter acesso a inúmeras informações, sistemas de informações, fontes de informações em apenas um “click” trazendo consigo um grande volume de desinformação principalmente no cenário da covid-19.

A Comissão Europeia (2018 apud MOURA; FURTADO; BELLUZZO, 2019, p. 39) conceitua desinformação como será visto a seguir:

A desinformação pode ser entendida como informação comprovadamente falsa ou enganadora que é criada, apresentada e divulgada para obter vantagens econômicas ou para enganar deliberadamente o público e que é suscetível de causar um prejuízo público que abrange ameaças aos processos políticos democráticos e aos processos de elaboração de políticas, bem como a bens públicos.

No ano de 2020 pôde-se ver de perto o quão a desinformação pode prejudicar de maneira devastadora toda uma população através de um grande conteúdo de notícias falsas sobre o vírus onde também pode ser implementado um importante termo a ser discutido, a infodemia. Segundo Garcia e Duarte (2020, p. 1) infodemia é “um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico [...]”. E foi exatamente o que aconteceu na pandemia da covid-19, onde houve uma proporção imensa de informações divulgadas de

diversas formas onde até os Órgãos Governamentais se confundiam em passar a informação para a sociedade.

As informações disseminadas inadequadamente dificultaram o entendimento da população sobre o assunto, desde o uso de máscara, se era realmente necessário o uso, qual seria a adequada, até a aceitação das marcas das vacinas pela população por não saberem quais informações eram de fato verdadeiras e confiáveis.

Desse modo, para melhor identificar se uma fonte de informação é confiável ou não, Cunha (2001, p. ix apud BAGGIO; COSTA; BLATTMANN, 2016, p. 33) classifica-as em três:

- a) Primárias: “[...] são fatos vindos diretamente das fontes e não adulterados [...]. É uma informação que não pode ser mudada, alterada ou disfarçada por opiniões ou seleções.”
- b) Secundárias: “[...] contém, informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles [...]”.
- c) Terciárias: “[...] ajudam o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, [...] [e atuam como] sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários [...]”. (2001, p. ix apud BAGGIO; COSTA; BLATTMANN, 2016).

Sendo a fonte primária as que possuem contato direto do autor da pesquisa, são desestruturadas e ficam espalhadas do ponto de vista da produção, divulgação e controle, registram informações que estão sendo lançadas, no momento de sua publicação além de serem difíceis de serem identificadas e localizadas. Alguns exemplos são: periódicos científicos; dissertações e teses, relatórios técnicos, anais de congressos, patentes, normas técnicas, legislação.

A fonte secundária tem a função de auxiliar o acesso e uso do conhecimento disperso nas fontes primárias, interpretam e avaliam as fontes primárias para a recuperação delas, apresentam informações filtradas e ordenadas dependendo de sua finalidade além de definir fonte secundária pode variar de acordo com a disciplina ou o contexto. Alguns exemplos são: bibliografias e índices, trabalhos biográficos, catálogos de bibliotecas, dicionários, enciclopédias, manuais e tratados, fontes históricas, livros-texto, bases de dados, museus, herbários, arquivos e coleções científicas além de web site.

As fontes terciárias direcionam o usuário para as fontes secundárias às vezes também para as primárias. Temos como exemplos: bibliografias, serviços de indexação e resumos, catálogos coletivos, guias de literatura, diretórios.

A fonte secundária será a fonte de uso deste trabalho já que os web sites estão inseridos nelas além de serem fontes eletrônicas. No cenário da covid-19 foi perceptível a dificuldade de

o usuário recuperar informações de caráter verídico no meio eletrônico e a seguir serão citadas algumas fontes de informação na área da saúde que possuem credibilidade e confiabilidade termos que serão definidos ao decorrer do trabalho.

- a) Organização Mundial da Saúde (OMS)
- b) CID-10
- c) DSM-5
- d) ARCA – Fiocruz
- e) Data SUS – Ministério da Saúde
- f) Conselho Nacional de Secretária de Saúde – Painel Conass | Covid-19
- g) G1 – Globo.com

As fontes citadas acima são de caráter geral, mas entre elas a Fiocruz, Data SUS, Painel Conass e o G1 possuem seções específicas que tratam de informações sobre a covid-19.

É perceptível a importância de os usuários saberem quais fontes de informações possuem valor científico e confiável para isso também é importante notar a qualidade da informação disponibilizada, assunto que será abordado no próximo subtópico.

### **2.2.1 Qualidade da informação**

Como se pode observar, durante a pandemia de covid-19 as informações foram e são expostas em grandes quantidades e é necessário avaliar a qualidade da informação. Segundo Valls (2005, p. 51) qualidade é “a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza”. Além da informação possuir aspectos que façam com que seja de qualidade, precisa também ser legítima, original, válida, íntegra, fiel e confiável e é aconselhável sempre verificar e avaliar a autenticidade da fonte pesquisada, inclusive procurar sempre averiguar se a informação está atualizada e se ela possui precisão e veracidade para se ter um bom resultado de busca.

Na pandemia da covid-19 vimos a competição de quais vacinas eram mais eficazes e isso gerou conflito na população que iria se vacinar. Neste cenário como em muitos outros, o papel do bibliotecário e da biblioteca é crucial para alertar a população do que é fato ou fake.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, através da NBR ISO 9000 (2000, p. 04) conceitua qualidade como sendo um “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”. Nesse sentido, percebe-se que a satisfação do usuário é sempre o objetivo principal, incluindo também o quesito qualidade como indispensável para que a informação tenha uma maior credibilidade.

Deming (1990) também diz que a qualidade deve ir de acordo com a necessidade do usuário levando-o a sua satisfação através das suas exigências prévias. Posto isso, o ator intermediário da informação precisa estar sempre atento em qual tipo de informação está disponibilizando para seu usuário.

Alguns indicadores de qualidade da informação são requeridos para uma avaliação da Gestão da Informação. Para Hadji (1994, p. 28) avaliar é “verificar a presença de qualquer coisa que se espera (conhecimento ou competência); situar (um indivíduo, um processo, um ambiente) em relação a um nível, a um alvo; julgar o valor de alguma coisa”.

Para Camargo (2000, p. 62) os indicadores de qualidade devem apresentar as seguintes características:

- a) seletividade ou importância: os indicadores devem ter a capacidade de captar uma característica-chave do produto, do serviço ou do processo;
- b) simplicidade e clareza: os indicadores devem ser de fácil compreensão e aplicação em diversos níveis da organização, numa linguagem acessível;
- c) abrangência: os indicadores devem ser suficientemente representativos, inclusive em termos estatísticos, do produto ou do processo a que se referem; devem-se priorizar indicadores representativos de situação ou contexto global;
- d) rastreabilidade e acessibilidade: os indicadores devem permitir o registro e a adequada manutenção e disponibilidade dos dados, resultados e memórias de cálculo, incluindo os responsáveis envolvidos. Isto é essencial à pesquisa dos fatores que afetam determinado indicador (os dados podem ser armazenados de alguma forma, para permitir consultas posteriores);
- e) comparabilidade: os indicadores devem ser facilmente comparáveis a referenciais apropriados, tais como o melhor concorrente, a média do ramo e o referencial de excelência;
- f) estabilidade e rapidez de disponibilidade: os indicadores devem ser perenes (duradouros) e gerados com base em procedimentos padronizados, incorporados às atividades do processador. Devem permitir fazer uma previsão do resultado, quando o processo está sob controle;
- g) baixo custo de obtenção: os indicadores devem ser gerados a baixo custo, utilizando unidades adimensionais ou dimensionais simples, como percentagem, unidades de tempo, volume em moeda corrente, etc.

Como pode ser visto acima, segundo Camargo (2000, p. 62) há seis indicadores de qualidade da informação onde cada um possui sua importância, quanto mais simples e claro for o processo para a obtenção da informação mais fácil será a compreensão do usuário em sua recuperação, a abrangência vai ser sempre de acordo com a especificidade do usuário, o local e a forma como a informação será disponibilizada é uma das chaves para que o usuário recupere uma informação precisa.

Outros autores também mostram outros indicadores para avaliar uma informação como por exemplo, verificar se a informação possui relevância, credibilidade, confiabilidade, se a informação é precisa, se possui veracidade, autenticidade, legibilidade, além disso devem sofrer atualizações de maneira frequente, ter a informação completa, ser posta de maneira simplificada

para facilitar o entendimento do conteúdo e recomendável também que possua ferramentas de acessibilidade digital, todos os conceitos citados acima serão descrito posteriormente.

No quesito de relevância conceito já mencionado, Sacramento (2015, n.p) cita que os dados devem ser relevantes, sendo assim, segundo o próprio [...] os dados devem ser importantes para o tomador de decisões em um contexto, úteis e aplicáveis na tarefa em questão.

Para os autores Seidenglanz & Sponholz (2008, p. 46) a credibilidade é “[...] um fenômeno que surge dentro do processo de comunicação e tem como ponto de partida o outro lado, ou seja, o receptor da informação ou de um texto.”

Sacramento (2015, n.p) diz também que precisam necessariamente serem confiáveis já que o mesmo comenta que [...] os dados são dependentes da fonte ou método de coleta.”

O conceito de precisão da informação, segundo (BARBIERI, 2011): “[...] é a medida de quão correto, quão livre de erros, quão próximo está esse dado do fato verdadeiro. É o princípio fundamental da qualidade de dados; se um dado não é correto, as outras dimensões são menos importantes. Para ser correto, um valor deve ser certo e deve ser representado de uma forma consistente e sem ambiguidade.”

O Dicionário Online de Português define “veracidade”<sup>1</sup> como “Característica ou particularidade do que é verdadeiro; qualidade daquilo que contém e expressa verdade; veridicidade.” (VERACIDADE, 2020).

Sobre “autenticidade”<sup>2</sup>, o Dicionário Online de Português determina como “Característica de autêntico, comprovado, verdadeiro por oposição à cópia.” (AUTENTICIDADE, 2020).

O Dicionário Online de Português Conceitua “legibilidade”<sup>3</sup> como “Característica ou particularidade do que é legível.” (LEGIBILIDADE, 2020). Sendo “legível”<sup>4</sup> definido também pelo Dicionário Online de Português como “[Algo] Que se consegue ler com facilidade; cuja clareza e/ou nitidez facilita a leitura.” (LEGÍVEL, 2020).

Dando um adendo para outros critérios que não necessariamente estão postos de maneira formal no quesito qualidade de informação, mas é relevante para que se tenha uma informação segura, principalmente no meio eletrônico são que as informações precisam estar atualizadas, completas e de linguagem simples.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.dicio.com.br/veracidade/>.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.dicio.com.br/autenticidade/>.

<sup>3</sup> <https://www.dicio.com.br/legibilidade/>.

<sup>4</sup> <https://www.dicio.com.br/legivel/>.

No quesito atualização, Sacramento (2015, n.p) descreve que: “[..] os dados [devem estar] suficientemente atualizados para as tarefas que os utilizarem.” Precisam também serem completos, pois, segundo o mesmo, “[...] os dados devem conter todos os fatos importantes, na amplitude e profundidade adequadas às necessidades.” E sobretudo o autor também comenta que precisam ser simples segundo ele com “[...] fácil compreensão, evitando a chamada ‘sobrecarga de informação’.”

Coloca-se em conta também o quesito acessibilidade digital onde alguns recursos precisam ser disponibilizados para que o usuário que possua alguma deficiência também possa acessar o conteúdo, os recursos, de acordo com (EQUALWEB BRASIL, 2022)<sup>5</sup> são esses:

- a) Menu de acessibilidade;
- b) Ajuste do leitor de tela;
- c) Leitor de texto;
- d) Descrições de imagens;
- e) Navegação por teclado;
- f) Navegação Inteligente (teclado numérico);
- g) Bloqueio de Intermitência de Brilho (“piscada”);
- h) Controle Monocromático: Alto Contraste Escuro, Alto Contraste Brilhante;
- i) Personalização da cor do Plano de fundo, cabeçalhos e conteúdo;
- j) Ampliador de tela;
- k) Ampliação do tamanho do cursor do mouse e alteração da cor entre branca ou preta;
- l) Comando de Voz;
- m) Ampliador de Texto.

Ademais, precisa possuir comparabilidade para casos de concorrência, estabilidade e rapidez de disponibilidade para que haja padronização, durabilidade e prevenção, além de baixo custo de obtenção para que seja acessível para todos.

### 2.3 ESTRATÉGIA DE BUSCA NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA WEB

A estratégia de busca é fator fundamental para a recuperação da informação, dependendo do recurso que o usuário usa para buscá-la e dependendo da forma que o termo é indexado no sistema, a busca pode ser ineficiente, o usuário precisa identificar quais são as ferramentas de buscas utilizadas por eles. Costa (2008, p. 61) diz que:

No âmbito da recuperação da informação, a estratégia de busca pode ser definida como uma técnica ou conjunto de regras para tornar possível o encontro entre uma pergunta formulada e a informação armazenada em uma base de dados. Isto significa

---

<sup>5</sup> Disponível em: <https://equalweb.com.br/solucoes/>.

que, a partir de um arquivo, um conjunto de itens que constituem a resposta de uma determinada pergunta será selecionado.

Percebe-se que a recuperação da informação depende exclusivamente da forma que é feita a estratégia de busca, a base de dados, ou seja, em qualquer local onde se faz a pesquisa, precisa necessariamente reconhecer o termo, frase ou conceito imposto pelo usuário que o navega em busca de informações.

Bates (1988) conceituou a estratégia de busca como o estudo da teoria, princípios e prática de planejar e executar táticas e estratégias de busca. A estratégia de busca é um ponto chave para o usuário recuperar informações relevantes na web, saber onde, qual e onde buscar traz consigo uma busca mais rebuscada além de mais eficiente e resultados mais eficazes.

Lopes (2002, p. 62) acrescenta que:

A escolha de onde buscar, identificando qual a base de dados é a mais bem qualificada para atendimento das perguntas específicas do solicitante, depende de uma série de fatores relacionados com a abrangência de assunto e período da base, dos tipos de documentos indexados, da linguagem de indexação, dos campos de busca disponibilizados em determinado banco de dados e outros.

E o “Google”, também entra nessa fala de Lopes, pois, se a maneira em que o termo foi indexado na base de dados for diferente do termo que o usuário digitou no campo de busca, o “Google” talvez não recupere ou então dará ao usuário a opção de mudar a escrita mostrando o “você quis dizer” como recurso de busca.

Ele é uma das bases de dados da web mais utilizada pelos usuários leigos para buscar informações, possuindo um sistema de ordenação com grau de relevância, utilizando listas de documentos, incluindo publicidades, abrange também uma busca avançada, além disso, contém uma busca com um viés mais acadêmico apesar de alguns usuários não saberem.

Lopes (2002, p. 65) mostra como o processo de busca é um fator de dificuldade para os usuários ainda, principalmente nessa era digital:

Apesar dos intensivos programas de treinamento oferecidos pelos produtores das bases de dados, pelos próprios sistemas de recuperação em linha, de toda a documentação existente sobre as características de cada base de dados e suas respectivas estruturas de informação, dos sistemas amigáveis que oferecem “menus” para guiar o usuário em cada etapa do processo de busca, das linguagens de busca com recursos especiais para se aproximarem cada vez mais do usuário inexperiente, o processo de busca continua apresentando um fator de dificuldade que ainda não foi minimizado pelas novas tecnologias disponíveis.

Assim, é notório o quanto são necessários mais investimentos em treinamentos para que os usuários consigam manipular sozinhos uma busca, seja ela simples ou exploratória de maneira correta.

Para que todo esse processo tenha resultados relevantes é indispensável o auxílio de um bibliotecário para nortear a busca.

### 3 O PAPEL/FUNÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO COMO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Com o surgimento da biblioteca nos impérios antigos, veio consigo a necessidade de se ter profissionais que atuassem nelas, foi onde surgiu o profissional bibliotecário e esse profissional tem a função de gerir a informação, filtrá-la para o seu melhor uso, Silva e Silva (2011, p. 7) descreve que “os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação.” Sendo assim, o bibliotecário também cumpre essa função já que lida diretamente com a gestão da informação.

No cenário da web o bibliotecário tem a função de intermediário, onde leva a informação para o usuário, Silva (2009, p. 4) afirma que “o bibliotecário como gestor da informação realiza todas as atividades da gestão da informação além de ser criativo, dinâmico e buscando sempre se atualizar em sua área.” O bibliotecário é quem auxilia o usuário na busca de informação pertinente.

Para Rowley (2002) existem funções básicas em um sistema de gerenciamento de bibliotecas, pelas quais passam pela competência de um bibliotecário:

- a) Aquisição;
- b) Catalogação;
- c) Controle de circulação;
- d) Controle de publicações seriadas;
- e) Informações gerais;
- f) Empréstimos entre bibliotecas;
- g) Informação comunitária.

Essas funções podem ser separadas, onde cada bibliotecário interage com uma ou os bibliotecários assumem todas, dependendo da organização da unidade de informação situada. O bibliotecário também executa tarefas no serviço de referências onde tem mais contato com o usuário que busca informação e sua função é ser estratégico levando assim a informação adequada para o usuário precisa necessariamente entrevista-lo para que se tenha mais exatidão nos resultados de recuperação da informação, já que, o bibliotecário tem domínio dessa área, além de competências em lidar com bases de dados.

É indispensável que o bibliotecário, ator intermediário entre a informação e o usuário, domine o conhecimento das bases de dados e suas vertentes para que possa ser perspicaz levando resultados favoráveis a quem necessita da informação pesquisada pelo próprio. Nota-

se que o bibliotecário precisa necessariamente estar sempre a par das inovações das tecnologias, aliás, dado que terá que lidar com elas, as competências e habilidades do intermediário facilitará abundantemente a busca.

Alguns atributos são primordiais para que o bibliotecário tenha um bom desempenho em suas buscas em prol da necessidade informacional do usuário. Lopes (2002, p. 68) define sete etapas para uma estratégia de busca:

- a) 1ª Etapa: Discussão do tópico geral da pesquisa;
- b) 2ª Etapa: Conhecimentos básicos sobre os instrumentos de busca;
- c) 3ª Etapa: Formulação “provisória” da estratégia de busca;
- d) 4ª Etapa: Compreensão da lógica dos conjuntos de termos
- e) 5ª Etapa: Interdisciplinaridade;
- f) 6ª Etapa: Eliminação de termos indesejados;
- g) 7ª Etapa: Especificação dos parâmetros relevantes para a execução da busca.

As etapas descritas acima são cruciais para que o intermediário da busca (bibliotecário) e o pesquisador (usuário) definam o problema, acentuando assim a qualidade da busca tendo, portanto, resultados das buscas mais relevantes para o próprio.

Para Blattmann e Silva (2007) nos últimos anos foi notório o grande envolvimento das bibliotecas, dos bibliotecários e das ferramentas tecnológicas nos estudos da Web 2.0. De acordo com as autoras os bibliotecários devem acompanhar os avanços tecnológicos e o desenvolver um trabalho interativo inerente as redes de computadores. Também se faz necessário o conhecimento das ferramentas surgidas no âmbito da Web 2.0, a fim de desenvolver senso crítico em frente às tecnologias. O Conselho Federal de Biblioteconomia, (CFB, [s.d]) diz:

O bibliotecário é um profissional liberal, bacharel, podem ser especialistas, mestres ou doutores. E seu trabalho é tratar a informação, tornando-a acessível em qualquer suporte informatizado. As áreas de atuação dos bibliotecários abrangem unidades de informação, bibliotecas de todos os tipos, centros de informação, redes de dados e sistemas de informações da iniciativa pública ou privada.

O bibliotecário pode atuar em diversas áreas por possuir diversas habilidades que podem ser adaptadas em qualquer unidade de informação, não só as bibliotecas, quanto mais conhecimento o bibliotecário tiver, mais abrangente será sua área de atuação profissional. Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 6) dissertam que:

O bibliotecário, como especialista de informação, é hoje contratado para atuar em escritórios de advocacia, agências de publicidade, hospitais, associações de classe, organizações não governamentais, além de colaborar a construção de sites e portais. Ou seja, trabalhar em qualquer empresa, que lide com informação.

Elas concluem dizendo o quão multifuncional o bibliotecário pode ser, por possuir vertentes que o levarão para diversos caminhos por possuir uma amplitude de conhecimentos.

Há um perfil único para o profissional da informação, que como um "soldado universal" atenderia a todas as demandas de informação nas organizações e na sociedade. Há papéis a serem preenchidos e demandas específicas a serem atendidas por profissionais com os mais diversos perfis, consagrados e emergentes, mas que têm como único objetivo o trabalho com a informação e o conhecimento, agregando valor à primeira e facilitando o acesso e transferindo informação e o conhecimento para todos. (TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p. 6)

Sendo o bibliotecário um profissional que pode atuar em várias áreas, provavelmente percorrerá por diversas profissões ao decorrer de sua vida, por não ser um profissional estático, mas sim que se inova junto a sociedade e para isso, ele precisa estar sempre atento e em busca de novos conhecimentos. Lévy (1996, p. 54) diz:

[...] até a segunda metade do século XX, uma pessoa praticava no final de sua carreira as competências adquiridas em sua juventude [...] hoje, esse esquema está em grande parte obsoleto. As pessoas não apenas são levadas a mudar várias vezes de profissão em sua vida, como também, no interior da mesma "profissão", os conhecimentos têm ciclo de renovação cada vez mais curto.

É necessário que o bibliotecário esteja sempre a frente com as inovações que surgem para que possa facilitar auxiliando cada vez com mais habilidades e competência a busca dos usuários. O profissional da informação educa a si mesmo além de toda a população ao seu redor fazendo com que sejam mais conscientes nas suas ações.

Ele também assume a função de mediador, nas escolas, universidades e diversos outros lugares de atuação, principalmente em bibliotecas onde lida diretamente com a necessidade do usuário, sendo assim, um animador da inteligência coletiva, indo além dos livros e entrando também no meio digital e para exercer todas essas funções é necessário que o profissional possua além de habilidades, competências informacionais, utilizando-as para romper com os paradigmas de exclusão social e dando a população um conhecimento a mais para lidarem com acessibilidade e acesso.

Algumas habilidades, competências e atitudes, são importantes que os bibliotecários tenham para deixar seu usuário mais confortável em consultá-lo, como ser cordial, imparcial,

acessível, utilizar uma linguagem que o usuário compreenda, respeitá-lo, saber entrevistar de forma adequada, ser ágil e conhecer a sua área de atuação.

O bibliotecário precisa sempre ter responsabilidade com a informação, respeito com o autor dando assim seus direitos, precisa lidar com a validação do trabalho bibliográfico além de ser sigiloso com certas informações, sempre deixando o usuário a par de tudo.

Além do serviço de referência há também o processo de referência que possuem suas diferenças, Grogan (1995, p. 50), diz que é a “totalidade, a atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa o serviço de referência”. Indo além do serviço de referência que auxilia o usuário a solucionar seu problema informacional.

O bibliotecário geralmente realiza todas as atividades do serviço de referências, auxilia assim os usuários em suas necessidades informacionais utilizando suas habilidades, competências e recursos adicionais, direcionando-o de maneira consciente para que a busca possa ser concluída com resultados relevantes na recuperação da informação.

De acordo com Taylor (1968, p. 182) a necessidade de informação é dividida em quatro níveis:

- a) Visceral: um vago sentimento de insatisfação relacionado a uma necessidade não externalizada;
- b) Consciente: descrição mental, com questões genéricas, vagas e, às vezes, ambíguas da questão, que causa a inquietação no indivíduo;
- c) Formalizado: expressão racional da necessidade de informação, podendo ser representada em uma pergunta;
- d) Adaptado: a questão, é às vezes, reformulada e apresentada ao sistema de informação.

Cada usuário possui um tipo de necessidade, alguns já possuem elas bem definidas e direcionadas, outros possuem dificuldades em defini-la e o bibliotecário precisa saber lidar com as duas situações se adaptando e realizando um estudo de usuário para entendê-los.

Voltando para o âmbito da biblioteca, não só elas, mas todas as unidades de informações que pretendem continuar se atualizando conforme as mudanças tecnológicas é necessário sempre ir em busca de conhecimento para que não se torne obsoleto. Allen e Retzlaff (1998) mostra o quão importante é que as bibliotecas sejam inovadas:

Um passo importante é a alfabetização em tecnologias da informação, e também a extensão à infoaprendizagem. A biblioteca do futuro, dentre outras atividades, deve propiciar a interface de treinamento entre o usuário e as ferramentas da meta-informação, e tornar-se ponto focal de uma comunidade (real e virtual) de conhecimento, centro cultural e ponto de referência para encontros de comunidades de cibernautas.

Quanto mais inovação possuir uma unidade de informação mais a frente ela estará para auxiliar os seus usuários de forma ideal, pense nas bibliotecas e unidades de informações que não se adequaram ao formato digital, o quão obsoletas estão, já que o ambiente virtual facilita a locomoção do usuário que não precisa se deslocar para acessar as informações que necessita.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção aborda-se a metodologia empregada, que se subdivide em campo de pesquisa e técnicas de coleta e análise de dados. Os procedimentos metodológicos é onde se toda a estruturação da pesquisa, bem como a forma de coleta e análise dos resultados. Praça (2015, p.75) define como:

[...] procedimentos metodológicos ou ainda planejamento de pesquisa, pela qual irá obter a coleta de dados, delinear o estudo, definir a amostragem, tabular e tratar os dados obtidos assim como interpretar os resultados, proporcionando ao projeto de pesquisa uma abordagem qualitativa ou quantitativa.

Posto isso, o presente trabalho terá como nível da pesquisa descritiva. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por propósito identificar as opiniões, atitudes e crenças de uma população (GIL 2011).

O trabalho é feito com caráter bibliográfica onde Gil menciona que: “a pesquisa de natureza bibliográfica parte de materiais que já foram desenvolvidos, como artigos científicos e livros (GIL, 2011, p. 50).” Para a presente pesquisa, foram utilizados artigos científicos que auxiliaram em sua conclusão que foram encontrados em bases de dados, especificamente Google Acadêmico, além do Portal CAPES que engloba diversas bases de dados incluindo a Scopus e sciELO.

Possuí também, uma abordagem qualitativa, utilizando de perguntas para entender o posicionamento da população perante as informações fornecidas durante o cenário pandêmico. Richardson (2012, p. 70) diz que: “a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.”

Também tem como base uma abordagem quantitativa onde foi utilizado de estatísticas com gráficos que avaliaram as escolhas dos usuários nas perguntas fechadas de “sim” ou “não” para que se pudesse saber qual foi a resposta mais utilizada por eles para a coleta dos dados, Richardson (2012, p. 70) diz que:

O método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão. As mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Como pode ser notado a pesquisa tem um caráter amplo em que investiga a fundo se o usuário utilizou a web adequadamente como fonte de informação, se ele usou de maneira consciente os critérios de qualidade no cenário da covid-19, utilizando de perguntas abertas e fechadas, além das que o usuário pôde complementar com as suas palavras.

#### 4.1 TÉCNICAS DE COLETA

A técnica de coleta de dados para desenvolver esta pesquisa foi um questionário, Richardson (2012, p. 189) diz que: “o questionário serve para descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social.”

Sendo assim, foi aplicado um questionário onde as pessoas que o receberam puderam dizer como se comportaram no ápice do cenário da covid-19 diante de tantas referências que eram lhes oferecidas, quais foram os sites, mídias sociais que visualizavam as notícias sobre a covid-19, ou se utilizaram outros métodos mais específicos como ir em uma biblioteca ou se entraram em contato com alguma fonte especializada nas informações sobre a pandemia.

Foi utilizado a plataforma formulário do google para o desenvolvimento do questionário. O mesmo contou com questões fechadas e abertas. Sendo as fechadas definidas por Richardson (2012, p. 191) como: “[...] aqueles instrumentos em que as perguntas ou afirmações apresentam categorias ou alternativas de respostas fixas e preestabelecidas. O entrevistado deve responder à alternativa que mais se ajusta às suas características, ideias ou sentimentos.”

E as abertas também definidas por Richardson (2012, p. 192) como: “[...] perguntas ou afirmações que levam o entrevistado a responder com frases ou orações. O pesquisador não está interessado em antecipar as respostas, deseja uma maior elaboração das opiniões do entrevistado.”

O público escolhido para responder o questionário dessa pesquisa foram usuários das principais mídias sociais sendo elas: Facebook, WhatsApp, Instagram e Twitter, sendo essas os principais meios e veículos em que os usuários disseminam notícias falsas e desse modo acabam prejudicando toda a população ao seu redor que acredita na informação disponibilizada e acaba repassando para outros usuários. Além das redes sociais também foram disponibilizados para os alunos do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Para o processo de coleta de dados criou-se uma lista de transmissão, onde uma mensagem é multiplicada para todos os contatos selecionados do WhatsApp, além dos stories e direct das outras mídias sociais citadas a cima.

Os usuários responderam 14 perguntas que foram formuladas com a intenção de saber como foi a gestão da informação dos usuários depois foi aferido qual era seu nível de percepção diante as diversas notícias sobre a covid-19, verificando se ele(a) se atentou a verificar o grau de confiabilidade, veracidade, legibilidade, autenticidade, relevância, precisão, autenticidade e credibilidade da informação, termos esses muito importantes para a verificação da qualidade da informação que está sendo disponibilizada para eles, principalmente diante de cenário pandêmico, também foram abordadas questões para saber como eles reagiram com tantas informações disponibilizadas pelas mídias, se conseguiram diferenciar uma notícia falsa de uma verdadeira ou se foi um processo difícil devido a tantas informações oferecidas, além disso também foi analisado se o usuário fez uma busca precisa da informação ou se divulgou conteúdo sem saber se a fonte que pesquisou era confiável. O questionário descrito acima está disponível no apêndice ao final do trabalho.

## 5 GESTÃO DE INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB

O questionário teve um âmbito intuitivo em que o principal objetivo era identificar como os usuários fizeram a gestão da informação no contexto da covid-19, se usavam os critérios de qualidade da informação ou se disseminavam informações de maneira inconsciente prejudicando assim toda a população que tinha acesso à informação compartilhada pelo mesmo.

Figura 6 – Apresentação do questionário

QUESTIONÁRIO – TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Seja bem-vindo(a).

Me chamo Nayara de Sousa, orientanda da professora Carla Beatriz Marques Felipe, sou aluna do curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Estou realizando meu trabalho de conclusão de curso com o título "Gestão da informação no cenário covid-19 na web" tendo como finalidade avaliar como os usuários da web lidaram com o cenário pandêmico.

Preciso de um favorzinho de vocês, o questionário a seguir é feito com perguntas de respostas rápidas e os que puderem responder serei muito grata, pois tenho que realizar uma pesquisa de público para responder alguns dos meus objetivos.

O tempo que levará para responder esse questionário é de aproximadamente 5 minutos, não possui respostas certas ou erradas e é anônimo, então sua sinceridade nas respostas é essencial.

E-mail \*

E-mail válido

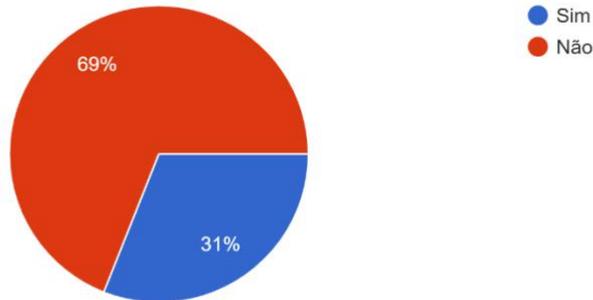
Este formulário está coletando e-mails. [Alterar configurações](#)

Fonte: a autora

Na figura anterior pode-se observar a apresentação da aluna, o objetivo pelo qual o questionário existe e seu respectivo tema. No primeiro gráfico expõem se os usuários que responderam são profissionais da informação ou não.

Gráfico 1 - Profissão

1- É profissional da informação? (Bibliotecário, Arquivista, Museólogo ou alguma relacionada)?  
100 respostas

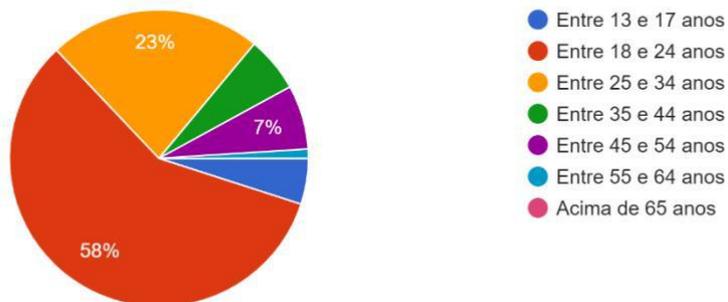


Fonte: a autora.

Este gráfico refere-se à quantidade de pessoas que são profissionais da informação e as que não são. Onde pode ser observado que 69% das respostas foram dos profissionais da informação e apenas 31% de outras profissões não mencionadas. A seguir será mostrado o gráfico referente a idade dos usuários que responderam ao questionário.

Gráfico 2 – Faixa etária

2- Qual a sua faixa etária?  
100 respostas

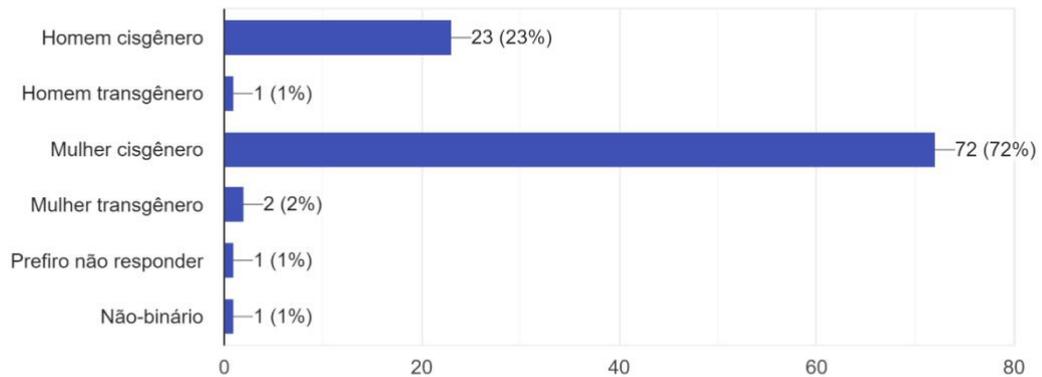


Fonte: a autora.

O gráfico mostra a faixa etária dos usuários que responderam ao questionário, nota-se que a maioria dos usuários que o respondeu contém entre 18 e 24 anos, sendo esses 58% dos usuários. O próximo gráfico mostrará o gênero dos usuários.

Gráfico 3 – Gênero

3- Gênero:  
100 respostas



Fonte: a autora.

No gráfico enquadra o gênero dos usuários, sendo o de maior grau mulheres cisgêneras englobando 72% das respostas, vale ressaltar que a expressão de gênero “não binário” não foi incluída pela autora como pode-se observar no apêndice a, mas por um respondente. Abaixo há uma figura com texto autoexplicativo em que auxilia o usuário a responder o gráfico acima caso não saiba o significado do termo utilizado. A identidade de gênero é de suma importância para que se possa ter um parâmetro do posicionamento dos mesmos.

Figura 7 – Texto autoexplicativo do gráfico 4

**Cisgênero:** pessoa que se identifica com o gênero (homem/mulher) atribuído no nascimento.

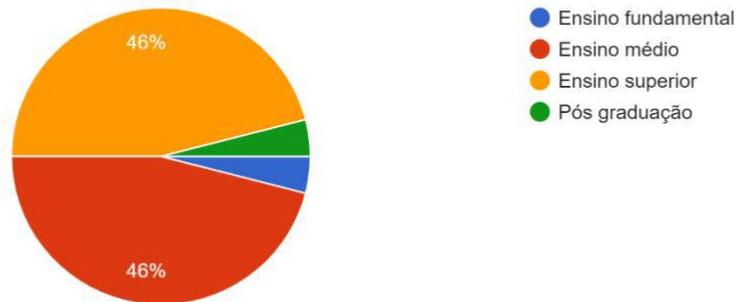
**Transgênero:** pessoa que se identifica com algum gênero diferente do atribuído no nascimento.

Fonte: a autora.

A figura anterior é um resumo autoexplicativo auxiliando os usuários a compreenderem o significado do gráfico 4. Adiante temos o gráfico que relata o nível de formação dos usuários respondentes.

Gráfico 4 – Nível de formação

4- Qual seu nível de formação?  
100 respostas

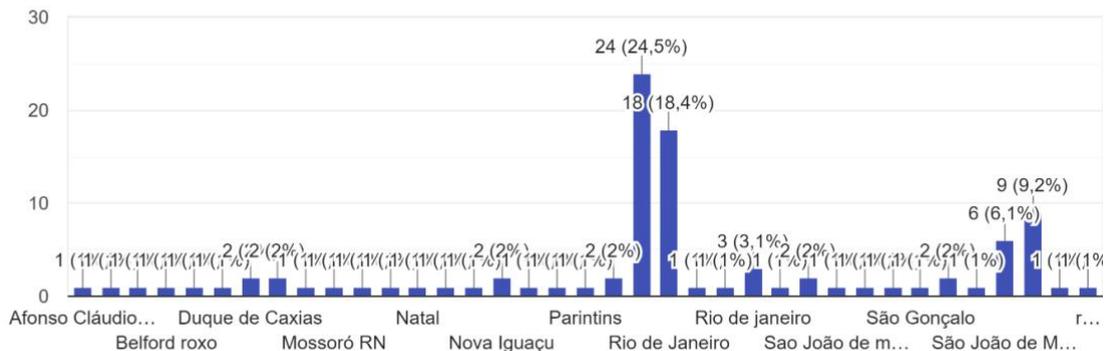


Fonte: a autora.

O gráfico consta o nível de formação dos usuários em que 46% possuem ensino superior, 46% ensino médio, restando assim 4% para ensino fundamental e 4% para pós-graduação, mostrando assim que a maioria dos usuários que responderam ao questionário tiveram acesso à educação. Posteriormente contém o gráfico onde cita a cidade dos usuários.

Gráfico 5 - Cidade

5- Cidade:  
98 respostas



Fonte: a autora.

O gráfico mostra as cidades de pertencimento dos usuários, sendo elas estendidas para vários estados do Brasil, onde a maior resposta foi Rio de Janeiro com 24.5%, seguido por São João de Meriti com 9,2% e Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Parintins e São Gonçalo com 2%. O gráfico seguinte abordará a questão dos usuários usarem redes sociais.

Gráfico 6 – Uso das redes sociais

6- Tem costume de usar as redes sociais?

100 respostas



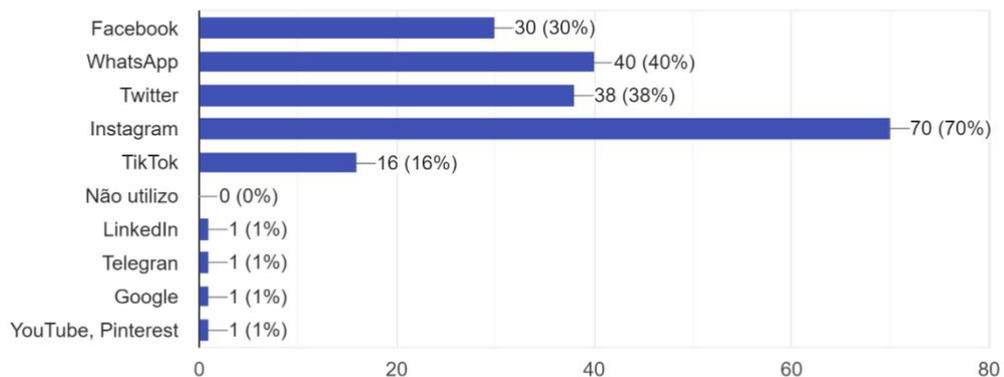
Fonte: a autora.

O gráfico mostra que todos utilizam as redes sociais, portanto receberam notícias vindo de sites oficiais e não oficiais além das redes sociais. O gráfico subsequente demonstra quais são as redes sociais mais utilizadas por eles.

Gráfico 7 – Redes sociais onde se mais visualizou notícias sobre a covid-19

7- Se a resposta anterior for sim, qual foi a rede social que você mais visualizou notícias sobre a covid-19? Marque quantas quiser.

100 respostas



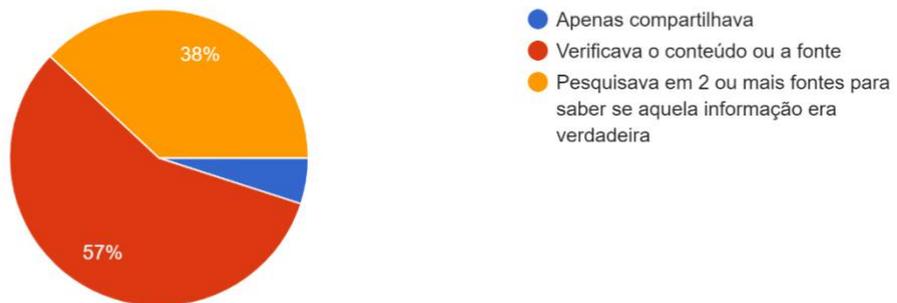
Fonte: a autora.

É possível observar no gráfico que entre as redes sociais, as que os usuários mais visualizaram notícias foi o Instagram, concluindo então que é a mais frequentada pelos próprios, contendo 70% das respostas, seguida respectivamente pelo WhatsApp com 40% e Twitter com 38%. No próximo gráfico é possível observar se os usuários analisavam as informações que compartilhavam.

Gráfico 8 – Análise sobre a postura dos usuários diante as notícias que recebiam sobre a covid-19

8- Ao receber uma postagem sobre a covid-19 você apenas compartilhava a publicação ou analisava se aquele conteúdo era confiável ou não?

100 respostas



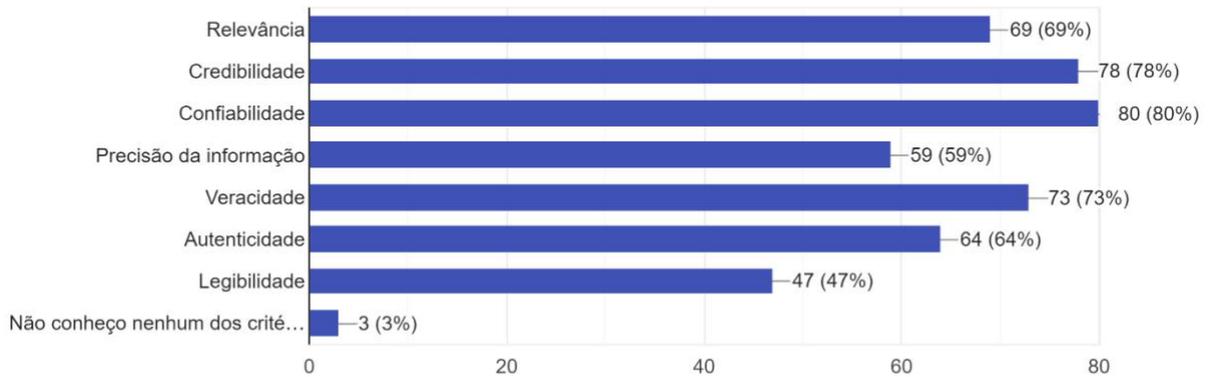
Fonte: a autora.

O gráfico expõem como foi o comportamento dos usuários ao receberem notícias sobre a covid-19 onde pode-se observar que, segundo o gráfico, 57% dos usuários verificavam o conteúdo ou a fonte, 38% verificavam em 2 ou mais fontes para ter certeza sobre o que estava compartilhando, restando assim, apenas 5% para os usuários que apenas compartilhava, o gráfico revela que os usuários agiram conscientemente antes de compartilharem notícias sobre a covid-19, mas, durante a pandemia, pôde-se observar o inverso do que foi apontado no mesmo. O gráfico a seguir constata-se quais critérios de qualidade da informação são conhecidos pelos usuários.

Gráfico 9 – Critérios de qualidade da informação

9- Você conhece alguns dos critérios de qualidade da informação listados abaixo, se sim, qual(is):

100 respostas



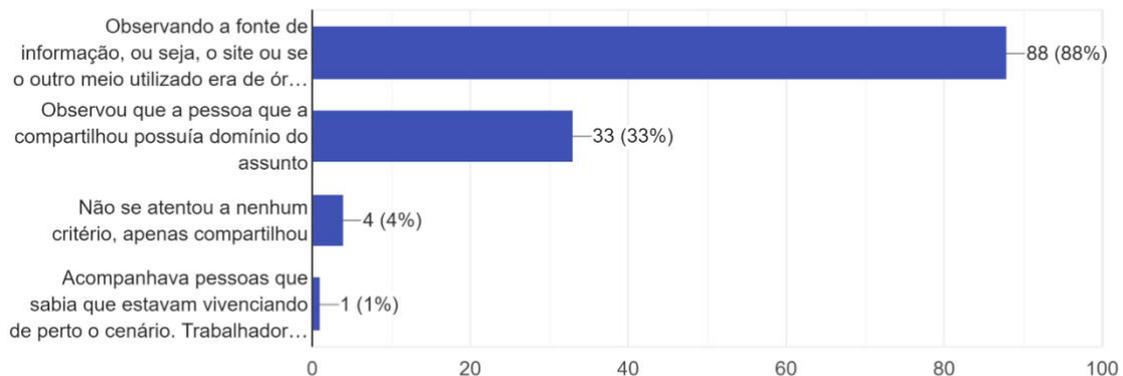
Fonte: a autora.

O gráfico 10 menciona que os usuários conhecem os critérios de avaliação, sendo o mais conhecido deles com 80% confiabilidade, seguido por credibilidade com 78%, veracidade com 73%, relevância com 69%, autenticidade com 64%, precisão da informação com 59%, legibilidade com 47% e apenas 3% não conhecem nenhum dos critérios retratados. No gráfico adiante mostra-se de qual maneira os usuários utilizaram dos critérios.

Gráfico 10 – Qualidade da informação

10- Se você verificou a qualidade da informação utilizando de critérios de confiabilidade, credibilidade, ou outros critérios, o que te fez acreditar que a informação era verdadeira?

100 respostas



Fonte: a autora.

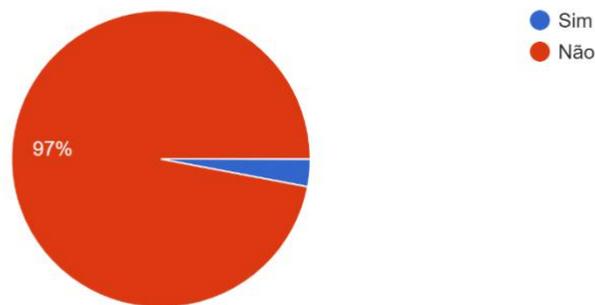
O gráfico demonstra que 88% dos usuários observaram se as fontes de informação consignavam em si caráter governamental, 33% acreditou em outro indivíduo unicamente por

considerá-lo detentor do conhecimento no contexto da covid-19, presumivelmente o usuário incluído neste grupo, não se atentou no conteúdo ou na fonte em si, apenas no indivíduo que compartilhou a informação, durante a covid-19 foi perceptível diversos usuários que agiram dessa forma provocando inúmeros casos de fake News devido a desinformação ou da informação interpretada de forma errônea. O gráfico a seguir menciona se os usuários consultaram alguma biblioteca ou um bibliotecário.

Gráfico 11 – Consulta a bibliotecários

11- Você consultou alguma biblioteca para que um bibliotecário pudesse te orientar se a informação tinha caráter confiável ou não?

100 respostas



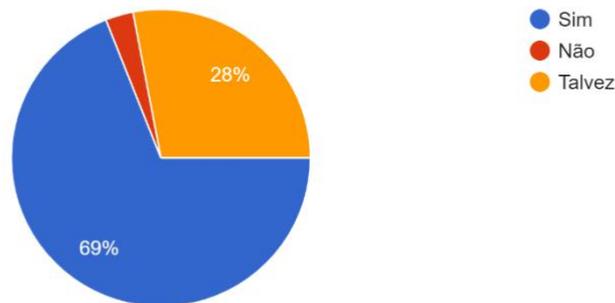
Fonte: a autora.

O gráfico aponta que 97% dos usuários solicitaram o auxílio do bibliotecário para verificar se a informação possuía confiabilidade posto isso, apenas 3% não consultaram um bibliotecário. O que soa resultados diferentes dos vistos durante a covid-19 onde houve um aumento significativo de desinformação causando assim um fortalecimento de notícias falsas. O próximo gráfico faz o questionamento aos usuários se os mesmos acreditam que um bibliotecário possuía a capacitação para auxiliá-lo a buscar uma informação com qualidade.

Gráfico 12 – Bibliotecário como fonte de informação

12- Você acha que um bibliotecário poderia lhe auxiliar em buscar informações de qualidade relacionadas ao covid-19?

100 respostas



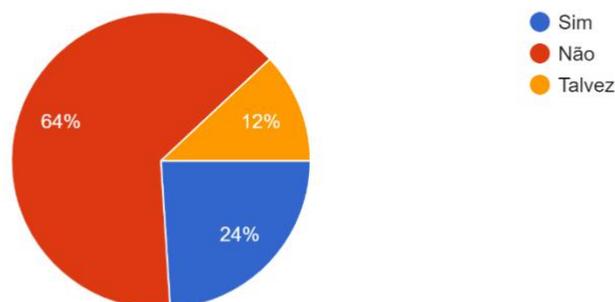
Fonte: a autora.

O gráfico relata que 69% dos usuários acreditam que um bibliotecário poderia auxiliá-lo a buscar informações de caráter verdadeiro durante a covid-19, sendo um número consideravelmente baixo, o que pode ser devido à falta de conhecimento dos usuários sobre a função de um bibliotecário, sendo necessário então que os bibliotecários fiquem atentos a este cenário, para que os usuários da web possam ao identificar uma notícia falsa ir em busca de profissionais de informações que são um meio confiável de se ter uma informação precisa. No gráfico seguinte pode-se observar se os usuários desconfiaram ou não da vacina durante a pandemia devido as informações contidas em suas redes sociais.

Gráfico 13 – Desconfiança da eficiência/eficácia da vacina decorrente das notícias falsas

13- Você desconfiou em algum momento da eficiência/eficácia da vacina por conta das notícias que recebia ou observava nas suas redes sociais?

100 respostas



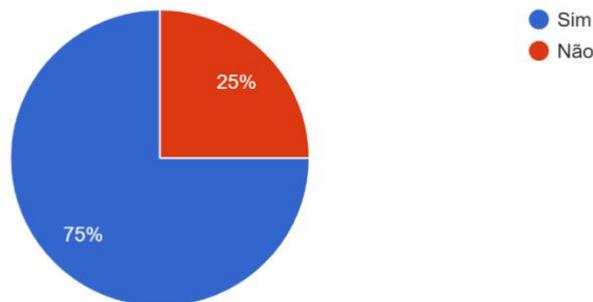
Fonte: a autora.

O gráfico mostra que alguns usuários desconfiaram da eficiência/eficácia da vacina devido as várias informações sendo postas informações de maneira incoerente na web o que fez os usuários desconfiarem de sua aplicação, acarretando assim um decaimento de indivíduos vacinados por anseio da vacina devido as notícias que circulavam na web. O gráfico a seguir apresenta se o usuário consultou alguma fonte para saber qual o tipo certo de máscara era recomendável para a utilização.

Gráfico 14 – Utilização de fontes de informações para o uso de máscara adequada

14- Você consultou alguma fonte para saber qual o tipo certo de máscara que deve ser usada?

100 respostas



Fonte: a autora.

O gráfico ressalta o quanto alguns usuários nem mesmo tinha conhecimento sobre a máscara que deveria ser usada durante a pandemia, sendo ela a PFF2 ou N95, com elástico em volta da cabeça, causando um aumento da contaminação pelo uso incorreto ou impróprio da máscara pois sabe-se que algumas máscaras protegem mais do que outras, aumentando ou diminuindo assim a contaminação, recomenda-se que a máscara utilizada seja os modelos citados acima.

Sendo assim, o bibliotecário tem um papel fundamental para auxiliar a população a identificar notícias falsas avaliando as fontes de informação utilizando-se de critérios de qualidade de informação, diminuindo radicalmente a quantidade de notícias falsas e conscientizando o usuário a importância de se fazer uma gestão de informação com excelência.

## 6 CONCLUSÃO

A Gestão da informação é indispensável para qualquer cenário, seja ele virtual ou físico, toda informação precisa ser gerenciada para que possa se ter uma qualidade melhor dela. Durante a pandemia da covid-19 notou-se o quanto a população é despreparada para identificar a qualidade da informação, principalmente pelo fator chave deste trabalho, houve muita equivocação até mesmo em sites governamentais sobre como a população poderia se prevenir, houveram diversas ambiguidades que dificultaram a compreensão de toda a sociedade, já que devido a uma grande gama de informação, a população não sabia ao certo quais recomendações deveriam seguir, muito menos em qual fonte de informação confiar, já que esse cenário ocasionou desproporcionalmente a desinformação, dificultando a confiabilidade da mesma, sendo assim, o usuário precisa estar sempre atento a que tipo de informação está lidando para que não haja uma disseminação incorreta da informação.

É notório que outra doença já assola o Brasil, nomeada como “Varíola do macaco”, tão preocupante quanto a covid-19. Percebe-se que a população está tão desinformada como estava no cenário de alta contaminação do covid-19, é necessário que toda a sociedade esteja atenta as informação com caráter verídico e possa ser mais consciente após todo o aprendizado que ocorreu no cenário da covid-19, lidando assim de forma mais adequada com as próximas doenças que chegarão, que os usuários saibam gerenciar de maneira adequada as informações recebidas, avaliando-as corretamente e filtrando-as para que se tenha uma busca mais relevante.

Durante a pesquisa observou-se que a população da amostra, em sua grande maioria teve conscientização durante a covid-19, pesquisando em fontes de informações seguras e com credibilidade, o motivo talvez seja o acesso à educação considerada de maior qualidade, fator também observado durante a coleta de dados, já que 69% eram profissionais da informação e 46% dos pesquisados possuem ensino superior, é possível que, se a população da amostra fosse apenas com indivíduos que desfrutam um acesso à informação com níveis inferiores, o resultado da amostra fosse diferente, e apontaria o que foi visto em grande escala durante a pandemia, já que, uma parcela da população agiu de maneira irresponsável, disseminados notícias falsas, diminuindo a credibilidade de fontes de informações consideradas confiáveis, esse acontecimento pode ter sido sucedido por usuários que não tiveram acesso a um nível considerado ideal ao acesso à educação, dificultando assim o reconhecimento das notícias falsas ou podendo ser também por desatenção dos próprios durante a pandemia da covi-19.

## REFERÊNCIAS

- Agência Fiocruz de Notícias. **Pesquisadoras da Fiocruz lançam novo aplicativo Eu Fiscalizo** [Internet]. 2020. Disponível em: <https://agencia.fiocruz.br/pesquisadoras-da-fiocruz-lancam-novo-aplicativo-eu-fiscalizo>. Acesso em: 09 jun. 2022.
- AMARGO, L. L. **Uso de indicadores da qualidade para o gerenciamento estratégico de empresas do ramo comercial**. 2000. 142 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000: sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro, 2000.
- AUTENTICIDADE. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/autenticidade/>. Acesso em: 02 nov. 2022.
- BARBIERI, C. BI2 – Business Intelligence – **Modelagem & Qualidade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 416p.
- BRASIL. **Ministério da Saúde**. Coronavírus. Brasília, 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 05 jun. 2022.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 168 p.
- BATES, Marcia J. How to use controlled vocabularies more effectively in online searching. **Online**, v. 12, n. 6, p. 45-56, Nov. 1988.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- DETLOR, B. Information Management. In: **International Journal of Information Management**, 30, p. 103–108, 2010.
- EMPRESA FOLHA DA MANHÃ S.A. **Folha de S.Paulo**, 2022. Fake News. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/fake-news/>. Acesso em: 09 jun. 2022.
- EQUALWEB. Soluções para Acessibilidade Digital. **EqualWeb Digital Accessibility**, 2022. Disponível em: <https://equalweb.com.br/solucoes/>. Acesso em: 20 jul. 2022.
- FACHIN, Juliana; ARAUJO, Nelma Camelo de; SOUSA, Juliana Carvalho de. Credibilidade de informações em tempos de covid-19. **Revista Interamericana de Bibliotecología (Colombia)**, v. 43, 2020. Disponível em: 10.17533/udea.rib.v43n3eRf3. Acesso em: 05 jun. 2022.

GALHARDI, CLÁUDIA PEREIRA ET AL. Fato ou Fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. 2020, v. 25, suppl 2], pp. 4201-4210. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28922020>. Epub 30 Set 2020. ISSN 1678-4561. <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28922020>. Acesso em: 05 jun. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GROGAN, Denis; DE LEMOS, António Agenor Briquet. **A prática do serviço de referência**. 1995.

HADJI, C. **A Avaliação, regras do jogo das intenções aos instrumentos**. Porto: LDA, 1994.

INOMATA, Danielly Oliveira; ARAÚJO, Wánderon Cássio Oliveira; VARVAKIS, Gregório. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. **Informação & Informação**, v. 20, n. 3, p. 203-228, 2015.

LEGIBILIDADE. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/legibilidade/>. Acesso em: 02 nov. 2022.

LEGÍVEL. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/legivel/>. Acesso em: 02 nov. 2022.

LOPES, Ilza Leite. **Estratégia de busca na recuperação da informação**: revisão da literatura. *Ciência da Informação*, v. 31, p. 60-71, 2002.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

RICHARDSON, Jarry Richardson et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, p. 43-58, 2011.

ROWLEY, Jennifer. **A Biblioteca eletrônica. Brasília**: Briquet de Lemos, 2002. 399p.

SACRAMENTO, Jaison Silva. Qualidade da informação na geração do conhecimento. **TI Especialistas**, 2015. Disponível em: <https://www.tiespecialistas.com.br/qualidade-da-informacao-na-geracao-do-conhecimento/#:~:text=Precis%C3%A3o%20E2%80%93%20C3%A9%20a%20medida%20de,outros%20dimens%C3%B5es%20s%C3%A3o%20menos%20importantes>. Acesso em: 02 nov. 2022.

SEIDENGLANZ, René; SPONHOLZ, Liriam. Objetividade e credibilidade midiática: reflexões sobre uma suposta conexão. **Revista Contracampo**, n. 19, 2008.

SILVA, Andréia Martinele da. **O papel do bibliotecário na gestão da informação na área do comércio e indústria.** 2009.

TAYLOR, Robert S. **Information use environments. Progress in communication sciences,** v. 10, n. 217, p. 55, 1991.

VALLS, V. M. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil:** estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001. 2005. 247 f. Tese (Doutorado) - escola de comunicações e artes, Universidade de São Paulo, 2005.

VERACIDADE. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/veracidade/>. Acesso em: 02 nov. 2022.

WHATSAPP. In: **Wikipédia.** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>. Acesso em: 01 ago. 2022.

## **APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ONLINE DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO SOBRE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO CENÁRIO COVID-19 NA WEB**

Seja bem-vindo(a).

Me chamo Nayara de Sousa, orientanda da professora Carla Beatriz Marques Felipe, sou aluna do curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Estou realizando meu trabalho de conclusão de curso com o título "Gestão da informação no cenário covid-19 na web" tendo como finalidade avaliar como os usuários da web lidaram com o cenário pandêmico.

Preciso de um favorzinho de vocês, o questionário a seguir é feito com perguntas de respostas rápidas e os que puderem responder serei muito grata, pois tenho que realizar uma pesquisa de público para responder alguns dos meus objetivos.

O tempo que levará para responder esse questionário é de aproximadamente 2 minutos, não possui respostas certas ou erradas e é anônimo, então sua sinceridade nas respostas é essencial.

Obrigado pela sua participação.

E-mail:

### **Termo de consentimento:**

Estou ciente que, ao responder este questionário, concordo com o uso das respostas coletadas para a elaboração do trabalho de conclusão de curso sobre como foi a gestão da informação dos usuários da web no cenário covid-19; que as respostas são anônimas, e que será necessária a obrigatoriedade de respostas em algumas perguntas; que a participação não acarretará em nenhum dano material ou imaterial; e, por fim, que o trabalho será disponibilizado, na íntegra, no Repositório Institucional Pantheon da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

- Estou de acordo
- Não estou de acordo

1- É profissional da informação? (Bibliotecário, Arquivista, Museólogo ou alguma relacionada)?

- Sim
- Não

2- Qual a sua faixa etária?

- Entre 13 e 17 anos
- Entre 18 e 24 anos
- Entre 25 e 34 anos
- Entre 35 e 44 anos
- Entre 45 e 54 anos
- Entre 55 e 64 anos
- Acima de 65 anos

3- Gênero:

- Homem cisgênero
- Homem transgênero
- Mulher cisgênero
- Mulher transgênero
- Prefiro não responder
- Outros...

### **Balão de observação**

**Cisgênero:** pessoa que se identifica com o gênero (homem/mulher) atribuído no nascimento.

**Transgênero:** pessoa que se identifica com algum gênero diferente do atribuído no nascimento.

4- Qual seu nível de formação?

- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Ensino superior
- Pós graduação

5- Cidade:

6- Tem costume de usar as redes sociais?

- Sim
- Não

7- Dentre as opções qual foi a rede social que você mais visualizou notícias sobre a covid-19? Marque quantas quiser.

- Facebook
- WhatsApp
- Twitter
- Instagram
- TikTok
- Não utilizo
- Outros...

8- Ao receber uma postagem sobre a covid-19 você apenas compartilhava a publicação ou analisava se aquele conteúdo era confiável ou não?

- Apenas compartilhava
- Verificava o conteúdo ou a fonte
- Pesquisava em 2 ou mais fontes para saber se aquela informação era verdadeira

9- Você conhece alguns dos critérios de qualidade da informação listados abaixo, se sim, qual(is):

- Relevância
- Credibilidade
- Confiabilidade
- Precisão da informação
- Veracidade
- Autenticidade
- Legibilidade

Não conheço nenhum dos critérios de qualidade da informação listados acima

10- Se você verificou a qualidade da informação utilizando de critérios de confiabilidade, credibilidade, ou outros critérios, o que te fez acreditar que a informação era verdadeira?

- Observando a fonte de informação, ou seja, o site ou se o outro meio utilizado era de órgão governamental
- Observou que a pessoa que a compartilhou possuía domínio do assunto
- Não se atentou a nenhum critério, apenas compartilhou
- Outros...

11- Você consultou alguma biblioteca para que um bibliotecário pudesse te orientar se a informação tinha caráter confiável ou não?

- Sim
- Não

12- Você acha que um bibliotecário poderia lhe auxiliar em buscar informações de qualidade relacionadas ao covid-19?

- Sim
- Não
- Talvez

13- Você desconfiou em algum momento da eficiência/eficácia da vacina por conta das notícias que recebia ou observava nas suas redes sociais?

- Sim
- Não
- Talvez

14- Você consultou alguma fonte para saber qual o tipo certo de máscara que deve ser usada?

- Sim
- Não

Fonte: elaborado pela autora.