



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação
Biblioteconomia

**LACUNAS INFORMACIONAIS E A PANDEMIA DE COVID-19: UMA
ANÁLISE A PARTIR DOS COMPORTAMENTOS DE BUSCA DOS
MORADORES DO DF**

**Brasília, DF
2021**

MARIA FERNANDA PEREIRA NEVES LEITE SILVA

**LACUNAS INFORMACIONAIS E A PANDEMIA DE COVID-19: UMA
ANÁLISE A PARTIR DOS COMPORTAMENTOS DE BUSCA DOS
MORADORES DO DF.**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado à Faculdade de Ciência da
Informação da Universidade de Brasília
como requisito parcial para a obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Elton Mártires Pinto

**Brasília, DF
2021**

S5861 Silva, Maria Fernanda Pereira Neves Leite
Lacunas informacionais e a pandemia da covid 19: uma
análise a partir dos comportamentos de busca dos moradores
do DF. / Maria Fernanda Pereira Neves Leite Silva;
orientador Elton Mártires Pinto. -- Brasília, 2021.
63 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade
de Brasília, 2021.

1. Comportamento de busca. 2. Busca da informação. 3.
Covid-19. 4. Distrito Federal. I. Pinto, Elton Mártires,
orient. II. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Lacunas informacionais e a pandemia de Covid-19: uma análise a par r dos comportamentos de busca dos moradores do DF.

Autor(a): Maria Fernanda Pereira Neves Leite Silva

Monografia apresentada remotamente em **29 de outubro de 2021** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Éltton Már res Pinto

Membro Interno (FCI/UnB): André Luiz Appel

Membro Externo (GCI/UFF): Carlos Henrique Juvêncio

Em 03/11/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Fernanda Pereira Neves Leite Silva, Usuário Externo**, em 03/11/2021, às 13:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Henrique Juvencio da Silva, Usuário Externo**, em 03/11/2021, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **André Luiz Appel, Usuário Externo**, em 03/11/2021, às 14:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da



Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Elton Márres Pinto** , **Usuário Externo**, em 04/11/2021, às 06:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[hp://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **7334870** e o código CRC **C83B8AE2**.

AGRADECIMENTOS

Ao universo por ter me dado a oportunidade de estudar na Universidade de Brasília.

À minha família, por todo amor e apoio. Em especial minha irmã, que não está aqui presente para ver esta conquista, mas que sempre carrego em meu coração. *Amo vocês!*

Aos amigos incríveis que conheci na UnB, Ana Luísa, Beatriz, Daniel, Giovana, Larissa, Tamiê, Rafael e Ylkiane. Sem vocês a graduação não teria sido a mesma.

Às minhas amigas, que são como irmãs, Ana Claudia, Ana Paula Medeiros, Fernanda Carvalho, Juliana Máximo, Larissa Bacelar, Tamiê Moraes e Tatiana Soares, um obrigada especial por todo o suporte ao longo da graduação. Obrigada por estarem sempre comigo, com vocês aprendi o verdadeiro significado de amizade. Amo vocês incondicionalmente.

Por fim, ao meu Orientador Professor Elton Mártires Pinto, por ter tornado possível a realização deste TCC, por ter aceitado a minha ideia e por toda paciência durante a construção deste trabalho. Minha eterna gratidão.

RESUMO

O presente trabalho analisa o comportamento de busca de moradores de diferentes regiões administrativas do Distrito Federal durante a pandemia de Covid-19. Para tanto, utiliza-se estudos relevantes sobre as temáticas para a fundamentação teórica, tais como Bettioli, Choo, Kuhlthau e Wilson. A metodologia é de abordagem qualitativa com caráter descritivo, utilizando a técnica de levantamento para a coleta de dados, e aplicação de questionário semiestruturado, e por fim, para análise dos dados usa-se a categorização. Dentre os resultados, foi possível observar como as necessidades de informação surgiram, quais foram as fontes mais buscadas durante o período, bem como os fatores que influenciaram a busca por informação. Ressalta-se que, o critério mais utilizado pelos participantes, foi a facilidade de uso e o idioma da fonte. Foi possível notar ainda que quando estão realizando buscas por informação, predominam-se os sentimentos de dúvida, receio e insegurança. Contudo, pode-se alegar que a busca contribuiu parcialmente para o preenchimento de lacunas no conhecimento.

Palavras-Chave: Comportamento de busca; Busca da informação; Covid-19; Distrito Federal.

ABSTRACT

This paper analyzes the information-seeking behavior of residents from different Administrative Regions of the Federal District during the pandemic of Covid-19. Therefore, relevant studies on the themes are used for the theoretical foundation, such as Bettiol, Choo, Kuhlthau and Wilson. The methodology is qualitative approach with a descriptive character, using the survey technique for data collection, and application of semi-structured questionnaire, and finally, for data analysis, the categorization. Among the results, it was possible to observe how the information needs emerged, which were the most sought-after sources during the period, as well as the factors that influenced the search for information. It is noteworthy that the criterion most used by the participants was ease of use and the language of the source. It was also possible to notice that when they are searching for information, feelings of doubt, fear and insecurity are predominant. However, it can be argued that the search partially contributed to meeting the information needs of the research participants.

Keywords: Search behavior; Search for information; Covid-19; Federal District.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1- ESTRUTURA SENSE-MAKING -----	15
FIGURA 2 - MODELO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE WILSON -----	16
FIGURA 3 - MODELO DE WILSON -----	24
FIGURA 4 - ASSUNTOS PESQUISADOS RELACIONA A COVID-19 -----	26
FIGURA 5 - ASSUNTOS PESQUISADOS RELACIONA A COVID-19 -----	26
FIGURA 6 - PROTOCOLO MINISTÉRIO DA SAÚDE -----	28

LISTA DE QUADROS

TABELA 1 - MODELO DE ELLIS -----	21
TABELA 2 - INFORMATION SEARCH PROCESS -----	22

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS -----	32
GRÁFICO 2 - IDENTIDADE DE GÊNERO DOS ENTREVISTADOS -----	32
GRÁFICO 3 - REGIÃO ADMINISTRATIVA -----	33
GRÁFICO 4 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE -----	34
GRÁFICO 5 - PRÉ-BUSCA POR INFORMAÇÃO -----	35
GRÁFICO 6- BUSCA POR INFORMAÇÃO -----	36
GRÁFICO 7 - SENTIMENTO NA REALIZAÇÃO DE BUSCA -----	38
GRÁFICO 8 - FONTES DE INFORMAÇÃO -----	39
GRÁFICO 9- FATORES QUE INFLUENCIARAM O USO DAS FONTES -----	40
GRÁFICO 10 - FATORES QUE INFLUENCIARAM O NÃO USO DAS FONTES -----	40
GRÁFICO 11 - CONTRIBUIÇÃO DO CENÁRIO POLÍTICO NA BUSCA POR INFORMAÇÃO -----	41
GRÁFICO 12 - CONTRIBUIÇÃO DA SOCIEDADE NA BUSCA POR INFORMAÇÃO -----	42
GRÁFICO 13 - VACINA -----	42
GRÁFICO 14 - INFORMAÇÃO X VACINA -----	43
GRÁFICO 15 - AVANÇO DA PANDEMIA -----	44
GRÁFICO 16 - FORMAS DE CONTÁGIO -----	44
GRÁFICO 17 - SINTOMAS DA COVID-19 -----	45
GRÁFICO 18 - USO DE MÁSCARA -----	45
GRÁFICO 19 - USO DE MEDICAMENTOS PARA TRATAMENTO PRECOCE -----	46
GRÁFICO 20 - INFORMAÇÕES REFERENTES A VACINA -----	46
GRÁFICO 21 - SATISFAÇÃO NA BUSCA POR INFORMAÇÃO -----	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Ciência da Informação
DF	Distrito Federal
FCI	Faculdade de Ciência da Informação
GT	Google Trends
RAs	Regiões Administrativas
UnB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1.	QUESTÃO DA PESQUISA.....	11
1.2.	OBJETIVO GERAL.....	11
1.3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4.	JUSTIFICATIVA.....	12
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1.	Comportamento informacional.....	13
2.2.	Necessidades de informação.....	17
2.3.	Comportamento de busca da informação.....	19
2.4.	Contextualização da pandemia da Covid-19.....	24
3	METODOLOGIA	29
4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	31
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE A. QUESTIONÁRIO - COMPORTAMENTO DE BUSCA POR INFORMAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.	57

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI), bem como outras áreas do saber, busca entender o que motiva as pessoas a fazerem busca de determinada informação e/ou fonte de informação. Wilson (1997) entende que o comportamento de busca está inserido dentro de um processo denominado de “comportamento informacional”, que tem como finalidade tentar compreender os motivos que estimulam e desestimulam a busca e o uso da informação pelo usuário.

Para compreender o comportamento informacional dos usuários Wilson (1997) propôs um modelo de circunstâncias onde é exposta a origem da busca por informação, o modelo demonstra que o ambiente e a necessidade informacional influenciam diretamente no tratamento que o usuário dará à informação. Wilson (1981) afirma que a necessidade só pode ser revelada através do comportamento ou ato da pessoa que a detém.

Não é possível pensar o processo de busca da informação dissociado do indivíduo. Os indivíduos buscam informações sobre os mais diversos tipos, considerando os diferentes universos em que estão inseridos. As mulheres gestantes, por exemplo, tendem a buscar informações sobre parto, nascimento, licença maternidade etc. Os estudantes de medicina, ao longo da graduação, podem se engajar em comportamentos de busca sobre anatomia humana, oncologia, entre outras temáticas concernentes à área. No contexto atual, de pandemia da Covid-19, é comum que toda a população se envolva, em certa medida, em processos de busca da informação referentes à doença.

Diante do contexto da pandemia da Covid-19, é natural que surjam necessidades de informação acerca das medidas de prevenção, sintomas da doença, uso de medicamentos para tratamento precoce e vacina. Durante este período a *internet* se uma fonte de busca por essas informações, Silva e Castro (2008) relatam que atualmente a *internet* constitui numa importante fonte de informação sobre saúde devido à sua interatividade, facilidade e baixo custo de acesso. Porém, principalmente no contexto da pandemia, a *internet* facilita o surgimento de alguns fenômenos como a infodemia, que segundo os autores Garcia e Duarte (2020), a infodemia surge devido ao grande volume de informações sobre um determinado assunto, informações que se

multiplicam rapidamente. No cenário da pandemia, surgem rumores e suposições, além da manipulação das informações que podem levar a população a desinformação.

As informações acessadas facilmente podem ser úteis aos usuários por permitir compreender melhor a situação da Covid-19 no contexto mundial, possibilitando maior compreensão da doença. Diante do exposto a presente pesquisa leva em consideração o alto fluxo de informação acerca das formas de contágio e prevenção, sintomas e tratamentos referentes à doença e à vacina, analisa-se os comportamentos de busca empregados por moradores do DF durante o primeiro ano de pandemia levando em consideração as fontes e temáticas buscadas.

1.1. QUESTÃO DA PESQUISA

Dado o contexto da pandemia da Covid-19 e o alto fluxo de informação acerca das formas de contágio e prevenção, sintomas e tratamentos referentes à doença e à vacina, quais foram os comportamentos de busca empregados pelos moradores do DF durante o primeiro ano de pandemia (2020-2021) levando em consideração as fontes e as temáticas?

1.2. OBJETIVO GERAL

Identificar os comportamentos de busca empregados pelos moradores do DF durante o primeiro ano de pandemia (2020-2021), sobretudo no tocante às fontes e às temáticas.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar, com base na literatura, o comportamento de busca da informação;
- Identificar o perfil dos usuários do DF em relação à busca da informação sobre Covid-19.
- Levantar principais fontes de informação buscadas pelos moradores do DF no primeiro ano de pandemia;
- Levantar principais temáticas buscadas pelos moradores do DF no primeiro ano de pandemia;

- Identificar fatores que influenciaram a busca da informação durante o primeiro ano de pandemia.

1.4. JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica como Monografia em Biblioteconomia e CI, pois encaixa-se em um dos campos de estudo da Ciência da Informação (CI), a área de Estudos de Usuário. Ao longo dos anos, a CI vem tentando compreender o que motiva o usuário a buscar determinada informação. Pinto (2018, p. 39) relata que para a área os interesses estão relacionados aos “processos, estados e efeitos envolvendo necessidades, busca, acesso e uso da informação”.

Por se tratar de uma pandemia mundial, que impactou fortemente a vida da população em geral, é compreensível que haja inquietação em consumir notícias a respeito da forma de contágio, formas de prevenção, uso de medicamentos e vacinas. Levando em consideração o alto fluxo de informações diárias que os indivíduos estão expostos diariamente a respeito da Covid-19 é relevante mapear as principais fontes de informação utilizadas durante a pandemia, e quais fatores influenciaram na busca dessas informações.

Portanto, a pesquisa que tem como propósito entender a busca da informação durante a pandemia da Covid-19 no DF, e ampliar a literatura acerca da temática. Esta pesquisa se justifica também de forma aplicada, ao identificar as principais fontes de informação e temáticas mais buscadas pelos moradores do DF, bem como as principais barreiras encontradas por eles, pode-se propor melhorias em sistemas de informação aos quais os usuários utilizaram para realizar a busca por informações durante o primeiro ano de pandemia da Covid-19.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Comportamento informacional

Muito antes de se utilizar o termo “comportamento informacional”, cientistas já estudavam este tipo de comportamento, mas não focavam nos usuários, e sim nos sistemas de informação. Autores como Wilson (1999), Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) entendem o comportamento informacional como área resultante das limitações dos estudos de usuários.

Os estudos sobre a temática ganharam grande relevância em 1948, durante a conferência sobre informações científicas da *Royal Society*. Choo (2006) expôs que durante a conferência dois importantes estudos foram apresentados, remetendo diretamente ao comportamento informacional humano. Estes estudos analisa o comportamento informacional de duzentos cientistas, enquanto o outro relata sobre o uso da biblioteca de ciências de Londres.

Na década de 1970 a área passou por grandes mudanças, Pinto (2018) relata que o início deste período foi marcado pela produção de estudos quantitativos em relação ao uso de materiais bibliográficos, porém estes estudos não se preocupavam necessariamente em investigar os comportamentos dos usuários. Ao decorrer da década de 1970 os estudos passaram a analisar o “porquê” e o “como” as informações eram utilizadas.

Gasque (2020) expôs que entre as décadas 1980 e 1990 estudos qualitativos sob a óptica cognitivista passaram a ter como foco principal os usuários e suas necessidades, e foi durante este período que o termo ‘comportamento informacional’ foi empregado. Wilson (1997) utilizou o termo para se referir a evolução dos estudos de usuários e, desse modo, o comportamento informacional foi entendido como uma “totalidade das ações do usuário na busca e uso por informação”, conforme afirma Gasque (2020, p. 17). Essas ações envolvem as fontes e canais usados, buscas ativas e passivas (quando o usuário não tem intenção de agir sobre a informação à qual recebeu. Ex: assistir televisão). Gasque (2020, p. 17) relata que “a busca por informação pode ser entendida como ação intencional para satisfazer alguma necessidade informacional”.

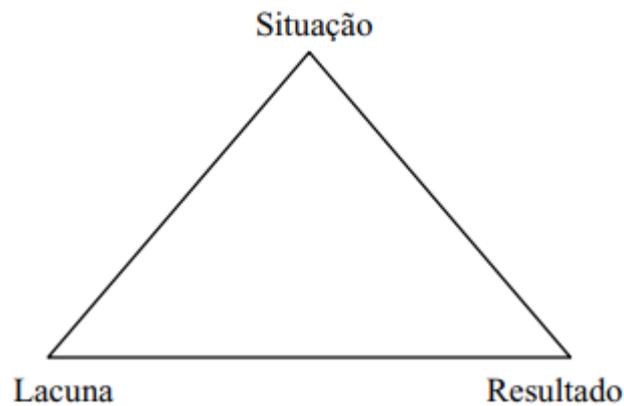
O comportamento informacional passou a ser frequentemente usado para se referir a estudos sobre necessidade, busca, acesso e uso da informação, conforme

expõe Pinto (2018). Wilson (1999, p. 263) propôs um modelo que definiu o comportamento informacional (*information behavior*) como abundante. Dentro do comportamento informacional estão presentes o comportamento de busca (*information-seeking behaviour*) que é o meio utilizado para acessar fontes de informação; e comportamento de busca em sistemas de informações (*information-search behaviour*), que corresponde a interação entre os usuários e os sistemas. Saracevic (2009) entende que o comportamento informacional humano é uma ação bastante complexa. Para o autor, o processo não pode ser totalmente compreendido, já que ocorre primeiramente na mente do indivíduo. Para os autores Case e Given (apud Pinto, 2018, p. 40) o comportamento informacional “não é apenas a totalidade do comportamento humano empregado em relação às fontes e os canais de comunicação”. Este processo abrange também comportamentos intencionais que não envolvem a busca por informação. Pinto (2018) explica o intuito dos comportamentos informacionais:

[...] os indivíduos possuem necessidades de informação que podem ou não impulsionar comportamentos e estratégias de busca e uso da informação. Por meio desses comportamentos e estratégias, os indivíduos podem ou não utilizar as informações adquiridas para incorporar novos conhecimentos aos conhecimentos previamente existentes. (PINTO, 2018, p. 40).

Vários modelos referentes ao comportamento informacional e de busca foram realizados ao longo dos anos. Sayão (2001, p. 83) relata que para a área de estudos de usuários os “modelos são importantes, visto que representam o ser humano como usuário e/ou parte de um sistema de informação, interpretação, organização, e manipulação da informação”. Para Gasque (2008) através dos modelos é possível enxergar a interação entre o usuário e os sistemas, bem como desenvolver melhorias. Como um exemplo de modelo de comportamento informacional, o de Brenda Dervin avalia a interação do usuário com fontes de informação. Este modelo denominado *Sense-Making* foi proposto em 1983, e segundo as autoras Furtado; Alcará (2015, p. 4) o modelo de Dervin é de característica não observável, constituídos dos seguintes elementos: (a) situação: surgimento da necessidade informacional; (b) lacuna: distância entre a situação contextual e desejada; (c) resultado: consequência final do processo.

Figura 1- Estrutura sense-making



Fonte: (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 123)

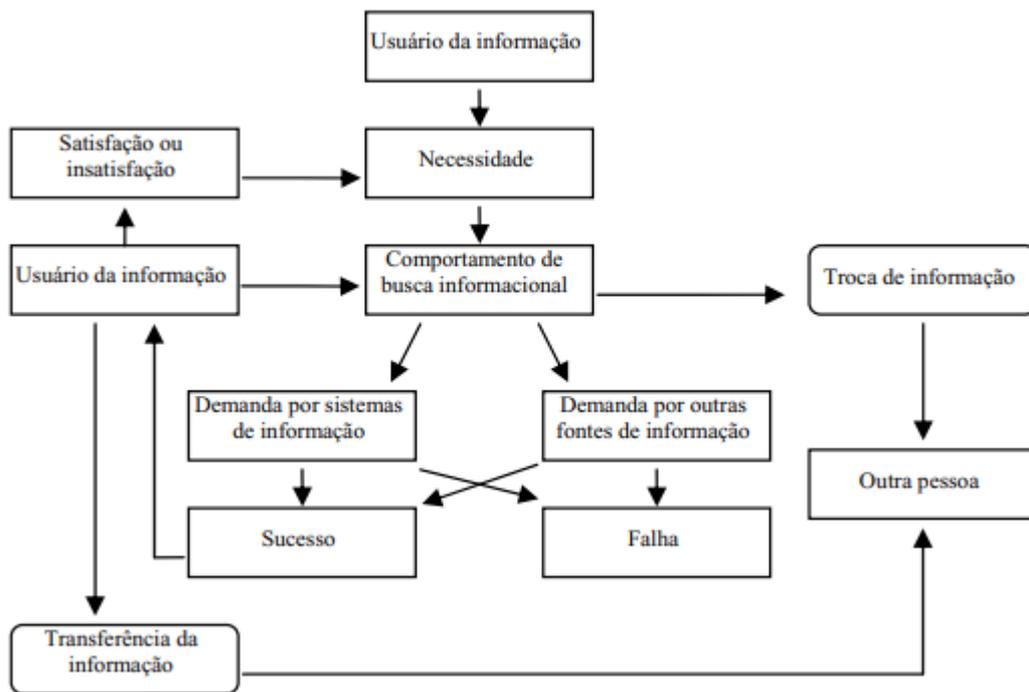
Neste modelo, Dervin avalia a relação entre o usuário e a informação automatizada:

[...] como os usuários percebem, compreendem, interagem com as fontes informacionais e usam a informação e outros recursos neste processo, que tem como foco a “Construção de Sentidos” a partir das experiências sociais, culturais, políticas e econômicas do sujeito. (FURTADO; ALCARÁ, 2015, p. 4).

Wilson (1999) revela que o modelo de Dervin é importante, pois analisa questionamentos acerca de uma situação problemática, indicando até que ponto a informação serve de ponte entre a lacuna e a satisfação. Araújo, Pereira e Fernandes (2009, p. 60) ressaltam que o *Sense-Making* remete às “lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, e ao engajamento no processo de busca da informação”. Os autores ainda ressaltam a importância do modelo da CI, principalmente em estudos que abordam a necessidade informacional do usuário, e a metodologia do modelo está diretamente ligada à busca e uso da informação.

Outro importante modelo sobre o comportamento informacional a ser citado é o modelo de Wilson. Furtado e Alcará (2015) expõe que assim como Dervin, o modelo de comportamento informacional proposto por Wilson em 1981, foi inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos, que permitem explorar o surgimento da necessidade e suas variáveis durante o processo, além de levar em conta também o processo de busca, quando o usuário dará atenção passiva ou ativa à informação, e o processo de uso da informação recuperada.

Figura 2 - Modelo comportamento informacional de Wilson



Fonte: (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 123)

Neste modelo proposto por Wilson as necessidades são configuradas pelo usuário, conforme as demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho surgem, influenciando na busca de informação (WILSON, 1981). As autoras Furtado e Alcará (2015) relatam que a compreensão visa o desenvolvimento e formação da competência informacional. Cada modelo apresenta características que se modificam conforme a ação e habilidade ao qual o usuário dispõe e avança no processo de busca.

As habilidades em informação são condições para a busca de informação e aquisição do conhecimento (FURTADO; ALCARÁ, 2015). É possível compreender o comportamento informacional como processo natural da vida, necessário para atingir o objetivo de busca e uso da informação, com a finalidade de satisfazer o usuário. O comportamento informacional requer uma ampla visão do pesquisador. Gasque e Costa (2010) expõem que um dos desafios dos cientistas da informação é produzir conhecimento que possa servir para conscientização do usuário em relação ao uso do saber.

2.2. Necessidades de informação

Para Martínez-Silveira, Oddone (2007) a necessidade informacional, termo imposto por Wilson em 1981, seria a origem do comportamento informacional humano. Ambos os processos realizados têm grande destaque na CI, mais especificamente na área de estudos de usuários, que vem tentando ao longo dos anos compreender o que leva o usuário a consumir e utilizar determinada informação.

Este longo processo que visa compreender a necessidade por informação começou ainda nos anos 60, Bettiol (1990) afirma que no início os estudos eram centrados nos usuários de bibliotecas públicas e que até os anos 1970 poucos estudos haviam sido realizados. Em seu compilado, Bettiol (1990, p. 62) define o termo “necessidade” como “o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação”, o autor se aprofunda relatando que a necessidade é:

[...] usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. Entretanto, uma necessidade de recreação também pode ser educacional. As duas podem estar em conflito - por exemplo, a ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito da necessidade é inseparável dos valores da sociedade. Uma necessidade identificada como um desejo: uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de "instrução" poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial. (BETTIOL, 1990, p. 62)

Já o termo “informação” Faibisoff e Ely (1974, p. 8) definem como “um estágio da sociedade moderna sobre a qual quase todo ser humano depende”. Para Brittain (1975) a necessidade é vista como algo abstrato, que pode ser dividida em aquelas que o usuário consegue verbalizar, aquelas em que o usuário não consegue verbalizar, necessidades atuais e futuras. Burnkrant (1976, p. 24) compreende a necessidade como representação cognitiva da futura conquista de um desejo. Para os autores Menzel (1964) e Paisley (1968) a necessidade pode ser dividida em categorias, onde cada um possui diferente grau de importância para o usuário e que podem sofrer influência de fatores externos. Menzel (1964) afirma que a necessidade pode surgir como abordagem corrente, em que o usuário checa o progresso continuamente; de acompanhamento diário, checagem específica geralmente relacionada ao trabalho ou problema; e pôr fim a de abordagem exaustiva, que possui o intuito de levantar toda informação que for relevante para satisfazer a necessidade.

Wilson (1981) tipificou a necessidade em cognitivas, afetivas e fisiológicas, assim como nossas necessidades mais básicas por comida e água, a necessidade por informação também ocorre por algum motivo, portanto o autor delimita a necessidade

informacional como relativa e não tangível, podendo variar de uma pessoa para outra, além de não ser acessível ao observador. Derr em sua análise no ano de 1983 analisou a necessidade informacional como condição subjetiva, para o autor existe relação entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo. Martinez e Oddone (2007) observam que no estudo proposto por Derr o autor considera a necessidade informacional como uma condição observável, que surge para atender ou suprir algo que a gerou.

O modelo o *Anomalous State of Knowledge* (ASK) por Belkin em 1977 pressupõe que a necessidade por informação surge a partir do estado de conhecimento do usuário, referente a um tópico ou situação. O ASK tem o intuito de explicar a interação de uma pessoa com as informações, além disso, é usado também para indicar como essa interação pode ser melhor apoiada através do design do sistema (BELKIN, 1980, p. 45).

As autoras Martínez-Silveira e Oddone (2007) em sua revisão de literatura elencam diversas características as necessidades informacionais, as autoras relatam que as necessidades geralmente estão atreladas aos estudos a ao âmbito profissional, mas que também podem sofrer outras influências. Martínez-Silveira e Oddone (2007) relatam que a forma de busca e uso da informação pode variar, quando usada no âmbito profissional, a necessidade por informação pode levar o usuário a buscar em várias fontes de informação que possam auxiliar a sua tomada de decisão. Por fim, as autoras expõem que a necessidade pode vir eventualmente e que não necessite de uma solução imediata, ou pode ser uma necessidade ocasional de grande importância que necessite de uma solução rápida.

As soluções podem ser categorizadas por: (a) necessidade de informação nova; (b) necessidade de elucidar informações já possuídas; (c) necessidade de confirmar uma informação que já se possui. Levando em conta o componente cognitivo das necessidades informacionais e a importância dada às convicções e aos valores, acrescenta (a) necessidade de elucidar convicções e valores (b) necessidade de confirmar convicções e valores. (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120).

Outros autores como Derr (1983) também analisam a necessidade por informação, o autor define como "... uma condição em que certas informações contribuem para a obtenção de informações genuínas ou legítimas objetivo" (DERR, R. L., 1983, p. 276). Já Cooper (1983) analisa a necessidade informacional como estágio psicológico e apenas acessível a seu usuário:

Uma necessidade de informação é, portanto, algo que não diretamente observável; não podemos, por exemplo, ver sua "estrutura". No entanto, a

necessidade por informação tem uma existência definida, pelo menos na mente do usuário, e por isso é útil ter um termo pelo qual alguém pode se referir a ele. (COOPER, 1971, p. 21, tradução da autora).

Bettiol (1990) em sua revisão conclui que a necessidade informacional varia de pessoa para pessoa, tendo características únicas para cada usuário. O autor relata que a necessidade é uma urgência do saber, do conhecimento, que se manifesta por alguma motivação ou com o objetivo de se ter uma visão mais clara de um determinado assunto. Barros; Saorim; Ramalho (2008, p. 174) relatam que o "estudo sobre as necessidades informacionais permite melhor compreender o comportamento e o processo de busca e uso da informação."

2.3. Comportamento de busca da informação

Embora a busca da informação seja considerada um processo dentro do comportamento informacional, ela também pode ser visualizada/analisa individualmente, Martínez e Oddone (2007) ressaltam que a busca por informação é uma consequência da necessidade. Wilson (1999) explica que comportamento de busca pode ser entendido como ação de encontrar informações que satisfaça alguma necessidade, com a finalidade de atingir um objetivo; Tabosa e Pinto (2016) relatam que dentro da CI a busca informacional também pode ser entendida como:

[...] conhecimento de acerca das necessidades comportamentos de busca e uso de informação dos usuários dá margem à elaboração de produtos e serviços, bem como à realização de outros investimentos em termos tecnológicos ou mesmo infraestruturais, distantes das práticas e do consumo informacional efetivo, levando as unidades de informação, por exemplo, a oferecerem produtos para somente depois saber se foram consumidos, o que é sabidamente arriscado. (TABOSA; PINTO, 2016, p. 225).

Para Saracevic (2009) a busca por informação está relacionada a um conjunto de processos utilizados pelos usuários que procuram informações que possam sanar alguma necessidade informacional. O autor Pinto (2018) sintetiza que a busca da informação não é apenas o resultado da percepção de uma lacuna no estado de conhecimento, mas sim a utilização de estratégias que contribuem para o usuário encontrar as informações desejadas.

A busca da informação, busca por informação ou busca informacional é um processo. Esse processo ocorre quando indivíduos engajam-se em procurar e encontrar informações que satisfaçam as suas necessidades de informação, preencham as lacunas e alterem os seus estados de conhecimento. (PINTO, 2018, p. 48)

Choo (2006) expõe que as diversas variáveis existentes ao longo do processo de busca fazem com que o usuário busque informação em diversos sistemas, canais e fontes de forma completamente diferentes. Tais variáveis estão atreladas ao conhecimento de cada indivíduo em relação aos sistemas, canais e fontes, as experiências em buscas anteriores. Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) apontam dois fatores que podem influenciar de forma definitiva a busca: fontes de informação e conhecimento da informação. As fontes de informação, locais onde o usuário irá buscar informação, variam conforme características da informação que se busca. As fontes usadas podem assumir caráter informal e formal, e podem ser consultados: “familiares, colegas, *internet*, televisão, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência”. O conhecimento da informação está relacionado ao entendimento direto ou indireto das fontes, pela busca e recuperação da informação” (SILVEIRA-MARTINEZ; ODDONE, 2007, p. 121).

Wilson e Walsh (1996, p. 35) elencam oito fatores que podem influenciar na busca por informação: 1. motivos pessoais; 2. emocionais; 3. educacionais; 4. demográficas; 5. sociais ou interpessoais; 6. de meio ambiente; 7. econômicas; 8. relativo às fontes (acesso, credibilidade, canais de comunicação). Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 122) relatam que “o que parece ser determinante na percepção da necessidade, na escolha das fontes de informação e na decisão de efetivamente buscar a informação não é exatamente a disponibilidade dos recursos e sim os processos cognitivos.”

Wilson (1997) em sua pesquisa relatou que o comportamento de busca não está inteiramente ligado aos impulsos cognitivos já que nem sempre o usuário, mesmo diante de uma situação crítica, irá atrás de informação para preencher determinada lacuna em seu conhecimento. O autor também em seu estudo com informação na área da saúde, expôs o resultado de usuário diante de alguma situação de estresse em dois estados, sendo que alguns

[...] preferem uma alta entrada de informações antes de um evento estressante e sofrem menos excitação psicofisiológica quando têm informações, enquanto os obtusos preferem menos informações e sofrem mais excitação quando têm um alta entrada de informações. (WILSON, 1997, p. 555)

No complexo processo de busca por informação o autor Pires (2012) relata que a ocorrência de um grande fluxo informacional pode acarretar a não satisfação da necessidade, implicando uma nova busca. Do mesmo modo que, a satisfação de uma necessidade pode instigar novas necessidades informacionais.

Para exemplificar o comportamento de busca por informação David Ellis, propôs um modelo após a realização de estudos em 1989, sob a luz cognitivista e realizado de forma prática e factual, o modelo tinha como finalidade apoiar o desenvolvimento de sistemas de recuperação de informação. Ellis propôs o seu modelo a partir da análise de um de cientistas sociais, (CRESPO; CAREGNATO, 2003, p. 253). Inicialmente possuindo seis categorias independentes, Tabosa e Pinto (2016, p. 227) descrevem os seis estágios do modelo:

Tabela 1 - MODELO DE ELLIS

ESTÁGIO	DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO
Início	O estágio corresponde aos primeiros passos dados pelo usuário em busca de informação, já após sentir a necessidade informacional. O processo engloba busca por referências, consulta de fontes científicas e/ou informais de informação.
Encadear	Representa a organização do processo da busca, após a consulta de uma fonte o usuário será capaz de achar novas fontes relevantes e correlacioná-las. Este processo pode “encadear para trás”, comumente mais utilizado por pesquisadores, em que o usuário a partir das referências de uma fonte primária identifica outros materiais a serem consultados e “encadear para frente” que consiste no reconhecimento de materiais a serem utilizados nos índices de citação.
Navegar	Neste estágio o usuário não tem muita precisão em sua busca, faz uso de fontes informais de informação, analisa documentos de forma rápida. A navegação é realizada quando o usuário quer se habituar com o assunto ou recurso utilizado.
Diferenciar	Já nesta etapa do modelo o usuário já é capaz de selecionar com precisão as fontes e materiais a serem utilizados com base na relevância e qualidade.
Monitorar	Após selecionar as fontes a serem utilizadas o usuário observá-las acompanhando o desenvolvimento da área do saber conforme seu interesse.

Extrair	No último estágio o usuário costuma passar mais tempo analisando uma fonte em especial para sanar sua necessidade informacional.
Verificar *	Checagem realizada pelo usuário quanto a veracidade das informações.
Finalizar *	O usuário busca a existência de algum material semelhante ou novo material que seja de relevância.

Fonte: (TABOSA; PINTO, 2016. p. 227)

As autoras Tabosa e Pinto (2016, p. 228), relatam a inclusão de *duas novas categorias**, adicionadas ao modelo original de Ellis em 1993 após um novo estudo em parceria com Cox e Hall na área de física e química.

Outro importante modelo de comportamento de busca foi feito por Carol Collier Kuhlthau em 1991, a bibliotecária propôs o *Information Search Process (ISP)*, assim como o modelo de Ellis em 1989, Kuhlthau (1991) relata que o ISP foi criado sob o paradigma cognitivista, levando em conta aspectos afetivos e físicos, que foram antes eram ignorados. O modelo foi delimitado em seis categorias com o propósito de identificar o processo de busca por informação (KUHALTHAU, 1991, p. 362). As categorias foram divididas por Kuhlthau (1991, p. 363) em:

Tabela 2 - INFORMATION SEARCH PROCESS

ESTÁGIO	SENTIMENTO AFETIVO	DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO
Iniciação da tarefa	Incerteza	O usuário compreende a necessidade por determinada informação
Seleção	Otimismo	Após a necessidade ser identificada e o usuário está apto a buscar a informação
Exploração	Confusão/Frustração/Dúvida	O usuário pode se deparar com informações conflitantes
Formulação do foco	Clareza	A confiança volta ao se estabelecer diante uma nova perspectiva

Coleta	Confiança	Quando as informações recuperadas são relevantes e de qualidade, o usuário toma senso de direção e assim diminui sua incerteza
Apresentação	Realização	Ao final da busca o usuário é capaz de satisfazer sua necessidade informacional e adquirir conhecimento

Fonte: (KUHLLTHAU, 1991, p. 363)

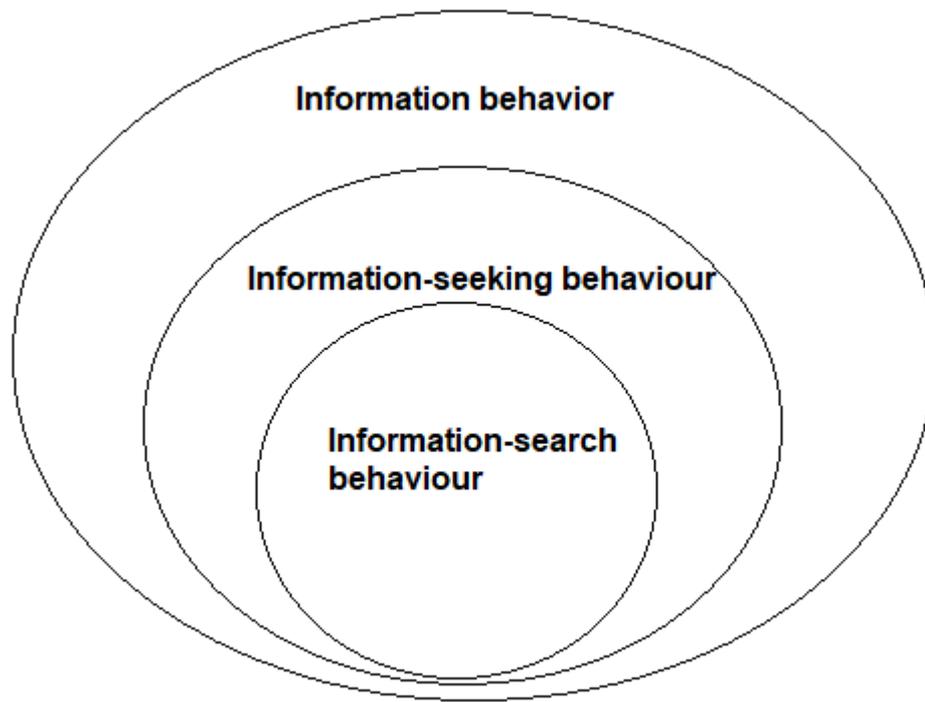
Silva *et al.* (2020) informam que os modelos possuem o intuito de orientar a busca por informação, através deles é possível analisar o comportamento informacional daqueles que procuram suprir alguma necessidade por informação.

Kuhlthau (1991) ao propor o ISP analisou também aspectos de competência informacional, a autora relaciona tal competência ao letramento informacional. Silva; Carvalho e Maranhão (2012) explicam que diante da sociedade da informação na maioria das vezes o usuário não está apto a filtrar e interpretar as informações ao qual está exposto. As autoras Crespo e Caregnato (2003) compararam os modelos de Ellis e Kuhlthau relatando a distinção nos modelos. Kuhlthau deu enfoque maior nas sensações dos usuários em cada etapa do processo de busca, enquanto Ellis deu enfoque nas atividades realizadas pelo usuário para se obter a informação. As autoras Crespo e Caregnato (2013, p. 255) ressaltam ainda que no modelo de Ellis as características podem ser vistas de “forma unificada para descrever diferentes aspectos da busca de informação de um mesmo indivíduo.” No contexto de ambos os modelos é relevante ressaltar que o processo de busca realizado pelos usuários é feito de forma ordenada, onde o problema é bem delimitado, com processos iniciais e finais.

Furnival e Abe (2021) ressaltam os estudos realizados e modelos propostos não levam em conta usuários não especializados, estudos acerca da temática analisaram o comportamento de estudantes de graduação, de pós-graduação e pesquisadores de diferentes áreas do saber. Pela data dos estudos e toda evolução tecnológica que o mundo obteve, principalmente a *internet*, os estudos aplicados não levaram em conta

os usuários não especializados. O modelo de Wilson exemplificado abaixo é resultado de uma revisão de outros modelos, expõe que o processo de busca por informação está inserido dentro do comportamento informacional:

Figura 3 - Modelo de Wilson



Fonte: (WILSON, 1999, p. 263)

Portanto, pode-se perceber que a busca da informação é um processo micro, inserido dentro do processo macro denominado comportamento informacional humano, que ocorre após a percepção do usuário de uma necessidade de atingir algum objetivo. Wilson (1999) afirma que a busca por informação se refere a variedade de recursos que o usuário dispõe para descobrir e acessar fontes informacionais. De acordo com as autoras Gasque e Costa (2003), o processo de busca pode ser ativo ou passivo, podendo ter influências externas, como pessoais, sociais e ambientais.

2.4. Contextualização da pandemia da Covid-19

De acordo com o Jornal da USP (2020), o primeiro caso oficial de Covid-19 apareceu em 12 de dezembro de 2019 na cidade de Wuhan, China. O novo vírus da família *coronaviridae*, fez com que a OMS (Organização Mundial da Saúde) no dia 30 de janeiro, classificasse a pandemia como Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) devido a seu alto índice de contaminação em escala

internacional, conforme expõe os autores Henriques e Vasconcelos (2020). Os primeiros casos no Brasil ocorreram em fevereiro de 2020 e Pinheiro (2021) relata que entre o final de fevereiro e início de março já havia 85 infectados em 18 estados.

Segundo os autores Sousa Júnior *et al.* (2020) as autoridades brasileiras decretaram em 3 de fevereiro de 2020 Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional, em 6 de fevereiro do mesmo ano sancionaram a Lei da Quarentena como medidas de prevenção contra a Covid-19.

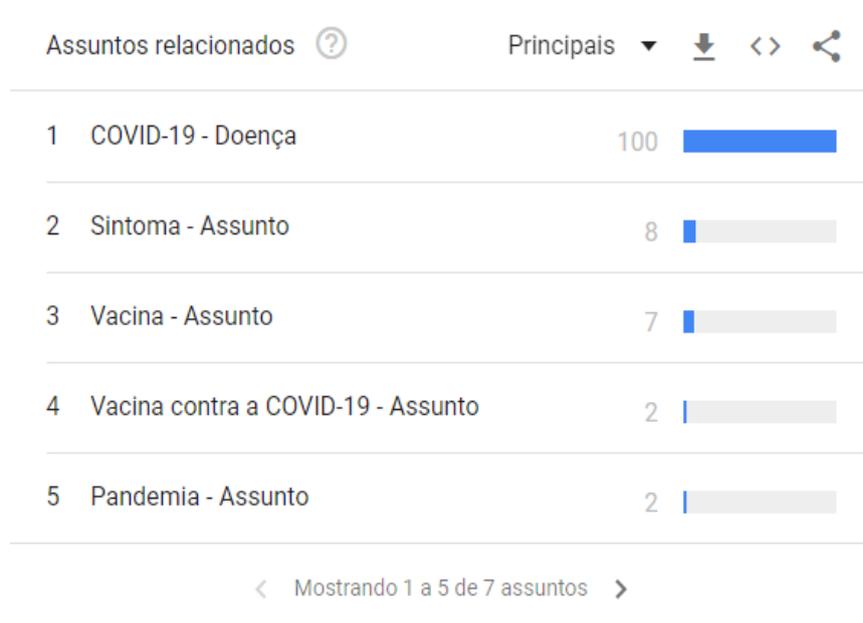
O primeiro a aderir tais medidas de prevenção foi o Distrito Federal em 11 de março de 2020. No mesmo dia em que o Distrito Federal aderiu às medidas de segurança, para enfrentamento da Covid-19, o Estado contava com 2 casos confirmados, 74 casos suspeitos e 28 descartados, em comparação com São Paulo que já possuía 30 casos confirmados e 230 suspeitos, segundo o Portal G1 (2020). Os autores Henriques, Pessanha e Vasconcelos (2020, p. 30) relatam que “as medidas previam conter o avanço da doença ao diminuir a circulação de pessoas em ambientes públicos”. Sousa Júnior *et al.* (2020, p. 335) citam exemplos das medidas adotadas como o “cancelamento de aulas, dispensa de funcionários, e redução do horário de atendimento de estabelecimentos”. Neste período de incertezas para toda a população, o governo dobra seus esforços para o compartilhamento de notícias sobre a prevenção da doença e combate de notícias falsas acerca da mesma, principalmente nas redes sociais, que tem grande influência no comportamento da população e são altamente acessadas, conforme expõe Carvalho *et al.* (2021).

Segundo os autores Garcia Filho, Vieira e Silva (2020) a pandemia da Covid-19 acarretou grandes impactos na vida de todos, desde o seu surgimento em 2019 até a chegada das vacinas em 2020 um longo caminho fora percorrido, muitas informações foram publicadas acerca das medidas de enfrentamento, uso de medicações, vacinas, surgimento do vírus etc. As estratégias para se conter a propagação da Covid-19 são, em grande parte, comportamentais, que impactam a sociabilidade e a subsistência da população, (GARCIA FILHO; VIEIRA; SILVA, 2020.).

Szwarcwald *et al.* (2021) relatam que as novas tecnologias, principalmente, a *internet*, têm crescido intensamente, promovendo profundas modificações na maneira como as pessoas se comunicam, captam e compartilham informações, e emitem opiniões. Com as implicações acarretadas pela pandemia da Covid-19 se a *internet* se tornou uma grande aliada, por ser uma ferramenta que facilita a conexão entre várias pessoas, e recupera informações de forma rápida e ágil.

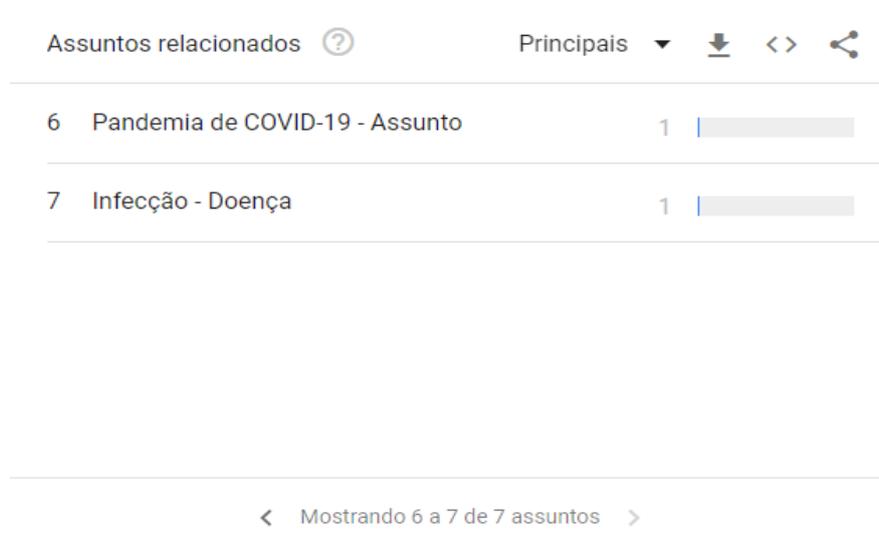
Segundo o *Google Trends* (GT), ferramenta que permite acompanhar a evolução do número de buscas por uma determinada palavra-chave ao longo do tempo, os principais assuntos pesquisados relacionados a Covid-19 no período de 01/02/2020 a 31/05/2021 foram:

Figura 4 - Assuntos pesquisados relaciona a covid-19



Fonte: Google Trends (2020).

Figura 5 - Assuntos pesquisados relaciona a covid-19



Fonte: Google Trends (2020).

O GT é uma ferramenta capaz de mostrar os interesses, preocupações e intenções de pesquisa de uma população sobre determinado tema. Apesar de não representar a opinião daqueles que realizam a busca, expõe a sua tendência de busca, conforme apontam os autores Garcia Filho, Vieira e Silva (2020).

Tal aumento no número de pesquisas relacionadas a Covid-19 pode ser associado com a falta de informação oficiais, ou também com o grande fluxo de informações que circulavam. Para os autores Galhardi *et al.* (2020) o crescimento repentino de informações acerca da doença, informações essas que nem sempre foram precisas atrelado a falta de credibilidade nas autoridades sanitárias, e pela ansiedade que as notícias causam, tornam o processo de busca por informações precisas ainda mais tortuoso. Como exemplo de informações imprecisas repassadas a população pode-se citar em relação ao uso de máscaras em locais públicos, sancionada pelo então presidente, a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 que obriga o uso de máscaras em locais públicos teve mais de dez vetos, entre eles a obrigatoriedade da proteção em comércios, escolas e igrejas.

Ainda de acordo com os autores Galhardi *et al.* (2020) o uso de medicamentos para combater a Covid-19 também foi amplamente debatido, houve grande divergência de informações repassadas sobre o uso de medicamentos, o portal CNN Brasil publicou no dia 15 de maio de 2020 o pedido de demissão do Ministro da Saúde Nelson Teich após 29 dias no cargo. Na reportagem relata-se que a demissão seria pela não recomendação dos medicamentos por parte do Ministro. Em 20 de maio de 2020, após a troca de Ministro da Saúde, a CNN Brasil reproduziu uma matéria relatando a autorização do governo para tratamento com hidroxicloroquina e azitromicina. Autorizado pelo então Ministro da Saúde Eduardo Pazuello, a aplicação com os remédios poderia ser realizada entre o primeiro dia de sintomas até o décimo quarto. O Conselho Federal de Medicina, mediante o Processo-Consulta CFM nº 8/2020 – Parecer CFM nº 4/2020 também propôs o uso de cloroquina e hidroxicloroquina em pacientes com sintomas leves ou com sintomas importantes, mas que não possuam a necessidade de cuidados intensivos.

Figura 6 - Protocolo Ministério da Saúde

<i>Orientação de tratamento conforme a Classificação dos Sinais e Sintomas</i>			
PACIENTES ADULTOS	FASE 1 1º ao 5º dia	FASE 2 6º ao 14º dia	FASE 3 Após 14º dia
SINAIS E SINTOMAS LEVES	<i>Cloroquina</i> D1: 450mg 12/12h D2 ao D5: 450mg 24/24h + <i>Azitromicina</i> 500mg 1x ao dia, durante 5 dias <i>Ou</i> <i>Sulfato de Hidroxicloroquina</i> D1: 400mg 12/12h D2 ao D5: 400mg 24/24h + <i>Azitromicina</i> 500mg 1x ao dia, durante 5 dias		<i>Prescrever medicamento sintomático</i>

Fonte: CNN Brasil (2020, online)¹

O protocolo publicado pelo Ministério da Saúde afirma que a publicação possuía o intuito de ampliar o acesso dos pacientes aos medicamentos através do SUS, e uniformizar as orientações repassadas pelos profissionais de saúde da rede pública. A mesma matéria ainda ressalta a falta de pesquisas científicas que comprovem a eficácia dos medicamentos contra a Covid-19 (FARFÁN, 2020).

Todos estes volumes de informações sobre a Covid-19 deram início ao fenômeno 'infodemia', definido por Souza e Santos (2020) como "a produção excessiva das informações que pode levar à desinformação". Para os autores "a 'infodemia' confunde os indivíduos no processo de seleção de fontes confiáveis que contribuíram, momentaneamente, com orientações seguras relativas à pandemia." (SOUZA; SANTOS, 2020, p. 233).

Considerando o exposto acima, pode-se observar que ao longo do período da pandemia, diversas ondas de informações foram repassadas, muitas delas ambíguas, fazendo com que o receptor dessas informações pudesse ficar confuso durante seu processo de busca da informação relacionadas a Covid-19.

¹ GOVERNO muda protocolo e autoriza hidroxicloroquina para casos leves de Covid-19. CNN Brasil, Brasília, 20 de maio de 2020. Disponível em: www.cnnbrasil.com.br/saude/governo-muda-protocolo-e-autoriza-hidroxicloroquina-para-casos-leves-de-covid-19/. Acesso em: 07 jul. 2021.

3 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada neste trabalho é qualitativa, segundo Creswell (2007, p. 184) “a pesquisa qualitativa utiliza múltiplos métodos interativos e humanísticos, além de envolver a participação ativa do entrevistado”. Para outros autores como Gerhardt e Silveira (2009, p. 31-32) a pesquisa qualitativa “foca mais na compreensão do objetivo da pesquisa, possuindo uma amostragem pequena e sem quantificar valores. Está mais voltada para a área social, e busca compreender a realidade estudada”. Esta pesquisa é qualitativa pois lida com um fenômeno informacional que ocorre na sociedade. Sendo assim, não seria possível analisar ou identificar comportamentos de busca dissociados da sociedade ou dos seres sociais.

Segundo Creswell (2007) a pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa, apresenta perguntas abertas e/ou semiabertas (semiestruturadas), passíveis de interpretação do pesquisador. Günther (2006) ressalta que apesar da pesquisa possuir perguntas abertas, as mesmas devem ser feitas de modo que o entrevistado compreenda e possa responder de forma objetiva sem fugir do tema da pesquisa.

Parte importante da pesquisa, a amostra é uma parcela de uma população; parte de um grupo selecionado composta por entrevistados relevante para atingir o objetivo da pesquisa. A população é o número total de habitantes do DF, que atualmente segundo o Portal G1 (2021), é de 3.094.325 milhões. Marconi e Lakatos (2003, p. 223) definem população como “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.” E definem a amostra como “uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Neste trabalho a amostra por conveniência, que segundo Oliveira (2001), é escolhido participantes mais acessíveis, que neste contexto são moradores das Regiões Administrativas (RAs) do Distrito Federal que possuem *internet*. Segundo a Secretaria de Estado de Governo do Distrito Federal possui 33 RAs, sendo elas: Águas Claras, Arniqueira, Brazlândia, Candangolândia, Ceilândia, Cruzeiro, Fercal, Gama, Guará, Itapoã, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Park Way, Planaltina, Plano Piloto, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, SCIA/Estrutural, SIA, Sobradinho, Sobradinho II, Sol Nascente e Pôr do Sol, Sudoeste/Octogonal, Taguatinga, Varjão,

Vicente Pires. Considerando que os comportamentos de busca são influenciados por diferentes contextos, fatores, ambientes etc, esta pesquisa decidiu adotar como amostra moradores das RAs, que por sua região de residência podem adotar diferentes comportamentos de busca.

Dito isso, para coletar dados sobre os comportamentos de busca desses indivíduos optou-se pela técnica de levantamento. Kauark, Manhães e Medeiros (2010) relatam que estudos de cunho descritivo constituem forma de levantamento. Para Creswell (2007, p. 161) “um projeto de levantamento dá uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população ao estudar uma amostra dela”.

O questionário é uma forma de levantamento. Considerando o cenário da pandemia do Covid-19 foi utilizado questionário semiestruturado. Para Gil (1999, p. 128) o questionário é “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Tendo isso em mente, foi elaborado para esta pesquisa um questionário, confeccionado através do *Google Forms*, que foi disponibilizado na internet, pelas redes sociais, entre 28/07/2021 a 31/07/2021. Considerando que em quatro dias foram obtidas 113 respostas, optou-se pelo encerramento do questionário devido à grande quantidade de dados a serem analisados. O questionário encontra-se no apêndice A.

E, por fim, para analisar os dados coletados a partir do questionário utilizou-se a técnica de categorização, os autores Paulino e Singer (2006) consideram a categorização de dados uma análise multivariada, que visa evidenciar e interpretar a informação relevante que está contida dados, eventos ou unidades (pessoas, lugares ou objetos). A partir da categorização de dados, através do questionário que possui 22 perguntas no total, foram selecionadas quatro categorias.

- A primeira “Perfil do entrevistado que buscou informações referentes a Covid-19” discorre sobre o perfil dos entrevistados, demonstrando a cidade satélite em que reside, gênero, nível escolar e faixa etária.
- A segunda categoria “Pré busca da informação” discorre sobre os fatores que levaram os entrevistados a buscarem informações referentes a Covid-19.
- Na terceira categoria “Busca por informação” discorre sobre o sentimento do entrevistado ao realizar a busca por informações, quais fontes foram mais

utilizadas para buscar essas informações, e quais fatores levaram a utilizar as fontes, e quais levaram a não utilizar as fontes, também é exposto quais fatores influenciaram a busca por informações referentes a Covid-19.

- Na quarta e última categoria, “Pós busca da informação” é discorrido quão esclarecedoras foram, para os entrevistados, as informações encontradas e se as informações encontradas foram capazes de satisfazer a necessidade informacional identificadas na segunda categoria do questionário.

A partir das categorias selecionadas, o próximo tópico irá abordar a descrição e análise dos dados coletados através do questionário, também irá responder aos objetivos deste trabalho.

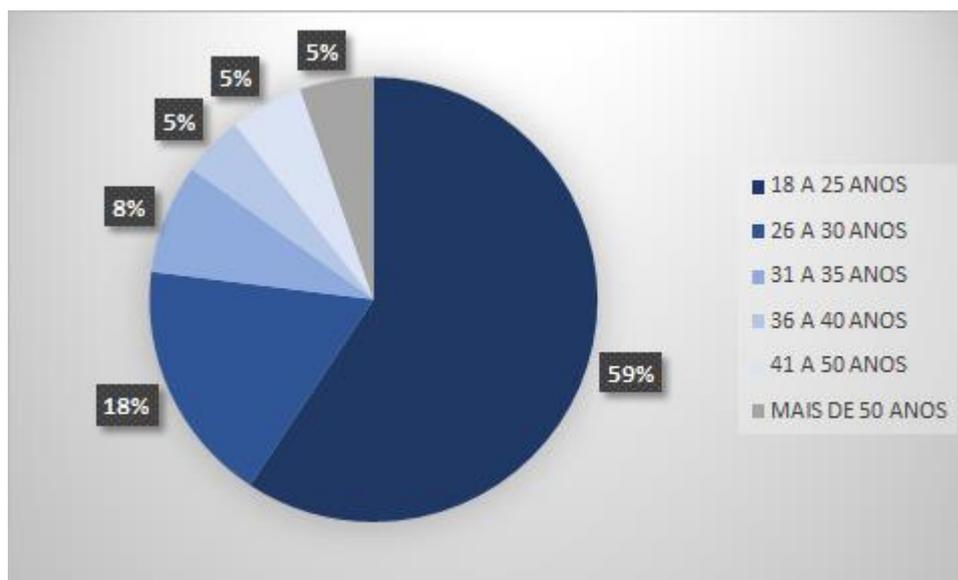
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste tópico serão descritos e analisados os dados coletados através do questionário, os gráficos e tabelas foram retirados do Google Forms, e desenvolvidos com o auxílio do Excel para a melhor visualização dos dados. As respostas dos entrevistados serão exploradas baseando-se na revisão de literatura, onde as categorias responderão aos objetivos descritos no item 1.2 deste trabalho.

Conforme descrito na metodologia, a primeira categoria do questionário (com questões de 1 a 4), possui o objetivo de delimitar o perfil do participante da pesquisa. Nesta categoria, o entrevistado foi questionado sobre: faixa etária, gênero e a Região Administrativa do Distrito Federal em que reside.

Na questão 1, referente a faixa etária, 59% dos entrevistados responderam estar entre 18 e 25 anos, 18% entre 26 a 30 anos, 8% têm entre 31 e 35 anos, e 5% têm entre 36 e 40 anos, 5% têm entre 41 e 50 anos e 5% responderam ter mais de 50 anos.

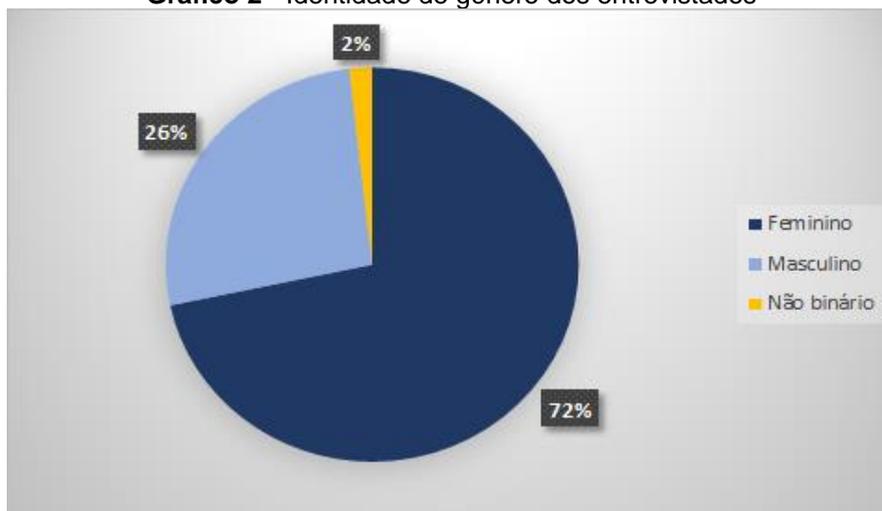
Gráfico 1 - Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Dados do questionário 2021.

Na segunda questão, 72% dos entrevistados marcaram se identificar com o gênero feminino, 26% com o gênero masculino e 2% responderam ser não binários². Estes dados são demonstrados nos gráficos abaixo:

Gráfico 2 - Identidade de gênero dos entrevistados



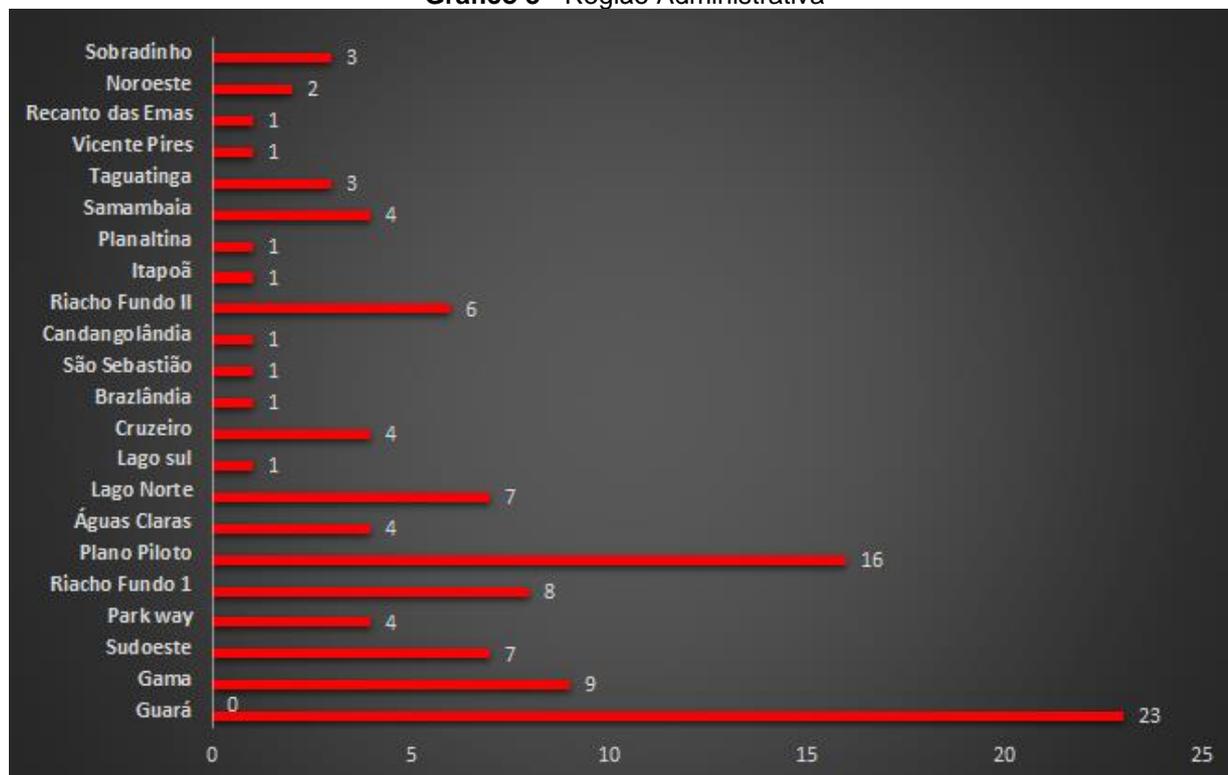
Fonte: Dados do questionário 2021.

² Segundo Lemos (2019), o termo não-binário é usado para descrever indivíduos que podem transitar entre os dois gêneros, feminino ou masculino, sem necessariamente estar em um deles. O termo se refere aqueles que não se classificam exclusivamente em nenhum dos gêneros binários - masculino ou feminino.

LEMOS, Vinícius. BBC News. **Os brasileiros não-binários que lutam pelo reconhecimento do gênero neutro: 'Não me considero homem, nem mulher'**. Cuiabá, 26 mar. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-47675093>.

Os dados coletados na questão 3, referente a Região Administrativa em que os entrevistados residem, demonstraram que ao menos um morador de 22 RAs do Distrito Federal respondeu ao questionário, sendo em sua maior parte dos residentes do Guará. O número de entrevistados e a Região Administrativa em que residem está demonstrado no gráfico abaixo.

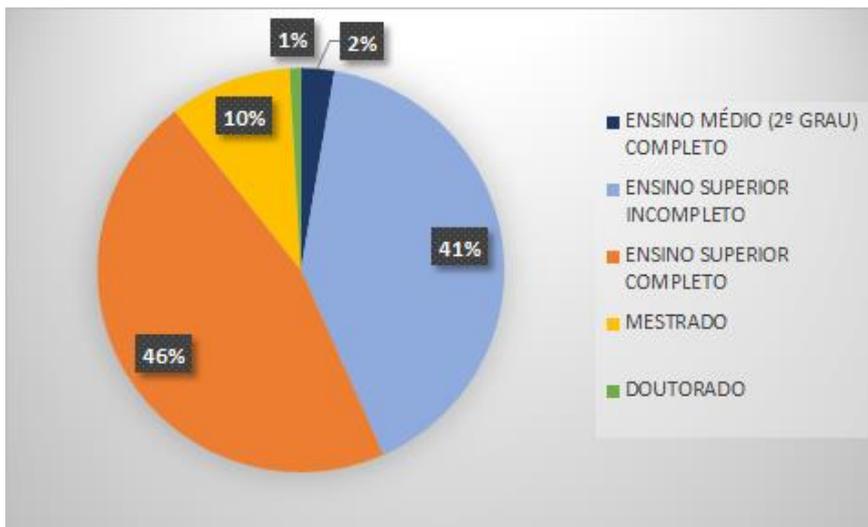
Gráfico 3 - Região Administrativa



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O gráfico a seguir abaixo refere-se a questão 4, que buscou identificar o nível de escolaridade dos respondentes. 46% responderam possuir Ensino Superior Completo, 40,7% responderam ter Ensino Superior Incompleto, 9,7% dos respondentes possuem Mestrado, 2,7% têm o Ensino Médio Completo e 0,9% possuem doutorado.

Gráfico 4 - Nível de escolaridade



Fonte: Dados do questionário 2021.

Portanto, através dos dados coletados na primeira categoria do questionário respondeu-se a um dos objetivos específicos deste trabalho. Através das respostas identificou-se o principal perfil dos moradores do DF que realizaram busca por informações relacionadas com a Covid-19. Os resultados mostraram que a maioria dos respondentes estão entre os 18 e 25 anos, se identificam com o gênero feminino, possuem Ensino Superior Completo e residem no Guará.

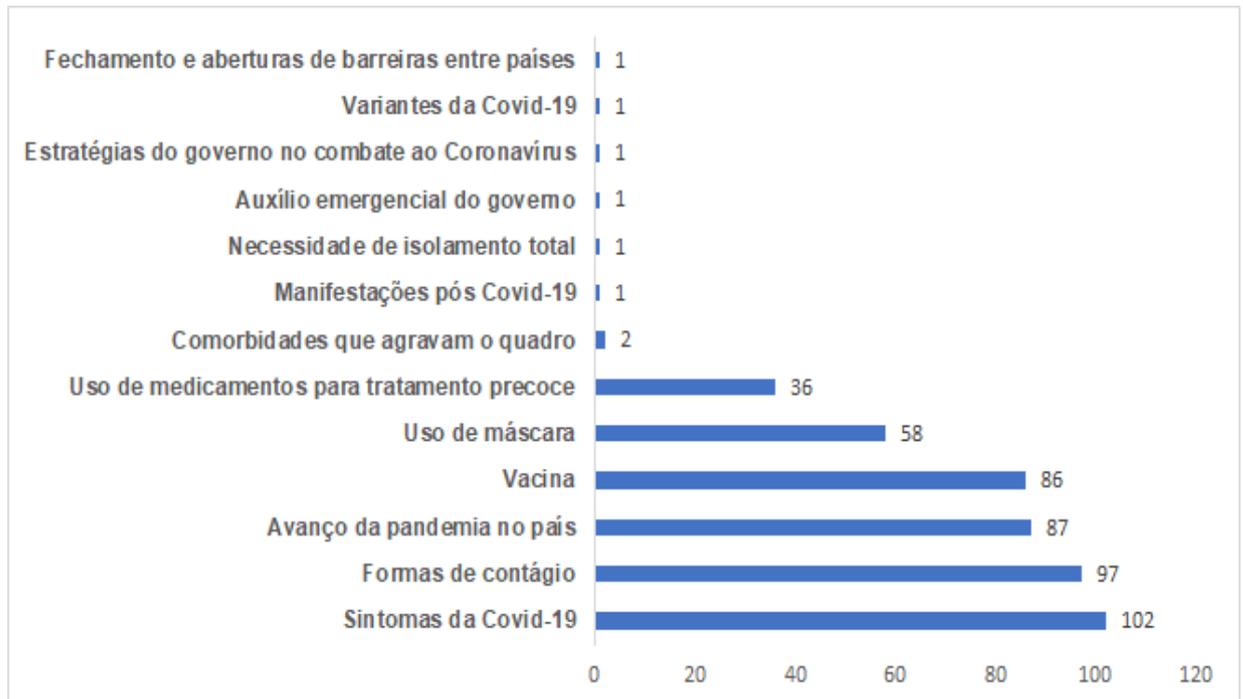
A segunda categoria do questionário, (questões de 5 a 7), buscou identificar quais foram as necessidades de informações referentes a Covid-19 que os entrevistados tiveram. Autores como Menzel (1964) e Paisley (1968) afirmam que, a necessidade por informação varia de pessoa para pessoa, neste contexto as informações podem ter diferentes graus de importância para cada entrevistado, além de sofrerem influência de fatores externos. Bettiol (1990) afirma que a busca informacional se origina através do surgimento da necessidade informacional.

O autor expõe que necessidade é uma urgência do saber, do conhecimento, e que se manifesta por alguma motivação ou com o objetivo de se ter uma visão mais clara sobre determinado assunto. A análise das necessidades informacionais permite melhor entendimento do comportamento de busca dos usuários, conforme afirmam os autores Barros, Saorim e Ramalho (2008). Dado o contexto da Covid-19 no Brasil, ao elaborar as perguntas da segunda categoria do questionário, levou-se em conta informações fornecidas pelo *Google Trends*, conforme explicado no item 2.4 deste

trabalho, esta ferramenta do Google permite acompanhar a evolução do número de buscas por uma determinada palavra-chave ao longo do tempo.

Os termos escolhidos foram os principais assuntos mais pesquisados relacionados a Covid-19 durante o período de 01/02/2020 a 31/05/2021, este período foi escolhido pelo surgimento do vírus no Brasil até a chegada das vacinas no país³.

Gráfico 5 - Pré-busca por informação



Fonte: Dados do questionário 2021.

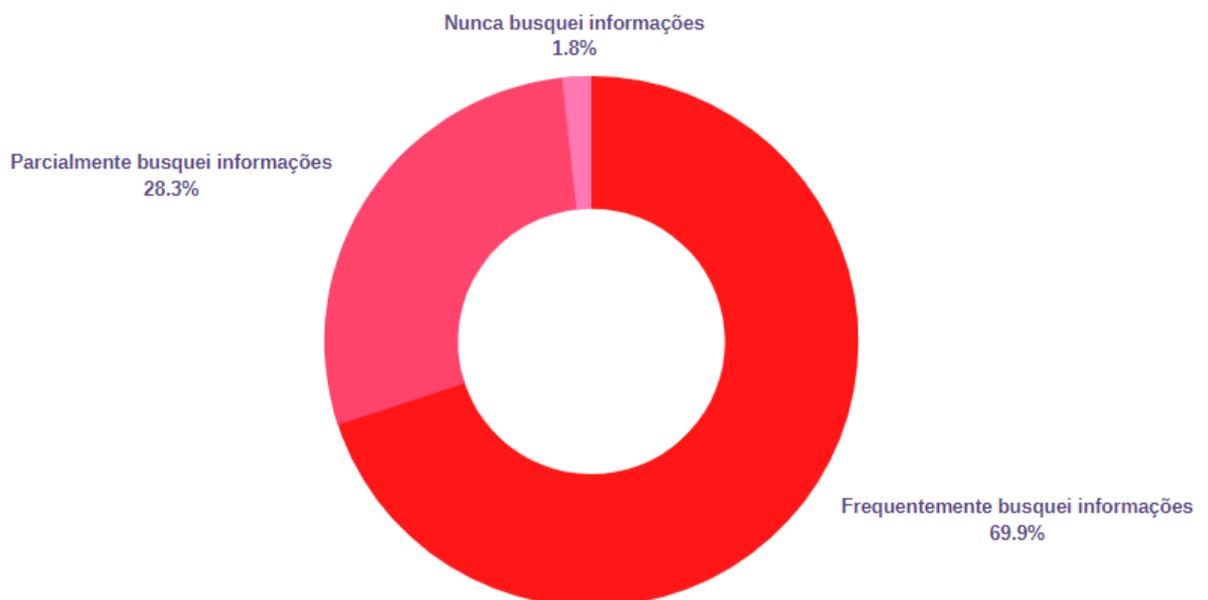
De acordo com as respostas coletadas na questão 5, os entrevistados demonstraram possuir maior necessidade por informações referentes aos “Sintomas da Covid-19”, 90% das pessoas marcaram esta opção. Seguido de 85.8% que marcaram “Formas de contágio”, 77% “Avanço da pandemia no país”, 76% “Vacina”, 51.3% sobre o “Uso de máscara”, e 31.9% sobre o “Uso de medicamentos para tratamento precoce”. Os respondentes também tiveram a opção de escreverem outras necessidades que surgiram, 1.8% escreveram possuir necessidade por informações referentes às "Comorbidades que agravam o quadro", e com porcentagens iguais a

³ Para que os entrevistados compreendessem melhor a questão, foi dada a definição do que é necessidade informacional, foi apresentado que: As necessidades de informação podem ser compreendidas como questões/dúvidas que surgiram sobre a temática ao longo do período de pandemia. Normalmente, surgem na mente dos indivíduos e são expressas através de questões. Para a definição apresentada utilizou-se os conceitos apresentados por Menzel (1964) e Paisley (1968).

0.9% os respondentes escreveram possuir necessidade por informações referentes a “Manifestações pós Covid-19”, “Necessidade de isolamento total”, “Auxílio emergencial do governo”, “Estratégias do governo no combate ao Coronavírus”, “Variantes da Covid-19” e “Fechamento e aberturas de barreiras entre países”.

Logo após responderem sobre o surgimento das necessidades pré busca da informação, os entrevistados foram questionados se o surgimento dessas necessidades levou a buscar informações que fossem capazes de satisfazê-las. O autor Pinto (2018) relata que o grande fluxo de informações sobre determinada temática (neste caso relacionadas a Covid-19), pode acarretar o surgimento de novas necessidades informacionais, bem como a não satisfação da necessidade. Wilson (1997) apontou que o comportamento de busca não está totalmente ligado a impulsos cognitivos já que nem sempre, mesmo diante de uma situação crítica, o usuário irá atrás de informação para preencher a lacuna em seu conhecimento.

Gráfico 6- Busca por informação



Fonte: Dados do questionário 2021.

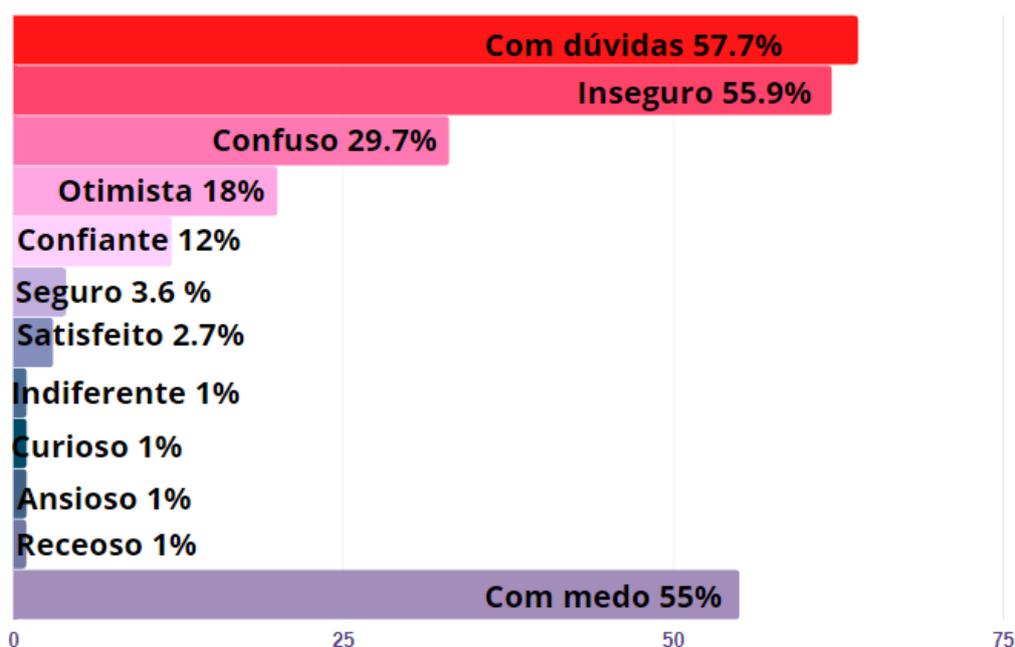
Nesta etapa do questionário, os entrevistados tiveram três opções, 69.9% marcaram a opção “Frequentemente busquei informações relacionadas a Covid-19”, 28.3% marcaram “Parcialmente buscados informações relacionadas a Covid-19.” Considerando que o objetivo desta pesquisa é analisar o comportamento de busca da

informação, se o entrevistado marcasse a opção “Não busquei informações relacionadas a Covid-19” o questionário era encerrado visto que, não havia sentido seguir respondendo a pesquisa. 1.8% dos entrevistados marcaram esta opção.

Por fim, a segunda categoria do questionário mostrou que as principais questões pré busca da informação dos entrevistados foram em relação aos sintomas da Covid-19 e as formas de contágio da doença, e que frequentemente procuraram informações sobre.

A terceira categoria do questionário, (com questões de 8 a 15), visou identificar o sentimento dos entrevistados ao realizarem a busca por informações referentes a Covid-19, quais fontes utilizaram com mais frequência, quais os fatores levaram a utilizar tais fontes, e quais fatores que levaram a não utilizar. Na elaboração desta questão levou-se em conta o modelo *Information Search Process* (ISP) de Kuhlthau proposto em 1991, foram disponibilizadas oito sensações que os entrevistados poderiam ter tido durante o processo de busca. O ISP de Kuhlthau (1991) explica que tais sensações estão atreladas ao fato do usuário estar ou não apto a buscar informação, se deparar com informações conflitantes, com a facilidade ou dificuldade na recuperação de informações relevantes e de qualidade e a satisfação da necessidade informacional. Além das sensações disponibilizadas no questionário, os respondentes também tiveram a opção de escrever aquela que já não estivesse exposta no questionário.

Gráfico 7 - Sentimento na realização de busca



Fonte: Dados do questionário 2021.

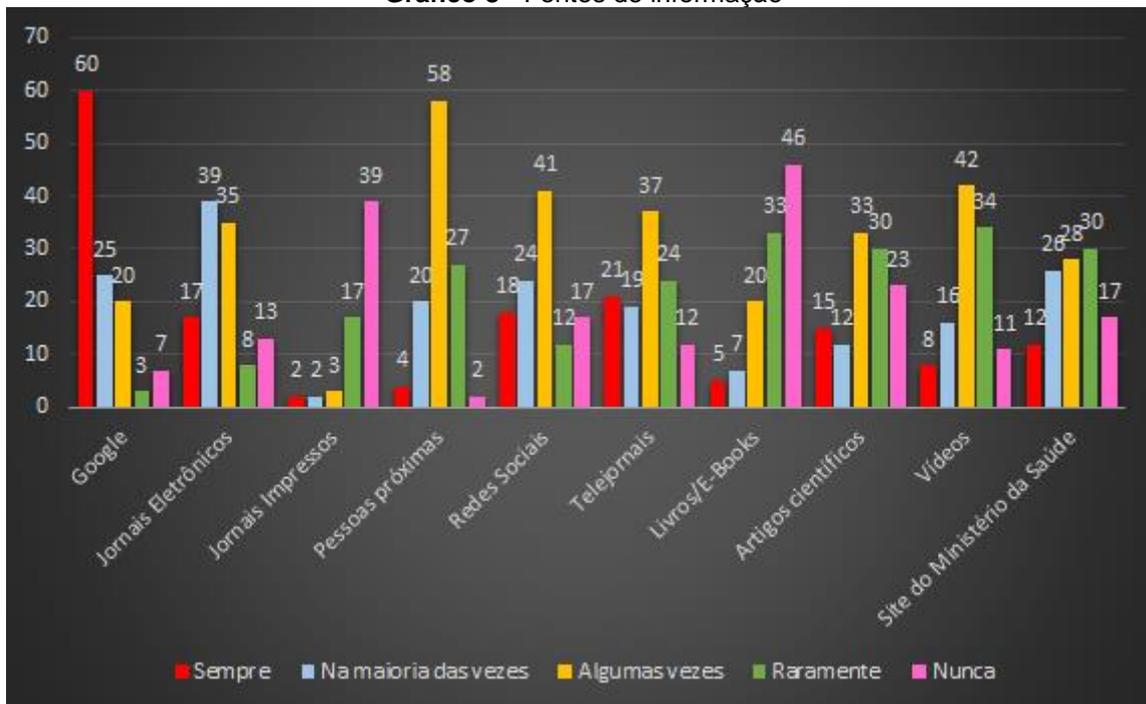
A maioria dos entrevistados, 57.7% relataram estarem “Com dúvidas” ao realizarem a busca, 55.9% se sentiram “Inseguro” durante o processo, 55% “Com medo”, 29.7% “Confuso”, 18% “Otimista”, 10.8% “Confiante”, 3.6% “Seguro”, 2.7% “Satisfeito”, e com porcentagens iguais a 0.9% os entrevistados descreveram se sentirem “Indiferente”, “Curioso”, “Ansiosa” e “Receoso”.

Conforme descrito no ISP, os sentimentos estão atrelados ao processo de busca realizado, Kuhlthau (1991) reforça que essas sensações podem surgir quando nos deparamos com alguma dificuldade em achar informações confiáveis, com a falta de uso de linguagem clara pela fonte, não saber filtrar informações, o fluxo intenso de informações, entre outros motivos descritos no ISP.

Também foram questionados sobre a frequência com que buscaram as fontes de informação para atender as necessidades de informação durante a pandemia. Ao elencar as fontes de informação no questionário, levou-se em conta as fontes disponíveis na *internet*, que a maioria tem acesso, e geralmente a linguagem utilizada é clara e de fácil entendimento, também foi proposto fontes confiáveis de informação como artigos científicos, que requerem que o usuário faça um maior refinamento informacional para acessar este tipo de conteúdo.

Através das respostas coletadas, e do gráfico abaixo percebe-se quais fontes foram mais utilizadas pelos entrevistados para buscar informações.

Gráfico 8 - Fontes de informação

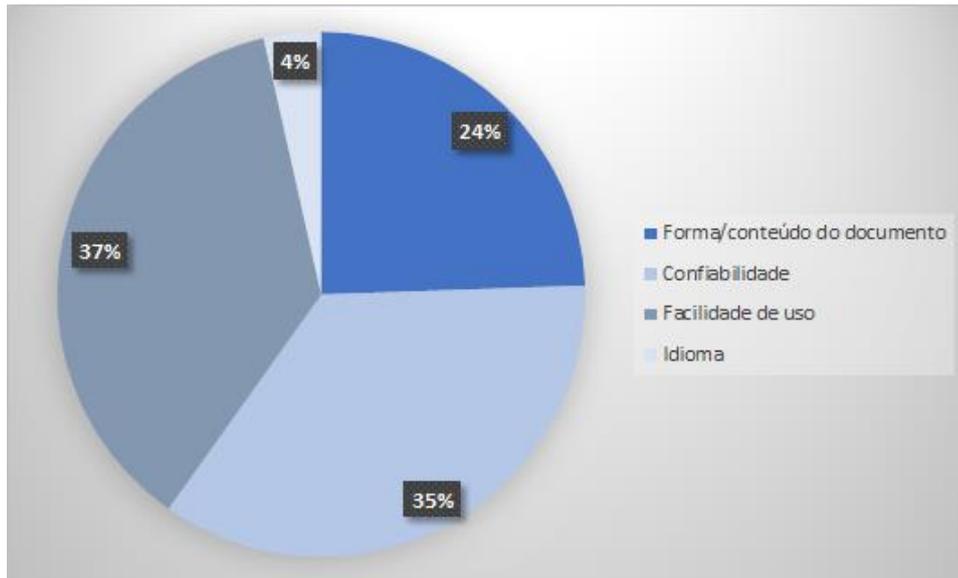


Fonte: Dados do questionário 2021.

60 pessoas responderam que sempre utilizam o Google para pesquisa, 21 sempre utilizam os telejornais, 18 pessoas responderam sempre utilizam as redes sociais, 17 sempre utilizam os jornais eletrônico. 58 pessoas responderam adquirem informações referentes a Covid-19 algumas vezes através de pessoas próximas, 42 responderam algumas vezes utilizarem os vídeos. Entre as fontes que nunca são utilizadas estão os: Livros e E-Books (46), Jornais Impressos (39).

Nas perguntas seguintes, os usuários foram questionados sobre quais fatores levaram a utilizar as fontes de informações acima com mais frequência e quais levaram a não utilizar as fontes. Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) afirmam que as fontes de informação e conhecimento da informação são fatores que podem influenciar o processo de busca.

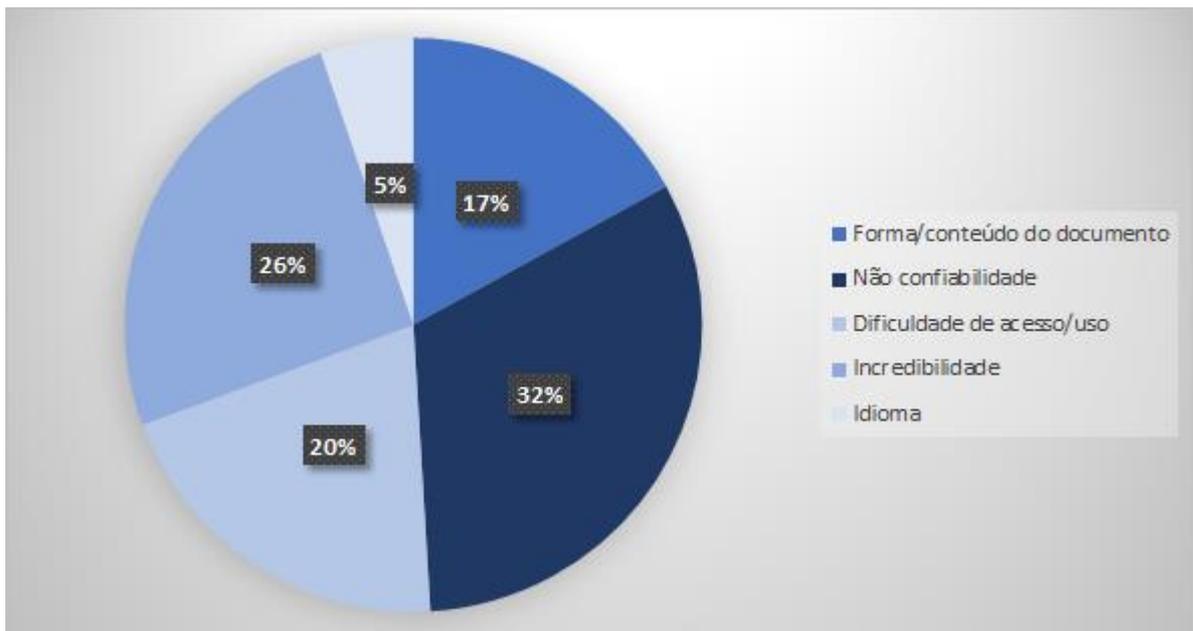
Gráfico 9- Fatores que influenciaram o uso das fontes



Fonte: Dados do questionário 2021.

37% responderam que a facilidade de uso das fontes foi o que levou a acessá-las, 35% responderam que a confiabilidade nas informações repassadas, 24% a forma/conteúdo do documento e 4% idioma.

Gráfico 10 - Fatores que influenciaram o não uso das fontes

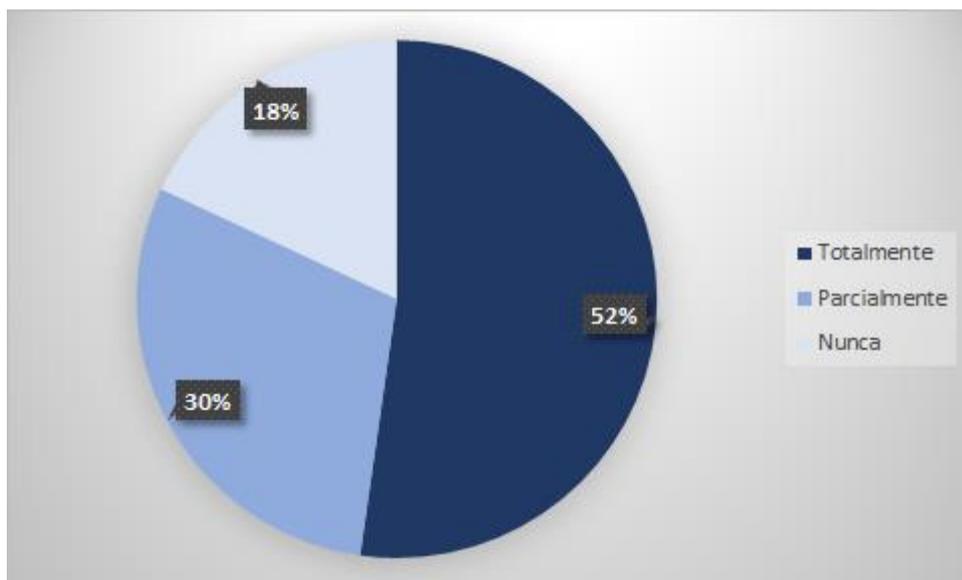


Fonte: Dados do questionário 2021.

Dos fatores que levaram a não utilizar as fontes, 32% responderam que não confiavam nas informações repassadas, 20% relataram que a dificuldade de acesso/uso foi uma barreira, e 26% selecionaram a incredibilidade da fonte.

As questões a seguir visaram identificar os fatores que influenciaram a busca por informação dos, os respondentes deveriam relatar se o cenário político atual e a sociedade (família, amigos, colegas etc.) influenciaram totalmente, parcialmente ou nunca no processo de busca.

Gráfico 11 - Contribuição do cenário político na busca por informação

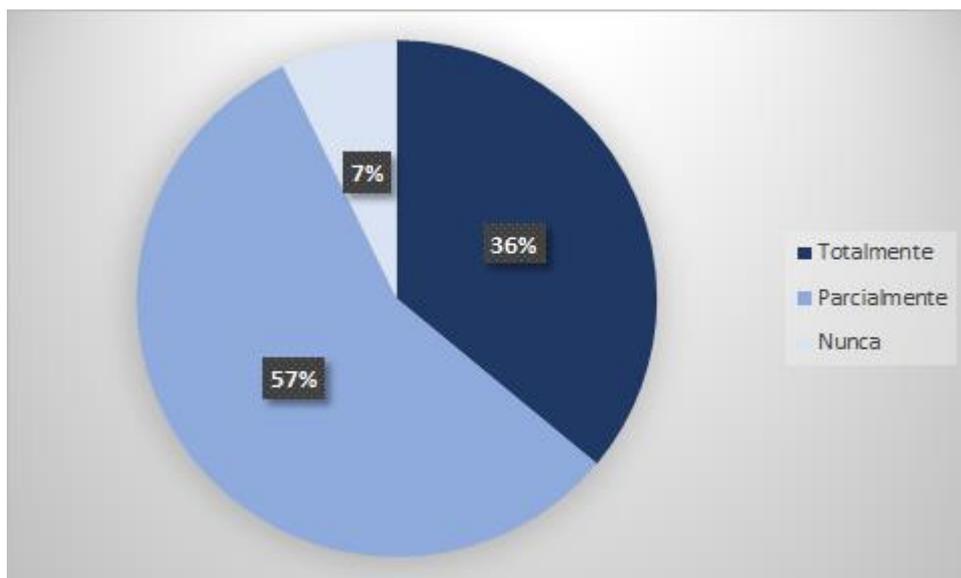


Fonte: Dados do questionário 2021.

Dos dados obtidos através do questionário, 52% relataram que o cenário político influenciou totalmente o processo de busca, 30% relataram ter influenciado parcialmente e 18% responderam que nunca influenciou.

Já a sociedade (família, amigos, colegas etc.) 36% relataram que influenciaram totalmente na busca por informação, 56.8% parcialmente e 7.2% nunca.

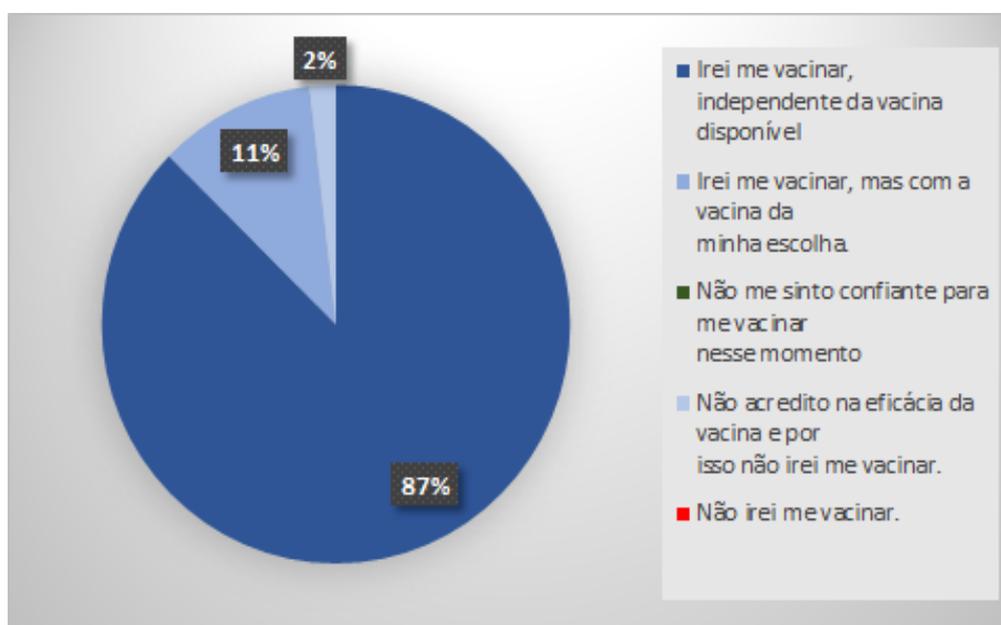
Gráfico 12 - Contribuição da sociedade na busca por informação



Fonte: Dados do questionário 2021.

Na pergunta seguinte, foi levado em conta o grande fluxo de notícias referentes ao surgimento de vacinas contra a Covid-19, os entrevistados foram questionados se iriam tomar vacina independente da vacina que estiver disponível, iriam se vacinar, mas com a vacina escolhesse, não se sentiam confiantes para me vacinar neste momento, não acreditam na eficácia da vacina e por isso não irá me vacinar e, por fim, não irá se vacinar. Esta questão serviu para expor a influência das notícias referentes à vacina contra a Covid-19.

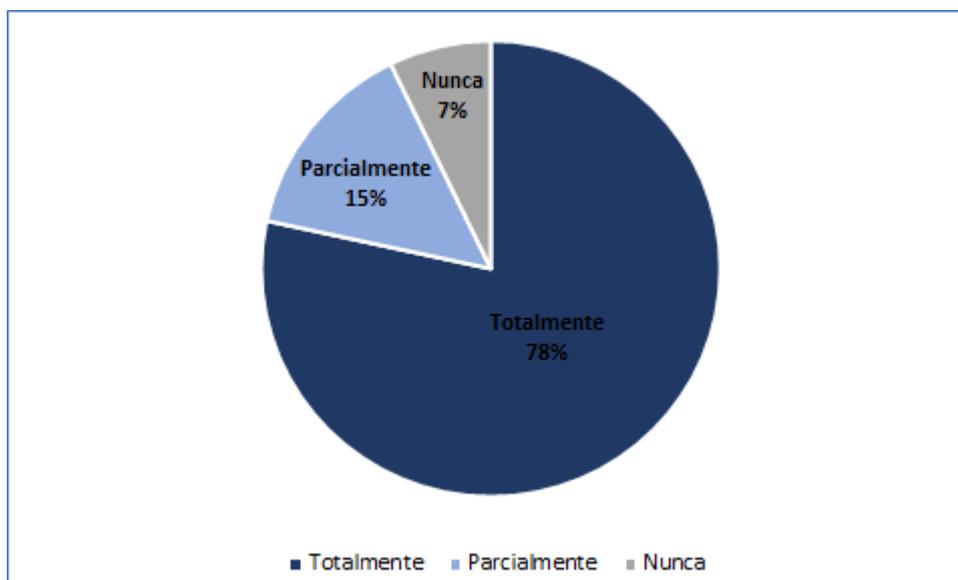
Gráfico 13 - Vacina



Fonte: Dados do questionário 2021.

O gráfico abaixo demonstra se as informações buscadas contribuíram para a decisão de tomar ou não a vacina.

Gráfico 14 - Informação x Vacina



Fonte: Dados do questionário 2021.

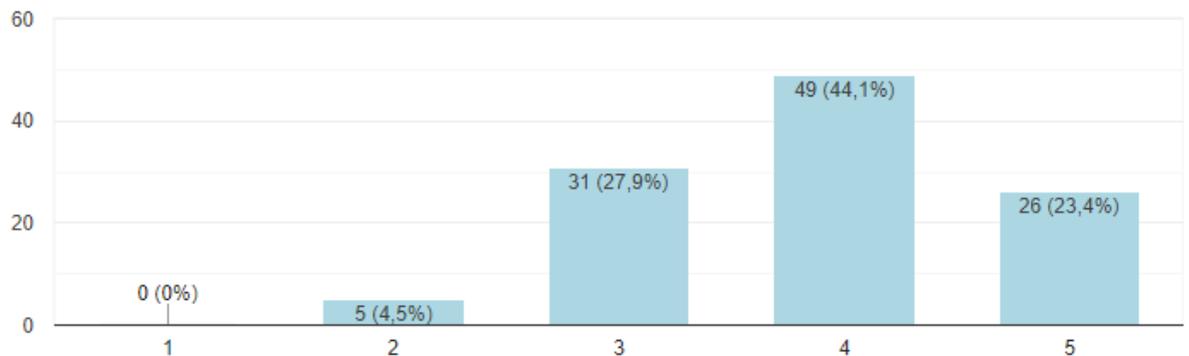
Através da terceira categoria do questionário observou-se que durante o processo de busca da informação os entrevistados se sentiram confusos, conforme já exposto, este fato pode estar atrelado ao grande fluxo de informação a que foram submetidos. Outro ponto relevante foi a fonte de informação mais utilizada durante o processo de busca, o Google, principalmente pela sua facilidade de uso, que também permite que o usuário faça filtragem das informações que deseja recuperar. Conforme exemplificado, o processo da busca pode sofrer influências de fatores externos, as respostas mostraram que o cenário político contribuiu totalmente durante a busca da informação, esta contribuição pode estar atrelada à divergência das informações repassadas pelas autoridades do Governo e organizações da saúde no tratamento da Covid-19, medidas de segurança e outros fatores já citados. Por último, nota-se que as informações buscadas também tem influência na tomada de decisões dos entrevistados, como o caso da vacina.

Na última categoria do questionário os entrevistados deveriam avaliar quão compreensíveis foram as informações encontradas, na escala de 1 a 5, em que: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível. As informações referentes ao avanço da pandemia pelo país,

formas de contágio, sintomas da Covid-19, uso de máscara, uso de medicamentos para tratamento precoce, vacina. E por último, se as informações encontradas foram capazes de satisfazer a necessidade informacional do entrevistado.

Referente ao avanço da pandemia pelo país, 49,1% dos participantes do estudo relataram que as informações encontradas foram compreensíveis.

Gráfico 15 - Avanço da pandemia

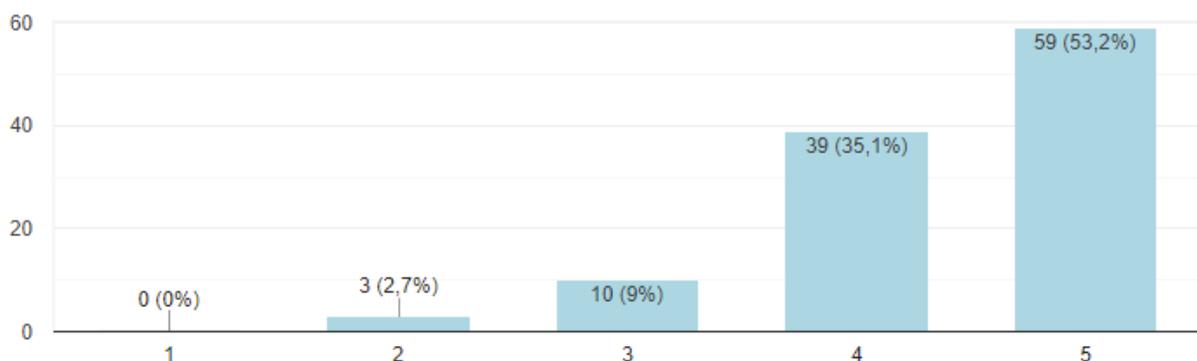


Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

53,2% relataram que as informações referentes às formas de contágio foram muito compreensíveis.

Gráfico 16 - Formas de contágio

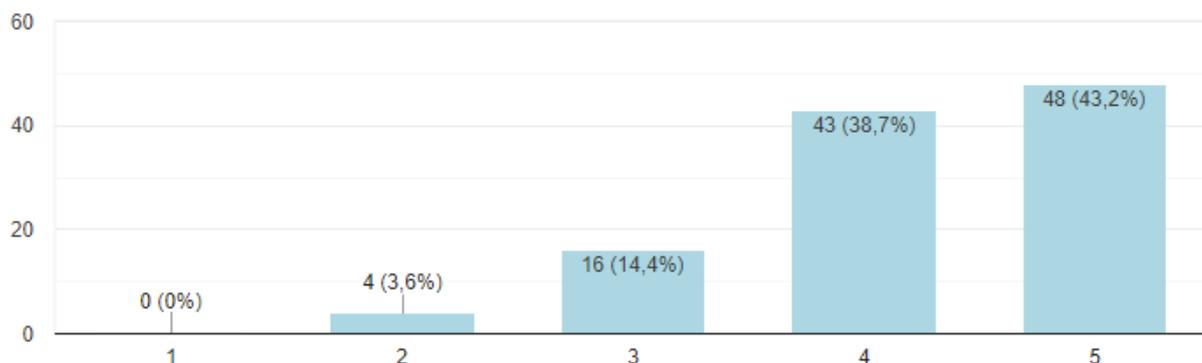


Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

43.2% responderam que as informações encontradas a respeito dos sintomas da Covid-19 foram muito compreensíveis.

Gráfico 17 - Sintomas da Covid-19

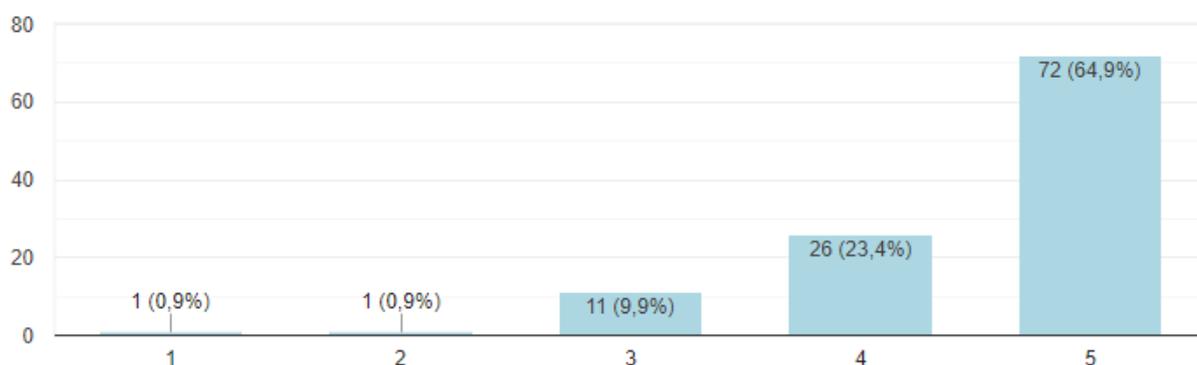


Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

64.9% responderam que as informações referentes ao uso da máscara foram muito compreensíveis.

Gráfico 18 - Uso de máscara

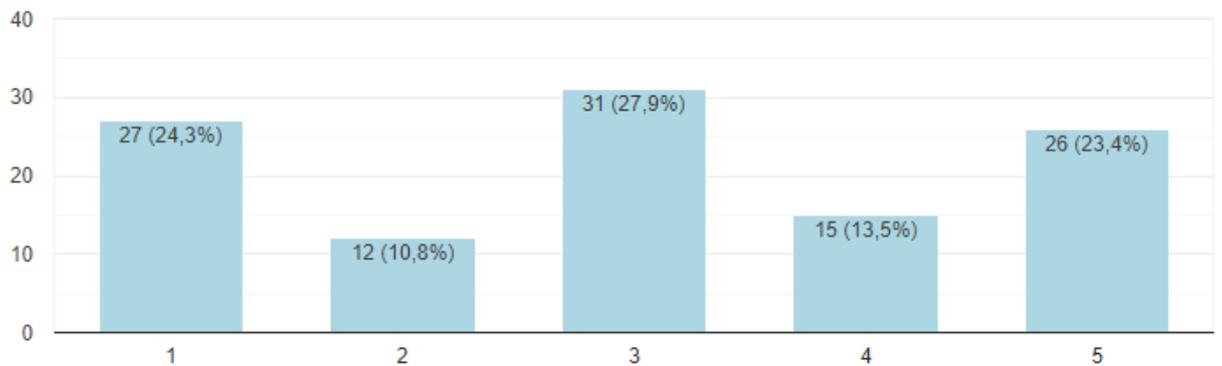


Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

27.9% responderam indiferente às informações referentes ao uso de medicamento para tratamento precoce. 24.3% relataram que as informações foram não compreensíveis.

Gráfico 19 - Uso de medicamentos para tratamento precoce

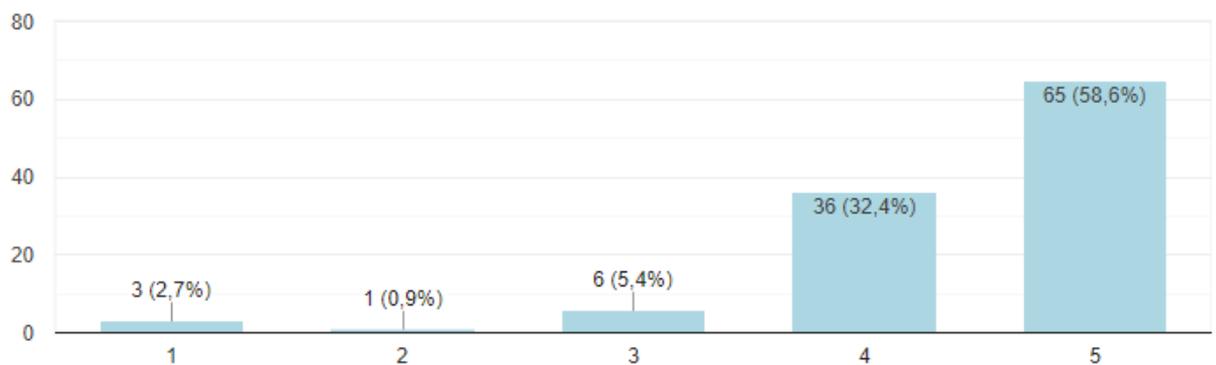


Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

58.6% responderam que as informações sobre a vacina foram muito compreensíveis.

Gráfico 20 - Informações referentes a Vacina



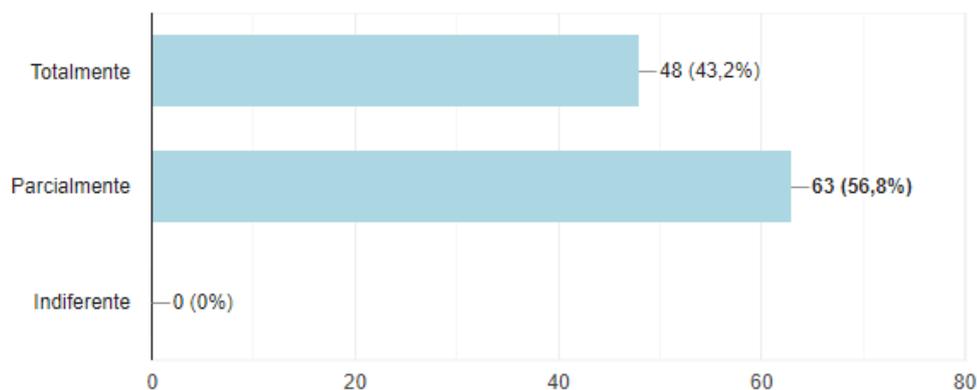
Escala: 1 - Não compreensível; 2- Pouco compreensível; 3 - Indiferente; 4 - Compreensível; 5 - Muito compreensível.

Fonte: Dados do questionário 2021.

Diante dos dados demonstrados acima, e pela maioria dos respondentes terem buscado por informações referentes a Covid-19, que foram compreensíveis ou muito

compreensíveis, capazes de preencher alguma lacuna em seu conhecimento. Desta forma pode-se inferir que a amostra de 46% que responderam possuir o ensino superior completo e 40.7% que relataram possuírem ensino superior incompleto, saiba utilizar os mecanismos de busca, escolher fontes de informações confiáveis e filtrarem as informações que lhe forem úteis. Percebe-se que mesmo para estes indivíduos que saibam utilizar os mecanismos de busca, as ondas informacionais podem trazer certas barreiras para obter êxito no processo de busca, como o caso do uso de medicamentos para tratamento precoce.

Gráfico 21 - Satisfação na busca por informação.



Fonte: Google Forms

A última questão do questionário os participantes deveriam responder se as informações encontradas foram capazes de preencher alguma lacuna referente a Covid-19. Percebe-se que com a chegada do vírus ao Brasil, o indivíduo tende a buscar informações que possam preencher alguma lacuna em seu conhecimento, esta lacuna pode ser entendida também como uma necessidade, e o pesquisador pode ter êxito ou não durante o processo de busca. Porém como visto no decorrer da pesquisa, mesmo diante de alguma lacuna nem sempre o usuário irá atrás de informações para preencher tal espaço, e a não satisfação da necessidade, pode implicar numa nova busca, conforme explica Pires (2012). 43.2% responderam que as informações encontradas foram capazes de satisfazer totalmente sua necessidade, 56.8% relataram que as informações encontradas satisfizeram parcialmente a sua necessidade. Por fim, também foi possível observar a construção de confiança dos entrevistados no processo de busca, no gráfico 7, na pré busca da informação, observa-se que foi relatado

sentimentos como 'com dúvidas', ' com medo' e 'inseguro', já nos gráfico de 15 a 20, na pós busca da informação, observa-se que os entrevistados, mesmo diante dos sentimentos elencados, souberam buscar informações compreensíveis sobre a maioria dos assuntos, porém sobre o uso de medicamentos para tratamento precoce, gráfico 19, as opiniões ficaram bem divididas, isto pode estar atrelado ao fato de que sobre este assunto houve um maior número de informações conflitantes, conforme exemplificado no item 2.4 deste trabalho, mantendo-se assim as dúvidas dos indivíduos em relação ao assunto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se iniciou em meados de março de 2021, e para fundamentação da pesquisa levou-se em conta todo o ano de 2020, desde do surgimento do vírus no Brasil, adoção de medidas sanitárias como o lockdown, até o surgimento das vacinas em 2021.

Os dados coletados e analisados permitiram dimensionar o comportamento de busca de uma parcela da população do Distrito Federal em relação às necessidades e busca da informação que os entrevistados tiveram, quais fontes utilizaram para buscar informações, quais fatores influenciaram a busca, e por fim, se obtiveram êxito na busca por informação, ou seja, se as informações buscadas foram capazes de satisfazer alguma necessidade.

Os objetivos gerais e específicos desta pesquisa foram alcançados, através da primeira categoria do questionário, foi respondido o objetivo geral, em que foi possível identificar o perfil dos usuários do DF em relação à busca da informação. Respondeu-se também aos objetivos específicos, por meio da coleta e análise de dados, e foi possível caracterizar o comportamento de busca com o auxílio da literatura. Através dos dados obtidos por meio das questões quatro a sete, levantou-se as principais fontes e temáticas buscadas durante a pandemia por moradores do DF. Também se identificou fatores e barreiras que influenciaram a busca, com os dados das questões de oito a quinze, e se as mesmas tiveram alguma influência na tomada de decisões, como o caso da vacinação.

Por meio da revisão de literatura, e da coleta de dados foi-se capaz de compreender melhor o processo de busca, foi entendido que comportamento de busca poder ser uma consequência de alguma lacuna no conhecimento, tal afirmação já tinha

sido exposta por Martínez-Silveira e Oddone (2007). Entende-se que, ao realizar busca ativa da informação, o usuário só irá atrás de determinada informação quando constatar alguma lacuna em seu conhecimento, mas mesmo diante desta percepção o usuário irá ou não fazer algo para preencher tal espaço.

Durante o processo de busca podem surgir também inúmeras dificuldades, impossibilitando o usuário de ter êxito em sua busca, através da coleta de dados é possível observar que alguns fatores podem influenciar o usuário a não utilizar determinada fonte, por meio das respostas observa-se que a não confiabilidade na fonte foi o fator mais votado entre os entrevistados. Também deve-se levar em conta fatores que influenciam o usuário a utilizar as fontes para busca, mediante as respostas é possível observar que os entrevistados buscam fontes que seja de fácil uso/acesso. Mediante isto, a pesquisa foi importante para demonstrar quais os principais fatores que levam os indivíduos a silenciarem as fontes.

Ao decorrer desta pesquisa foi possível observar a importância do ISP de Kuhlthau (1991) para melhor entendimento das etapas de busca e dos sentimentos empregados pelos participantes da pesquisa, que em sua maioria estavam com dúvidas, com medo, inseguros e confusos durante o processo. Conforme descrito por Kuhlthau (1991), esses sentimentos estão mais atrelados a fase de exploração, quando o indivíduo se depara com alguma informação conflitante, fato que pode ser observado na fundamentação teórica, ao serem elencados as ondas informacionais que foram repassadas à população, como o caso do uso de medicamentos para tratamento precoce. Observa-se ainda as diversas influências externas que o comportamento de busca pode sofrer, assim como dito por Wilson e Walsh (1996) motivos sociais e meio ambiente podem interferir, no contexto desta pesquisa, os principais fatores foram o cenário político e a sociedade, que podem ter ou não terem motivado o comportamento dos entrevistados como um todo, bem como na tomada de decisão, como o caso da vacina. A partir dos dados coletados, pode ser observado que a maior parte dos entrevistados, cerca de 87%, irá se vacinar independente da vacina disponível, cerca de 2% relataram não se sentirem confortáveis para se vacinar neste momento, conforme pode ser visto no gráfico 13. No gráfico 14, foi visto que as informações buscadas a cerca da vacina influenciaram totalmente 78% dos participantes da pesquisa na tomada de decisão.

Embora seja possível observar ver que a maioria dos participantes da pesquisa ingressaram no ensino superior, ou seja, grande parte teve contato com a vida

acadêmica e possivelmente com ferramentas de busca mais avançadas, e que devido a este conhecimento, mesmo que prévio, dos entrevistados com os mecanismos de pesquisa disponíveis na internet, pode-se assumir que estes indivíduos, mesmo diante de um grande volume de informação, saibam selecionar informações que melhor atendam às suas necessidades e saibam reconhecer *fake News* e lidar com grandes volumes informacionais, como o fenômeno ‘infodemia’ explicado no item 2.4.

No tocante a pesquisas futuras, cabe questionar ou aferir se o grau de instrução dos indivíduos realmente influencia no uso dos mecanismos de buscas, e se estes estão menos suscetíveis a *fake news*, e para estudos sobre a temática da Covid-19, cabe a averiguação da baixa adesão a vacina no Distrito Federal entre seus moradores, e principalmente analisar se as informações enganosas acerca da vacina, tiveram influência na tomada de decisões.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. V.; BRAGA, R. M. O.; VIEIRA, W. O. A contribuição de C. Kuhlthau para a ciência da informação no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 8, n. 1, p. 185-198, 2010. DOI: 10.20396/rdbci.v7i2.1963. Acesso em: 26 abr. 2021.

ARAÚJO, CARLOS ALBERTO ÁVILA; PEREIRA, GISELLE ALVES; FERNANDES, JANAÍNA ROZÁRIO. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 14, n. 28, p. 57-72, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/147/14712799004.pdf>. Acesso em: 07 maio 2021.

APÓS 29 dias no cargo, Nelson Teich pede demissão do Ministério da Saúde. **CNN Brasil**, Brasília, 25 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/2020/05/15/nelson-teich-pede-demissao-do-ministerio-da-saude>. Acesso em: 07 de jul. 2021.

BARROS, D. S.; SAORIM, R. N. S.; RAMALHO, F. A. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da câmara municipal de João Pessoa – Paraíba. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa – Paraíba, v. 18, n. 3, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91916>. Acesso em: 22 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979compilado.htm. Acesso em: 07 de jul. 2021.

BELKIN, Nicholas J. **Anomalous state of knowledge**. na, p. 44-49, 2005.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista Bibliotecon**. Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990. Disponível em: <https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/177876/1/ID-10611.pdf>. Acesso em: 26 maio 2021.

BRITAIN, J. Michael. Information needs and application of the results of user studies. In: **Perspectives in information science**. Springer, Dordrecht, 1975. p. 425-447. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-011-7759-7_29. Acesso em: 15 out. 2021.

BURNKRANT, R. E. A motivational model of information-processing intensity. **Journal of Consumer Research**, v. 3, p. 21-30, 1976.

CARVALHO, Isaiane da Silva; et al. Tendência de pesquisas sobre coronavírus no Google pela população brasileira. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, [S. l.], v. 23, 2021. DOI: 10.5216/ree.v23.65748. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/65748>. Acesso em: 6 jun. 2021.

CASE, D. O.; GIVEN, L. M. **Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behaviour**. United Kingdom: Emerald, 2016.

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

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Considerar o uso da cloroquina e hidroxicloroquina, em condições excepcionais, para o tratamento da COVID-19**. Processo-Consulta CFM nº 8/2020 – Parecer CFM nº 4/2020 (16 de abril de 2020). Disponível em: <http://www.campogrande.ms.gov.br/sesau/downloads/processo-consulta-cfm-no-8-2020-parecer-cfm-no-4-2020-tratamento-de-pacientes-portadores-de-covid-19-com-cloroquina-e-hidroxicloroquina/>. Acesso em: 09 de ago. 2021.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 19-37, 1971. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0020027171900246>. Acesso em: 15 abr. 2021.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271–281, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/73/33>. Acesso em: 5 jun. 2021.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

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

FAIBISOFF, Sylvia; ELY, Donald P. Information and information needs. **Information Reports and Bibliographies**, [S. l.], v. 5, n.5, p. 2-16, 1976.

FURNIVAL, A. C. M.; ABE, V. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 156-173, 2008. DOI: 10.5007/1518-2924.2008v13n25p156 Acesso em: 22 jun. 2021.

FURTADO, Renata Lira; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. **Seminário científico de Arquivologia e Biblioteconomia – do outro lado da informação**, v. 4, p. 1-10, 2015. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/furtado-r.l..pdf>. Acesso em: 07 jun. 2021.

GALHARDI, Cláudia Pereira; et al. Fato ou Fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 4201-4210, set./out. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28922020>. Acesso em: 7 jul. 2021.

GARCIA FILHO, Carlos; VIEIRA, Luiza Jane Eyre de Souza; SILVA, Raimunda Magalhães da. Buscas na internet sobre medidas de enfrentamento à COVID-19 no Brasil: descrição de pesquisas realizadas nos primeiros 100 dias de 2020.

Epidemiologia e Serviços de Saúde [online], Brasília, v. 29, n. 3, jun. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000300011>. Acesso em: 26 jun. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (orgs). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2021.

GOVERNO muda protocolo e autoriza hidroxiclороquina para casos leves de Covid-19. **CNN Brasil**, Brasília, 20 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/2020/05/20/governo-muda-protocolo-e-autoriza-hidroxiclороquina-para-casos-leves-de-covid-19>. Acesso em: 07 jul. 2021.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-209, ago. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000200010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 08 jul. 2021.

HENRIQUES, Cláudio; PESSANHA, Maierovitch; VASCONCELOS, Wagner. Crises dentro da crise: respostas, incertezas e desencontros no combate à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 99, p. 25-44, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/BWWTW6DL7CsVWYrqcMQYVkB/?lang=pt>. Acesso em: 08 de jun. 2021.

GARCIA, Leila Posenato; DUARTE, Elisete. Infodemia: excesso de quantidade em detrimento da qualidade das informações sobre a COVID-19. **Epidemiologia Serviços de Saúde** [online], vol. 29, n. 4, set. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1679-49642020000400019>. Acesso em: 10 jun. 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Percepções e estratégias relacionadas ao “viés de confirmação” por pesquisadores no processo de busca e uso da informação**. 2020. 138 f. Monografia (Pós-doutorado em Psicologia Cognitiva) - Universidade de Lisboa, Lisboa, 2020.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica**. 2008. 242 f. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.** v. 39, n. 1, abr. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652010000100002>. Acesso em: 13 jun. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KAUARK, F.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.], v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: https://ils.unc.edu/courses/2014_fall/inls151_003/Readings/Kuhlthau_Inside_Search_Process_1991.pdf. Acesso em: 26 abr. 2021.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. **Library Quarterly**, Chicago, v. 66, n.2, p. 161-193, 1996.

LEMOS, Vinícius. BBC News. **Os brasileiros não-binários que lutam pelo reconhecimento do gênero neutro: 'Não me considero homem, nem mulher'**. Cuiabá, 26 mar. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-47675093>. Acesso em: 14 jun. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.** Brasília, v. 36, n. 2, ago. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652007000200012>. Acesso em: 5 jun. 2021.

MENZEL, Herbert. The information needs of current scientific research. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 1, n. 34, p. 4-19, jan. 1964. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/619185>. Acesso em: 26 maio 2021.

OLIVEIRA, Fábio de; GOLONI-BERTOLLO, Eny Maria; PAVARINO, Érika Cristina. A Internet como fonte de informação em Saúde. **Journal of Health Informatics**, [S. l.], v. 5, n. 3, jul./set. 2013. Disponível em: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/267>. Acesso em: 07 abr. 2021.

PAISLEY, W. J. Information needs and uses. **Annual review of Information Science and Technology**, [S. l.], n. 3, p. 1-30, 1968.

PAULINO, Carlos Daniel; SINGER, Julio da Motta. **Análise de dados categorizados**. São Paulo: Editora Blucher, 2006.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, [S. l.], v. 35, p. 43-78, 2001.

PINHEIRO, Chloé. Grande estudo mostra como o coronavírus chegou e se espalhou pelo Brasil. **Veja Saúde**. Ago 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/medicina/grande-estudo-mostra-como-o-coronavirus-chegou-e-se-espalhou-pelo-brasil/>. Acesso em: 06 jun. 2021.

PINTO, Elton Mártires. **Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero**. 2018. 137 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/32044>. Acesso em: 08 jun. 2021.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. V.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais?. **Ciência da Informação em Revista**, Alagoas, v. 6, n. 3, p. 15-33, 2019. Disponível em: DOI: 10.28998/cirev.2019v6n3b. Acesso em: 26 abr. 2021.

PIRES, Erik André de Nazaré et al. Comportamento informacional e processo de busca da informação: bases fundamentais para pesquisa científica. **Revista ACB: Biblioteconomia**, Santa Catarina, 2012. Disponível em: <http://200.239.66.58/jspui/handle/2011/9636>. Acesso em: 16 jun. 2021.

POPULAÇÃO do DF cresce e chega a 3,094 milhões de habitantes, estima IBGE; estudo não considera efeitos da pandemia. **Portal G1**, Brasília, DF, 27 ago. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2021/08/27/populacao-do-df-cresce-e-chega-a-2094-milhoes-de-habitantes-estima-ibge-estudo-nao-considera-efeitos-da-pandemia.ghtml>. Acesso em: 15 out. 2021.

SARACEVIC, T. Information Science. *In*: BATES, M. J.; MAACK, M. N. (Org.). **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis, p. 2570-2586, 2009.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em Ciência da Informação: abstração e método científico. **Ci.Inf.**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/VP65L6856xSDztv9RzT3D5k/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 08 jun. 2021.

SILVA, Carlos Robson Souza da; et al. Contribuições do modelo de carol kuhlthau para a pesquisa sobre comportamento informacional e competência em informação no brasil. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 25, p. 1-14, 2020. Disponível em: DOI: 10.5007/1518-2924.2019.e65234. Acesso em: 26 abr. 2021.

SILVA, Emília Vitória da; CASTRO, Lia Lusitana Cardozo de. A internet como forma interativa de busca de informação sobre saúde pelo paciente. **Revista Textos de la CiberSociedad**, España, v. 16, 2008. Disponível em: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=211>. Acesso em: 20 abr. 2021.

SILVA, Gregório Jefferson da; CARVALHO, Germênia Alves Carvalho; MARANHÃO, Samantha de Moura. Letramento informacional: uma modalidade de ascensão social. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17545>. Acesso em: 27 abr. 2021.

SOUSA JÚNIOR, João Henriques de; et al. Da Desinformação ao Caos: uma análise das Fake News frente à pandemia do Coronavírus (COVID-19) no Brasil. **Cadernos de Prospecção**, Salvador, v. 13, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/35978>. Acesso em: 6 jun. 2021.

SOUZA, Jaqueline Silva de; SANTOS, José Carlos Sales dos. Infodemia e desinformação na pandemia da covid-19. **Revista Fontes Documentais**, Sergipe, v. 3, p. 231-238, 2020. Disponível em: <https://aplicacoes.ifs.edu.br/periodicos/index.php/fontesdocumentais/article/view/642/515>. Acesso em: 13 jul. 2021.

SZWARCWALD, Celia Landmann et al. ConVid - Pesquisa de Comportamentos pela Internet durante a pandemia de COVID-19 no Brasil: concepção e metodologia de aplicação. **Cadernos de Saúde Pública [online]**. Rio de Janeiro, v. 37, n. 3, abr. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00268320>. Acesso em: 26 jun. 2021.

TABOSA, Hamilton Rodrigues; PINTO, Virgínia Bentes. Caracterização do comportamento de busca e uso de informação na área da saúde: o modelo de ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 26, n. 2, p. 225-238, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/28583>. Acesso em: 26 abr. 2021.

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

WILSON, Tom D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information processing & management**, [S. l.], v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457397000289>. Acesso em: 31 mar. 2021.

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

WILSON, T. D; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, London, n. 10, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>. Acesso em: 16 jun. 2021.

APÊNDICE A.
QUESTIONÁRIO - COMPORTAMENTO DE BUSCA POR INFORMAÇÃO
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19.

PRIMEIRA CATEGORIA: PERFIL DO ENTREVISTADO QUE BUSCOU
INFORMAÇÕES REFERENTES A COVID-19

1. Faixa etária:

- 18 A 25 ANOS
- 26 A 30 ANOS
- 31 A 35 ANOS
- 36 A 40 ANOS
- 41 A 50 ANOS
- MAIS DE 50 ANOS

2. Qual gênero você se identifica?

- Feminino
- Masculino
- Outro: _____

3. Selecione abaixo a região administrativa do Distrito Federal em que você reside:

- Águas Claras;
- Arniqueira;
- Brazlândia;
- Candangolândia;
- Ceilândia;
- Cruzeiro;
- Fercal;
- Gama;
- Guará;
- Itapoã;
- Jardim Botânico;
- Lago Norte;
- Lago Sul;

- Núcleo Bandeirante;
- Paranoá;
- Park Way;
- Planaltina;
- Plano Piloto;
- Recanto das Emas;
- Riacho Fundo;
- Riacho Fundo II;
- Samambaia;
- Santa Maria;
- São Sebastião;
- SCIA/Estrutural;
- SIA;
- Sobradinho;
- Sobradinho II;
- Sol Nascente e Pôr do Sol;
- Sudoeste/Octogonal;
- Taguatinga;
- Varjão;
- Vicente Pires.

4. Escolaridade:

- ENSINO FUNDAMENTAL (1º GRAU)INCOMPLETO
- ENSINO FUNDAMENTAL (1º GRAU)COMPLETO
- ENSINO MÉDIO (2º GRAU) INCOMPLETO
- ENSINO MÉDIO (2º GRAU) COMPLETO
- ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO
- ENSINO SUPERIOR COMPLETO
- MESTRADO
- DOUTORADO

SEGUNDA CATEGORIA: PRÉ BUSCA DA INFORMAÇÃO

5. A partir da definição exposta, em que medida você compreende o que é uma necessidade de informação:
- Completamente
 - Parcialmente
 - Não compreendo
5. Desde o surgimento do primeiro caso de Covid-19 no Brasil, em fevereiro de 2020, quais foram as necessidades de informação que você teve?
- Avanço da pandemia no país;
 - Formas de contágio;
 - Sintomas da Covid-19;
 - Uso de máscara;
 - Uso de medicamentos para tratamento precoce contra a Covid-19;
 - Vacina
- Outro: _____
6. Essas questões levaram você à busca por informações. Se a resposta a essa questão for nunca, o questionário deverá ser encerrado.
- Frequentemente busquei informações relacionadas a Covid-19;
 - Parcialmente busquei informações relacionadas a Covid-19;
 - Nunca busquei informações relacionadas a Covid-19.

TERCEIRA CATEGORIA: BUSCA POR INFORMAÇÃO

7. Qual o seu sentimento quando você estava realizando a busca por essas informações?
- Confiante
 - Seguro
 - Otimista
 - Satisfeito
 - Inseguro
 - Com dúvidas
 - Confuso

() Com medo

() Indiferente

Outro: _____

8. Assinale a frequência com que você BUSCA as seguintes fontes de informação para atender as necessidades de informação durante a pandemia:

1 - Nunca | 2 – Raramente | 3 – Algumas vezes | 4 – Na maioria das vezes | 5 – Sempre

FONTES	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Google					
Jornais Eletrônicos					
Jornais Impressos					
Pessoas próximas					
Redes Sociais (Todo tipo de rede social. Ex: Instagram, Tiktok, Facebook, etc..)					
Telejornais					
Livros/E-					

Books					
Artigos científicos					
Vídeos					
Site do Ministério da Saúde					

9. Quais fatores levaram a utilizar as fontes de informações acima:

- Forma/conteúdo do documento;
- Confiabilidade;
- Facilidade de uso;
- Idioma.

10. Quais fatores levaram a NÃO utilizar as fontes de informações acima:

- Forma/conteúdo do documento;
- Não confiabilidade;
- Dificuldade de acesso/uso;
- Incredibilidade;
- Idioma.

11. O cenário político atual contribuiu para a forma que você buscou informações?

- Totalmente
- Parcialmente
- Nunca

12. A sociedade (família, amigos, colegas, etc.) contribuíram para a forma que você buscou informações?

- Totalmente
- Parcialmente

Nunca

13. Em relação à vacina:

Irei me vacinar, independente da vacina disponível.

Irei me vacinar, mas com a vacina da minha escolha.

Não me sinto confiante para me vacinar nesse momento.

Não acredito na eficácia da vacina e por isso não irei me vacinar.

Não irei me vacinar.

14. As informações que você buscou contribuíram para a sua decisão de tomar a vacina?

Totalmente

Parcialmente

Nunca

QUARTA CATEGORIA: PÓS BUSCA DA INFORMAÇÃO

Nas questões a seguir você deverá levar em conta as fontes de informação mais buscadas, e avaliar na escala de 1 a 5 em que: 1 - Não compreensível | 2 - Pouco compreensível | 3 - Indiferente | 4 - Compreensível | 5 - Muito compreensível.

15. Quão esclarecedoras foram as informações encontradas relacionadas ao avanço da pandemia pelo país:

16. Formas de contágio:

17. Sintomas da Covid-19:

18. Uso de máscara:

19. Uso de medicamentos para tratamento precoce:

20. Vacina

21. Considerando as buscas que você efetuou, assim como as informações recuperadas, em que medida você considera ter encontrado informações que satisfizeram suas necessidades?

- Totalmente
- Parcialmente
- Nunca

Obrigada pela participação!