

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS-UFG
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO-FIC
CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos:
Busca, Uso e Barreiras Informacionais em ambiente de Uberização

Carlos Augusto Nunes da Silveira e Sousa

Goiânia, junho de 2021

**TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR
VERSÕES ELETRÔNICAS DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE
GRADUAÇÃO NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DA UFG**

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio do Repositório Institucional (RI/UFG), regulamentado pela Resolução CEPEC nº 1204/2014, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação (TCCG):

Nome completo do autor: *Carlos Augusto Nunes da Silveira e Saena*

Título do trabalho: Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos: Busca, Uso e Barreiras Informacionais em ambiente de Uberização

2. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF do TCCG.

Carlos Augusto Nunes da Silveira e Saena
(Nome completo do autor)²

Ciente e de acordo:

Eliany Staroboffsky
(Nome completo do orientador)²

Data: 15 / 06 / 2021

¹ Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à coordenação do curso. Os dados do documento não serão disponibilizados durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

² As assinaturas devem ser originais sendo assinadas no próprio documento, imagens coladas não serão aceitas.

Carlos Augusto Nunes da Silveira e Sousa

Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos:
Busca, Uso e Barreiras Informacionais em ambiente de Uberização

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Gestão da Informação
da Universidade Federal de Goiás-UFG, como
requisito à obtenção do Grau de Bacharel em
Gestão da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo

Goiânia, Junho de 202

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Sousa, Carlos Nunes da Silveira e , Carlos Augusto Nunes da Silveira e Sousa

Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos [manuscrito] : Busca, uso e barreiras informacionais em ambiente de uberização / Carlos Augusto Nunes da Silveira e Sousa Sousa, Carlos Nunes da Silveira e . - 2021.

XLVI, 46 f.

Orientador: Prof. Dr. Eliany Alvarenga de Araújo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação (FIC), Gestão da Informação, Goiânia, 2021.

Bibliografia. Apêndice.

Inclui gráfico.

1. Busca de Informação. 2. Uso de Informação. 3. Barreiras Informacionais. 4. Uberização. I. Araújo, Eliany Alvarenga de , orient. II. Título.

CDU 02


Carlos Augusto Nunes da Silveira e Sousa

**Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos:
Busca, uso e barreiras informacionais em ambiente de uberização**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Gestão da Informação da Universidade Federal de Goiás-UFG, como requisito à obtenção do Grau de Bacharel em Gestão da Informação, aprovado em 11 de junho de 2021, pela banca examinadora constituída pelos seguintes membros:



Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo
Faculdade de Informação e Comunicação-FIC/UFG
Orientadora



Prof. Dr. Rubem Borges Teixeira Ramos
Faculdade de Informação e Comunicação-FIC/UFG
Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha família que contribuiu para a realização de todo meu ensino, inclusive a graduação na faculdade.

Aos professores por transmitirem seus conhecimentos ao longo do curso.

A Profa. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo por ter sido minha orientadora e me dado todo o suporte e incentivo para a conclusão deste trabalho.

E a todos os entregadores que participaram respondendo o formulário desta pesquisa, muito obrigado.

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1: Indicação de Sexo
- Gráfico 2: Faixas Etárias
- Gráfico 3: Nível de Escolaridade
- Gráfico 4: Uso de Aplicativos
- Gráfico 5: Busca de Informação
- Gráfico 6: Busca de Informação – Fontes de Informação
- Gráfico 7: Usos de Informação
- Gráfico 8: Barreiras Informacionais

LISTA DE QUADROS

- Quadro 1: Classes de Usos da Informação
- Quadro 2: Barreiras Informacionais citadas pelos autores consultados
- Quadro 3: Modelos de Negócios – Tradicional X Uberização
- Quadro 4: Barreiras informacionais mais citadas

RESUMO

Esta pesquisa objetiva analisar o comportamento informacional de entregadores de aplicativo que atuam na cidade de Goiânia/GO. Em termos metodológicos, o campo de pesquisa foi delimitado a partir de 35 entregadores de alimentos, que estavam cadastrados para atuar no município de Goiânia/GO e que utilizavam qualquer aplicativo de entrega. Foi utilizado como critério de delimitação do campo de pesquisa a aceitação dos entregadores em participar desta pesquisa respondendo ao questionário enviado. Os dados foram obtidos por meio do envio de questionário para os maiores grupos de entregadores de Goiânia localizados no Facebook: “ENTREGADORES APLICATIVO GOIÂNIA” com 862 membros, “IFOOD entregadores Goiânia-GO Brasil” com 7,2 mil membros e “entregadores Goiânia-GO Brasil” com 820 membros. Durante o período de 23 a 26 de maio de 2021 o questionário ficou disponível para preenchimento e foram considerados válidos os 35 questionários preenchidos. A análise de dados evidenciou que, em termo do momento da busca de informação (83,8%) dos pesquisados vivenciam de forma limitada este momento crucial para o desenvolvimento de um comportamento informacional competente, pois as fontes de informação mais acessadas são apenas as comunidades de entregadores no Facebook e sites das empresas empregadoras. Em termos do uso de informação os dados evidenciaram que este momento do comportamento informacional se caracteriza a partir dos estágios mais básicos (esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental). As barreiras informacionais mais citadas foram as seguintes: barreira de capacidade de leitura, barreira de má comunicação, barreira de sentido de ameaça, barreira de distorção da informação nova. Considera-se que estas barreiras se inter-relacionam diretamente, no sentido em que, a reduzida capacidade leitura dos pesquisados pode gerar dificuldades nos processos de comunicação desenvolvidos pelos mesmos, bem como, a distorção de novas informações a partir do uso de valores e tradições recebidos do contexto familiar e de convivências sociais diversas podem gerar desinformações. Uma ultima barreira que age como um unificador deste contexto de limitações e dificuldades é a barreira de sentido de ameaça, uma vez que, o ambiente estressante vivenciado pelos entregadores (superexploração dos entregadores; a baixa previsibilidade de trabalho e a reduzida remuneração; a ausência de garantias de direitos trabalhistas e o amadorismo de grande parte dos entregadores) são elementos fundantes de um ambiente de insegurança e de condições insalubres de trabalho. Este ambiente colabora diretamente para a criação de ameaças constantes e buscas e usos de informação limitados.

Palavras-chave:

Comportamento Informacional. Busca de informação. Uso de informação. Barreiras Informacionais. Uberização.

ABSTRACT

This research aims to analyze the informational behavior of application delivery people who work in the city of Goiânia/GO. In methodological terms, the research field was delimited from 35 food deliverers, who were registered to work in the city of Goiânia/GO and who used any delivery application. The acceptance of the deliverers to participate in this research by answering the questionnaire sent was used as a delimitation criterion for the research field. The data were obtained by sending a questionnaire to the largest delivery groups in Goiânia located on Facebook: "ENTREGADORES APLICATIVO GOIÂNIA" with 862 members, "IFOOD deliverers Goiânia-GO Brazil" with 7,200 members and "Deliverers Goiânia- GO Brasil" with 820 members. During the period from May 23 to 26, 2021, the questionnaire was available for completion and the 35 completed questionnaires were considered valid. Data analysis showed that, in terms of the moment of searching for information (83.8%) of the respondents experienced this crucial moment in a limited way for the development of competent information behavior, as the most accessed information sources are only the communities of delivery people on Facebook and employer companies' websites. In terms of information use, the data showed that this moment of information behavior is characterized from the most basic stages (clarification, understanding of problems and instrumental use). The most cited information barriers were the following: reading ability barrier, poor communication barrier, threat sense barrier, new information distortion barrier. It is considered that these barriers are directly interrelated, in the sense that the reduced reading ability of respondents can generate difficulties in the communication processes developed by them, as well as the distortion of new information from the use of values and traditions received from the family context and from different social interactions can generate misinformation. A last barrier that acts as a unifier of this context of limitations and difficulties is the threat sense barrier, since the stressful environment experienced by deliverers (overexploitation of deliverers; the low predictability of work and low pay; the absence of guarantees of labor rights and the amateurism of most couriers) are founding elements of an environment of insecurity and unhealthy working conditions. This environment directly contributes to the creation of constant threats and limited information searches and uses.

Key Words:

Search for information. Use of information. Informational barriers. Uberization.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

2.2 Objetivos Específicos

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Comportamento Informacional

3.2 Barreiras Informacionais

3.3 Uberização

4 METODOLOGIA

4.1 Delimitação do Campo de Pesquisa

4.2 Classificação da Pesquisa

4.3 Universo/Amostra

4.4 Etapas e Técnicas de Pesquisa

4.4.1 Coleta dos Dados

4.4.2 Organização dos Dados

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

5.1 Caracterização dos Pesquisados

5.2 Busca de Informação

5.3 Uso de Informação

5.4 Barreiras Informacionais

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

7 REFERÊNCIAS

8 APÊNDICE: Roteiro de Questionário

1 INTRODUÇÃO:

O comportamento informacional pode ser compreendido como o conjunto dos momentos vivenciados pelo usuário da informação quando o mesmo se propõe a ampliar seu conhecimento sobre determinado assunto/situação ou quando percebe que necessita resolver determinado problema em sua vida cotidiana e/ou profissional e que por meio de informações novas poderá gerar novas compreensões sobre tal problema e conseqüentemente poderá gerar novas soluções para o mesmo ou até mesmo poderá confirmar determinada informação/conhecimento que já possui ou que gerou. Para tanto, o usuário da informação desenvolve ações de busca e uso de informação.

A partir desta compreensão inicial surgem questões importantes sobre os elementos que compõem a dinâmica informacional em termos da busca e do uso da mesma. Assim, temos que, ao buscar informações para resolver determinada questão ou problema, o usuário de informação pode obter sucesso ao alcançar todas as informações necessárias. Entretanto, podem ocorrer dificuldades de diferentes naturezas que podem reduzir ou até mesmo impedir que o usuário da informação acesse e use de forma efetiva as informações definidas como necessárias. Estas dificuldades de acesso e de uso da informação são denominadas barreiras informacionais. A partir desta compreensão conceitual a problematização que orienta as análises desta pesquisa se relacionam ao seguinte questionamento: Qual o comportamento informacional de entregadores de aplicativos que trabalham no município de Goiânia/GO?

Esta pesquisa está estruturada em oito capítulos. No primeiro capítulo temos a introdução onde é apresentada a problematização da pesquisa. No segundo capítulo apresentam-se os objetivos (geral e específicos). No capítulo três temos a revisão de literatura. No quarto capítulo temos a metodologia da pesquisa. No quinto capítulo temos a análise e interpretação dos dados. No sexto capítulo temos as considerações finais e nos capítulos 7 e 8, apresentam-se respectivamente as referências e o apêndice onde está disponibilizado o questionário utilizado na coleta dos dados.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral:

Analisar o comportamento informacional de entregadores de aplicativos que atuam no município de Goiânia/Goiás.

2.2 Objetivos Específicos

Caracterizar os pesquisados em termos de: sexo, aplicativo(s) utilizado(s), faixa etária e nível de escolaridade.

Identificar as estratégias de busca de informação em termos de: frequência de busca de informação e fontes de informação acessadas.

Identificar as estratégias de uso de informação a partir das 8 (oito) classes de uso propostas por Taylor (1986) citado por Choo (2006).

Caracterizar as barreiras informacionais vivenciadas pelos pesquisados nos momentos de busca e uso de informação.

3 REVISÃO DE LITERATURA:

3.1 Comportamento Informacional

O comportamento informacional, também conhecido como *information behavior*, é definido por Wilson como:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação incluindo tanto a busca ativa como a busca passiva, bem como, a utilização da informação. Compreende também a comunicação entre pessoas e ainda a informação recebida passivamente, como por exemplo, assistir propagandas na televisão sem qualquer intenção de agir sobre as informações prestadas. (Wilson, 2000, p. 49).

Para este autor o comportamento informacional é um processo onde o usuário da informação vivencia, em uma situação ideal, os seguintes momentos: definição da necessidade de informação, busca da informação definida como necessária e uso da informação objetivando atender/esclarecer a necessidade de informação definida. Neste processo um elemento fundamental é a competência informacional do usuário. A competência informacional pode ser compreendida como a capacidade do usuário em encontrar e usar informação de forma eficiente, ou seja, de forma que acesso e o uso das fontes de informação sejam satisfatórios no sentido de atender as necessidades determinadas pelo mesmo e, desta forma, possibilitar que a informação atue como elemento preponderante no sentido de gerar novos conhecimentos ou de confirmar conhecimentos já criados pelo usuário.

A partir destas considerações conceituais, apresentam-se, a seguir, algumas reflexões sobre os momentos (busca e uso de informação) que compõem o processo de comportamento informacional.

3.1.1 Busca de informação

A busca informacional é acarretada quando um indivíduo percebe a existência de uma necessidade ou lacuna (gap) informacional em relação a algum assunto. A percepção da falta de conhecimento sobre um assunto desejado faz com que a pessoa saia em busca da informação que está necessitando. Durante a busca, o usuário pode encontrar barreiras tanto psicológicas quanto físicas e financeiras que podem influenciar no resultado da pesquisa. Existem vários conceitos que descrevem o comportamento de busca informacional (*information seeking behaviour*), dentre eles podemos destacar o conceito de Wilson (2000). Assim, temos que, conforme este autor, o comportamento de busca informacional

caracteriza-se pela busca intencional por uma informação como consequência de uma necessidade de satisfazer algum objetivo. Durante a procura o indivíduo pode interagir com sistemas de informação manuais (tal como um jornal ou uma biblioteca), ou com o computador, como os sistemas baseados em (World Wide Web). (WILSON, 2000, p. 49. Tradução nossa).

Outra compreensão deste momento do comportamento informacional pode ser colocada da seguinte forma: “o comportamento de busca informacional é um subconjunto do comportamento informacional, que inclui a busca intencional de informação em relação a um objetivo”. (Spink e Cole, 2006, p. 25. Tradução nossa).

Wilson (2000) ainda conceitua outro nível de comportamento de busca em sistemas de informação (*Information search behaviour*) como sendo um micro nível do comportamento do indivíduo com os sistemas de recuperação da informação. Conforme este autor o comportamento de pesquisa de informação ou informacional é o micro nível do comportamento empregado pelo usuário da informação na interação com sistemas de informação de todos os tipos. É constituído por todas as interações com o sistema, quer ao nível de interação homem-computador (por exemplo, a utilização do mouse e cliques em links), ou no nível intelectual (por exemplo, a adoção de uma estratégia de busca booleana ou determinar os critérios para decidir qual dos dois livros selecionados entre locais adjacentes das prateleiras da biblioteca será mais útil), que vai envolver também atos mentais, como julgar a relevância de dados ou informações recuperadas. (WILSON, 2000, p. 49. Tradução nossa).

Conforme Wilson (2000), o conceito de busca informacional (*information seeking behaviour*), aparece como um subconjunto do comportamento informacional (*Information behaviour*), ou seja, a busca informacional faz parte dos processos que estudam o comportamento dos indivíduos durante uma pesquisa assim como as ações que são feitas para o encadeamento de uma pesquisa informacional, do mesmo modo a necessidade de informação; com uma diferenciação clara. A necessidade informacional como já citado anteriormente é uma experiência subjetiva, intangível, diferentemente da busca onde envolvem ações físicas por parte do pesquisador.

3.1.2 Uso da Informação:

Os estudos de comportamento informacional procuram abranger todos os momentos vivenciados pelo usuário da informação, iniciando pela necessidade de informação, ou seja, quando o indivíduo percebe a falta de informação e/ou conhecimento sobre algum assunto. A percepção da lacuna cognitiva existente em seu acervo de conhecimento faz com que a pessoa parta para a busca da informação desejada. No decorrer da busca a pessoa dará início a uma seleção das

informações encontradas rumo a uma decisão sobre quais informações darão significado ao objetivo/necessidade pelo qual foi gerada.

A partir destes momentos de acesso, seleção e do grau de expectativas é que o usuário fará uso do que foi recuperado. Conforme Wilson (2000) pode-se compreender o uso da informação como um conjunto de ações mentais e físicas. Assim, temos que:

“O comportamento de uso da informação consiste em atos físicos e mentais envolvidos na incorporação da informação encontrada na base do conhecimento existente da pessoa. Nos atos físicos podem envolver: seções de marcações em texto como fazer anotações de sua importância ou significado. Nos atos mentais envolvem, por exemplo, o acréscimo de novas informações às que o indivíduo já possui”. (WILSON, 2000, p. 50 tradução nossa).

É importante destacar que, para Wilson (2000), o comportamento de uso da informação não está necessariamente relacionado somente à ação de fazer a leitura efetiva da informação, mas também à assimilação da informação recuperada somada ao conhecimento já existente. (PEREIRA, 2011, p. 63).

O uso da informação é o ponto chave na era da informação. Existem vários desafios, mas o principal não está inserido no produzir, no armazenamento ou até na busca da mesma; uma disputa constante que é testemunhada pelos gestores de informação é o uso da informação. Induzir as pessoas a recuperar a informação desejada de modo satisfatório e com competência, rumo a um objetivo de tomada de decisão é verdadeiramente um desafio nos dias atuais. A grande quantidade de informação disponibilizada para os indivíduos, talvez seja a causa do caos informacional ao qual estamos vivendo. As pessoas estão abarrotadas de informações por todos os lados, mas não conseguem fazer separações entre o que é útil e o que não é. Talvez um dos grandes desafios dos estudos de comportamento informacional seja aprimorar com unanimidade suas pesquisas rumo a um conhecimento aprofundado do usuário de informação com objetivos de aperfeiçoar e garantir a qualidade dos estudos de competência informacional (*Information Literacy*), com a visão de melhoramento dos fluxos informacionais como um todo. Conforme Durigan et. al. (2010, p.138), “a competência informacional pode ser entendida como um conjunto de habilidades que o indivíduo necessita para interagir com a informação, em qualquer espaço que ocupe”.

A partir da compreensão dos sujeitos usuários da informação, em conjunto com o aprimoramento dos serviços prestados aos indivíduos que necessitam, buscam e usam informações, o acréscimo somado ao conhecimento já existente será inegavelmente produtivo. Essa soma de conhecimentos adquiridos através da recuperação da informação mostrará sua importância para o indivíduo quando ele se defrontar com situações de tomadas de decisão. Desta forma o uso da informação e

a geração de conhecimento, decorrentes de tal uso, são fundamentais nas organizações contemporâneas.

Ainda relativo ao uso de informação, temos o modelo proposto por Choo (2006). Neste modelo o uso da informação é o estágio no qual o indivíduo age com a informação encontrada, com o intuito de resolver o seu problema, tomar uma decisão ou aumentar a sua compreensão sobre determinada situação. A informação que é selecionada para uso pode ser apenas uma parte do total de informações obtidas e a forma como ela será processada e utilizada depende de aspectos cognitivos, da situação emocional relacionada ao processo e ao indivíduo e do contexto organizacional e social dentro do qual acontecerá seu uso.

Choo (2006) cita, a partir dos estudos de Taylor (1986), oito classes de uso da informação. Estas classes estão apresentadas no quadro 1, a seguir:

QUADRO 1: Classes de Usos da Informação

Classes de Usos	Conceitos
Uso para esclarecimento	A Informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação;
Compreensão do problema	A informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema;
Instrumental	A informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de uso instrumental.
Factual	A informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. Vale salientar que o este uso de informação depende da qualidade (precisão e confiabilidade) da informação disponível;
Confirmativo	A informação é usada para verificar outra informação. O uso da informação confirmativa envolve a busca de uma segunda opinião. Se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a informação ou decidir em que fonte confiar;
Projetivo	A informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro. O uso da informação projetiva envolve previsões, estimativas e probabilidades;
Motivacional	A informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação;
Pessoal ou Político	A informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de <i>status</i> , de reputação ou de satisfação pessoal.

Fonte: CHOO (2006)

Considera-se que por meio de tipologias deste tipo a compreensão sobre as dinâmicas de uso e a efetividade da informação pode ser ampliada. Entretanto, Choo (2006, p. 110), salienta que “(...) as pessoas oscilam continuamente entre extrair e explorar, e que o uso da informação é um processo confuso, desordenado, sujeito aos caprichos da natureza humana, como qualquer outra atividade desenvolvida por seres humanos”.

3.2 Barreiras informacionais

No âmbito dos estudos de comportamento informacional tradicionalmente são estudados os momentos de busca e uso de informação. Vale destacar que o usuário da informação pode encontrar dificuldades no âmbito destes momentos que poderão impedi-lo de obter sucesso satisfatório em sua pesquisa. Para Gasque e Costa (2003, p. 57), “ao buscar informações, as pessoas, normalmente, deparam-se com barreiras que podem impedi-las de encontrar a informação desejada”.

Neste sentido, o Modelo de Comportamento Informacional proposto por Wilson (1996) apresenta três conceitos de barreiras no comportamento de busca informacional. Estes três conceitos foram relacionados com a dimensão da situação em que a pessoa se encontra: barreiras pessoais; barreiras sociais e barreiras ambientais. Esta formulação foi repetida, de várias formas por outros escritores, alguns dos quais usam o termo preferido “variáveis intervenientes” para expressar este aspecto da dinâmica do comportamento informacional. Assim, temos que, as variáveis intervenientes podem ser: características pessoais; variáveis emocionais; variáveis educacionais; variáveis demográficas; variáveis sociais/interpessoais; variáveis ambientais; variáveis econômicas;

Ainda conforme Wilson (1996) apud Garcia (2007), dentre as variáveis intervenientes ou interferentes, no contexto das variáveis de natureza pessoal podem ser incluídas variáveis psicológicas que podem ser traduzidas como perspectiva de vida, orientação política, níveis de conhecimento, estilo de aprendizado, fatores emocionais (dúvida, conformismo, aversão ao risco), atitudes que contribuem para inovação como: preferências, estereótipos, preconceitos, autopercepção (auto avaliação de conhecimento e habilidades) e entre outras. As variáveis sociais estão inseridas no papel que a pessoa exerce (como o papel profissional) e centraliza o indivíduo em um lugar e em um sistema social ou uma organização. As variáveis sociais/interpessoais de caráter profissional abrangem exigências, regras e limitações que são estabelecidos geralmente em categorias profissionais. As variáveis ambientais podem ser compreendidas no âmbito de um país, organização ou local (com um setor, departamento, etc.). As legislações que regem o país, a situação econômica, nível de estabilização, estrutura organizacional de um setor (dependência e competências), cultura informacional, tecnologia da informação, tipo de organização. Nas fontes informacionais podem ser considerados

fatores interferentes a localização, interfaces, linguagens, credibilidade das fontes. Neste sentido, vale salientar que “(...) o autor do modelo enfatiza que é o grau de conhecimento de uma variável interferente que determina se esta influencia de forma positiva ou negativa (favorece ou impede) o comportamento informacional”. Garcia (2007, p.89).

Starec (2003, p.56) em sua dissertação de mestrado, intitulada “A questão da informação estratégica no ensino superior: Os pecados informacionais e as barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na Universidade Estácio de Sá” cita as barreiras informacionais presentes no ambiente acadêmico estudado. Assim, temos que, as barreiras citadas por este autor são as seguintes:

a) Barreira de má comunicação: “É importante registrar que não acreditamos que exista, na universidade estudada, falta de comunicação e sim má comunicação. Como acreditamos que a comunicação se confunde com a própria vida, o ato de comunicar, que vem do latim *comunicare*, tomar comum, passa a ser uma necessidade básica do homem e das empresas como regra geral. (...) Um fator importante que deve ser apontado é que a comunicação interna é muito fraca, o que pode se tornar perigoso para a instituição. Tentativas para aumentar este fluxo de informação têm sido feitas através de comunicados por e-mail, pela implantação da Intranet e por reuniões periódicas com diretores, gerentes, supervisores”.

b) Barreira da Cultura Organizacional: A segunda barreira é a da Cultura Organizacional. Conforme Starec (2003), este ponto parece básico, mas é um dos que apresenta maiores complicações. Se a cultura da organização não respaldar o fluxo informacional proposto, isto é, se não houver acesso e não se estimular à comunicação, o fluxo da informação irá parar nesta barreira organizacional. Conforme Starec (2003) “a barreira da Cultura Organizacional é também a dos paradigmas organizacionais e é uma das mais difíceis de serem transpostas. Ela pode ser facilmente identificada através de chavões como "sempre foi assim" ou "tem que ser assim A porque gestor X quer assim", só que o gestor X não queria nada disso”.

c) Barreira de falta de competência: Conforme Starec (2003) esta barreira é a mais delicada e requer um cuidado especial. “Se não houver comprometimento do pessoal envolvido, poucas são as chances de se atingir os objetivos no gerenciamento estratégico da informação. Não há possibilidade de fluxo Informacional sem as redes interpessoais, interdepartamentais e interdisciplinares. Só tecnologia não basta, é preciso levar em conta, principalmente, o capital humano para fazer frente às exigências deste mundo contemporâneo”. Starec (2003)

d) Barreira de dependência tecnológica: A quarta e última barreira citada por Starec (2003) é a da dependência tecnológica. Conforme este autor “a logística da organização tem que ser pensada para que a informação possa fluir por todos os setores envolvidos. Assim, é preciso criar uma dinâmica para que as informações circulem livremente pela organização, para que não haja concentração da informação e do conhecimento. As tecnologias de informação e de comunicação

surgiram para facilitar, mas, por vezes, o que percebemos é que elas acabam dificultando o dia a dia nas organizações. O valor da tecnologia da informação depende acima de tudo da informação e do papel desempenhado por ela nas organizações. Nosso fascínio pela tecnologia, de acordo com a crítica de Davenport, nos faz esquecer o objetivo principal da informação: informar”.

Em estudo intitulado “Lugar do lixo é no lixo: Estudo de assimilação da informação”, Tavares e Freire (2003, p. 127), afirmam que “(...) no processo de transferência da informação podem ser identificadas diversas barreiras de comunicação, sendo a primeira delas a da linguagem utilizada pelo emissor”. No âmbito deste estudo destacaram-se as seguintes barreiras:

a) Barreira Ideológica (do usuário): Relaciona-se a visão de mundo desenvolvida pelos usuários da informação, no sentido em que, desenvolvem e estruturam suas ações sociais a partir de compreensões incompletas, enviesadas ou deturpadas. No caso do estudo de Tavares e Freire (2003), destaca-se a visão de mundo deturpada dos sujeitos pesquisados de que os recursos naturais são inesgotáveis e que o espaço público não seria parte do espaço particular de cada um e com esta compreensão básica tais sujeitos não se sentem responsáveis por tais recursos. Conforme Tavares e Freire (2003), é a partir de visões de mundo deste tipo que geramos uma sociedade consumista, que vive a era do descartável que acaba por gerar a crise do descarte de resíduos sólidos e a poluição de tudo em todos os lugares.

b) Barreira de consciência e conhecimento da informação (do profissional da informação): Esta barreira consiste na ausência da ampla e correta compreensão de informações por parte dos usuários da informação que fazem uso e transmitem informações sem necessariamente conhecê-las e acabam por transmitir informações falsas, incompletas ou desatualizadas.

Em estudo de Martins (2011, p. 51), intitulado “Fluxo de informação no processo de produção de material didático na educação a distância EAD”, algumas barreiras informacionais são citadas:

a) Barreira de experiência prévia: Relaciona-se a informações e conhecimentos já estabelecidos e que ampliam a compreensão do usuário da informação para novas informações.

b) Barreira de sentido de ameaça: Relaciona-se com as sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, uma mudança.

c) Barreira de sentimento de medo e ansiedade: Esta barreira é complexa e de identificação e relaciona-se a dimensões psicoemocionais do usuário da informação.

d) Barreira de profecias autorrealizáveis: Está relacionada aos comportamentos próprios ou de terceiros.

e) Barreira de distorção da informação nova: Esta barreira está ligada às crenças que influem no entendimento da nova informação acessada.

f) Barreira de origem da informação: Esta barreira está ligada ao uso de fontes familiares que podem estar desatualizadas.

g) Barreira de desconhecimento sobre os benefícios da informação: Relaciona-se a dificuldades de aprendizagem por parte do usuário da informação.

Freire (1991) citada por Martins (2011) aponta possíveis barreiras existentes na comunicação indireta que podem ser ocasionadas por mediadores ou canais entre o comunicador original da mensagem e o receptor (usuário final) que transformam os sinais e o sentido da mensagem original, transportando uma "nova" mensagem e assumindo, para o receptor, o papel de comunicador.

Assim, temos que,

“(...) a presença de mediadores no processo de comunicação aumenta a possibilidade de ruídos na transmissão da mensagem, diminuindo a chance de o receptor receber uma mensagem completa. No processo de comunicação indireta, o agente da informação deve agir como comunicador, procurando adequar sua mensagem (forma e conteúdo, apresentação e linguagem) às condições de compreensão do receptor a quem se destina, isto é, aos usuários finais da informação comunicada”. (FREIRE, 1991).

Para Curty (2005) citado por Martins (2011), as barreiras são os principais pontos de insuficiência do fluxo informacional, e somente a partir da verificação desses obstáculos será possível obter o indicador mais sintomático para diagnosticar, de fato, quais são os principais pontos de insuficiência do fluxo, ou seja, do processo de transferência da informação de um ponto a outro.

Em artigo intitulado “Informação, sociedade e cidadania: Gestão da Informação no contexto das organizações não governamentais (ONGs) brasileiras”, Araújo (1999, p.3) cita barreiras informacionais vivenciadas por ONGs brasileiras no processo de busca e uso de informação. Assim, são citadas as seguintes barreiras:

a) Barreira de idioma: Relaciona-se a dificuldades de compreensão de línguas estrangeiras

b) Barreira de Sobrecarga Informacional: Relaciona-se a dificuldade do usuário da informação se manter atualizado de forma segura e com qualidade devido ao fluxo constante e rápido de informações que gera imenso acúmulo de novas informações.

c) Barreira ideológica: Relaciona-se a visão de mundo desenvolvida pelos usuários da informação, no sentido em que, desenvolvem e estruturam suas ações sociais a partir de compreensões incompletas, enviesadas ou deturpadas.

d) Barreira de eficiência: Relaciona-se a dificuldades, tanto de profissionais, como de usuários da informação, de se estabelecer estratégias efetivas (eficientes e eficazes) em termos da busca e do uso da informação.

e) Barreira terminológica: Relaciona-se ao uso excessivo de termos técnicos ou do uso de terminologia inconsistente.

f) Barreira de capacidade de leitura: Relaciona-se a reduzida capacidade do usuário em selecionar e ler todas as informações relevantes para atender suas necessidades.

De acordo com Wersig (1979), conforme citado por Freire (1991) as barreiras na comunicação da informação podem ser classificadas como:

a) Barreira ideológica: Relaciona-se a diferentes contextos sociais e podem ser ocorrer a partir de dois níveis: (a) entre países com formas diferentes de ordem social, onde diferentes ideologias orientam a vida social; (b) entre grupos sociais em uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;

b) Barreira econômica: Relaciona-se ao fato de que o conhecimento tem adquirido valor de propriedade privada para seu produtor e sua publicação e usos dependem do poder ou da negociação do usuário da informação com o produtor da mesma;

c) Barreira legal: Relaciona-se ao conjunto de restrições estabelecidas ao acesso e uso da informação, especialmente a informação tecnológica (aplicável à produção de bens e serviços) e que recebe proteção do sistema de registro de patentes;

d) Barreira de tempo: Relaciona-se em dois aspectos da dinâmica do fenômeno informacional: (a) pelo fato de a informação “envelhecer”, tornar-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementem seu conjunto de informações; (b) pelo fato de que, frequentemente, muito tempo é gasto entre a produção da informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente;

e) Barreira de eficiência: Relaciona-se a reduzida capacidade dos dois sujeitos sociais envolvidos na transferência de informação: (a) do ponto de vista do agente que transfere a informação (profissional da informação), que pode ser identificada na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação; (b) do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços empreendidos para usar os serviços de informação (custos financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços);

f) Barreira financeira: Relaciona-se ao fato de que, enquanto mercadoria, a informação tem um preço relativo aos seus custos e à demanda do mercado;

g) Barreira terminológica: Relaciona-se ao fato de que nem sempre usuários e profissionais da informação usam o mesmo código de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo ocorrer, especialmente na transferência da informação para o setor produtivo, que a terminologia utilizada dificulte a compreensão da mensagem pelos usuários finais;

h) Barreira de idioma: Relaciona-se ao fato de que a (s) língua (s) utilizada (s) no contexto do registro de informação não é de conhecimento do usuário da informação;

i) Barreira de capacidade de leitura: Relaciona-se à capacidade de o usuário selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pelo treinamento;

j) Barreira de consciência e conhecimento da informação: Relaciona-se a compreensão/compromisso do profissional da informação em atender à demanda do usuário da informação apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes no limite da exaustividade;

k) Barreiras de responsabilidade: Relaciona-se a compreensão/compromisso e da capacidade intelectual do usuário da informação em fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico em sua área de atuação social/profissional.

A partir destes autores citados apresenta-se, a seguir, o quadro 2: Barreiras citadas pelos autores consultados, objetivando reunir as mesmas aos seus autores.

QUADRO 2 – Barreiras Informacionais citadas pelos autores consultados

BARREIRAS	AUTOR (RES)
Má comunicação	Starec (2003)
Cultura Organizacional	Starec (2003)
Falta de competência	Starec (2003)
Dependência Tecnológica	Starec (2003)
Ideológicas (do usuário)	Wersig (1970) apud Freire (1987) Tavares e Freire (2003)
De consciência e conhecimento da informação (do profissional da informação)	Wersig (1970) apud Freire (1987) Tavares e Freire (2003)
De experiência prévia	Martins (2011)
Sentido de ameaça	Martins (2011)
Sentimento de medo e ansiedade	Martins (2011)
Profecias auto realizáveis	Martins (2011)
Distorção da informação nova	Martins (2011)
Origem da informação	Martins (2011)
Desconhecimento sobre os benefícios da informação	Martins (2011)
Ideológicas	Wersig (1976) apud Freire (1991) Araújo (1998)
Econômicas	Wersig (1976) apud Freire (1991)
Legais	Wersig (1976) apud Freire (1991)
De tempo	Wersig (1976) apud Freire (1991)
De eficiência	Wersig (1976) apud Freire (1991) Araújo (1998)
Financeiras	Wersig (1976) apud Freire (1991)
Terminológicas	Wersig (1976) apud Freire (1991) Araújo (1998)
De idioma	Wersig (1976) apud Freire (1991)

De capacidade de leitura	Wersig (1976) apud Freire (1991) Araújo (1998)
De consciência e conhecimento da informação	Wersig (1976) apud Freire (1991)
De responsabilidade	Wersig (1976) apud Freire (1991)
De idioma	Araújo (1998)
Sobrecarga Informacional	Araújo (1998)
Psicológicas	Wilson apud Garcia (2007)
Sociais	Wilson apud Garcia (2007)
Ambientais	Wilson apud Garcia (2007)

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

A partir do quadro 2, pode-se visualizar de forma reunida o conjunto extenso de barreiras informacionais registrado na literatura consultada da área da Ciência da Informação.

3.3 Uberização

Após a revolução industrial surgiu o processo de evolução tecnológica, principalmente na área da computação, impactando vários aspectos da sociedade, especialmente os negócios. Conforme TAURION, 2014, a economia se tornou digital e global, em constante evolução pelas inovações onde novos modelos de negócios são gerados a partir de plataformas e mídias digitais, principalmente pelas características de conectividade, portabilidade e programabilidade, o que possibilitou um novo modelo de negócio: A Uberização.

A Uberização é um neologismo criado a partir do nome da maior empresa do setor de *delivery* baseada em tecnologias de informação. É considerada uma nova prática econômica e organizacional, advinda da digitalização da economia. É caracterizada pela liberdade de escolha do colaborador em relação aos horários trabalhados, não existindo vínculo empregatício entre empresa e trabalhadores, usado como renda complementar também conhecido como bico ou *Gig Economy*, apesar de muitos trabalhadores terem sua única fonte de renda nessas plataformas.

Vale salientar que o setor de *delivery* brasileiro surgiu em 1980, nas grandes cidades, em que os pedidos eram realizados apenas por ligações telefônicas, predominantemente pizzarias, e os funcionários dessas empresas realizavam as entregas dos pedidos recebidos. As plataformas de *delivery* de comida online surgiram no Brasil em 2011 com a fundação da startup brasileira *Ifood*, logo seguida por dezenas de outras empresas como a gigante norte-americana Uber.

Segundo a Associação brasileira de bares e restaurantes (Abrasel), em 2018 o mercado brasileiro de *delivery* faturou mais de R\$174 bilhões, ou seja, 7% mais que no ano anterior. Esses levantamentos mostram um rápido crescimento no setor que emprega milhões, sendo responsável por quedas das altas taxas de desemprego do país (IBGE 2019), além da crescente popularização do modelo chamado uberismo ou uberização nas empresas do ramo alimentício.

As tecnologias que possibilitaram esse modelo de negócio são os dispositivos móveis e a Internet, necessários tanto para realizar os pedidos pelos clientes quanto para os entregadores que prestarão o serviço de entrega. Entre as características mais atrativas dos dispositivos móveis estão: a alta personalização; a alta mobilidade e conveniência de ser utilizado em qualquer lugar e, por fim, seu grande número de sensores (GPS, câmera fotográfica, etc). Os programas que rodam nessas máquinas são chamados de aplicativos, geralmente possuem uma boa usabilidade e geralmente cumprem apenas uma função. (TAURION, 2014).

Em termos das características deste tipo de negócio digital, temos que, o modelo da uberização tem grandes alterações em relação ao modelo de *delivery* tradicional, partindo da ausência do vínculo empregatício, o trabalhador não tem sua carteira assinada para exercer sua função, sendo considerados parceiros ou colaboradores que aderiram às plataformas. Outra característica é acerca do autogerenciamento dos entregadores, que podem escolher quando e quanto trabalhar, no entanto não recebem salário pré-determinado, recebem exatamente por entrega concluída, ocasionalmente surgem promoções ou metas que se cumpridas garantem um valor bônus. O funcionamento dessas plataformas é altamente automatizado, desde o processo de cadastramento dos seus usuários como na remuneração e distribuição do trabalho aos entregadores, baseado no seu ranking, essa classificação é baseada em avaliações dos clientes de acordo com a sua experiência de entrega. No quadro 3, a seguir, apresenta-se estas principais características:

Quadro 3: Modelos de Negócios – Tradicional X Uberização

Modelo tradicional	Modelo “uberização”
Entregador é empregado por uma empresa (restaurante, lanchonete...)	Entregador adere às plataformas (<i>Ubers</i> , <i>IFood</i> ...) não existe contratação.
A empresa arca com os custos do trabalho.	O próprio entregador gerencia e arca com os custos.
Possui garantias e direitos trabalhistas (CLT).	Não possui garantias e direitos trabalhistas.
Gerenciado pela empresa contratante.	Entregador auto gerenciado porém dependente do sistema automatizado das plataformas.
Entregador sabe o valor que vai receber no fim do dia.	Remuneração corresponde exatamente às corridas que efetua(incerto).
Não existe sistema de ranqueamento.	Entregadores são ranqueados por avaliações, afetando a remuneração e a distribuição do trabalho.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Apesar das inovações geradas pelo novo modelo de negócio, várias críticas são feitas sobre o mesmo. Segundo Abílio (2019), as principais críticas feitas sobre este modelo de negócios se relacionam às suas práticas para com os entregadores. Assim, Abílio (2019) destaca as seguintes:

a) Trabalhador superexplorado: Com o valor da jornada de trabalho cada vez menor, para o entregador atingir suas metas pessoais têm que trabalhar cada vez mais;

b) Baixa previsibilidade da carga de trabalho e remuneração: O autogerenciamento do entregador é falso, já que o fato de estar online não significa que será solicitado pelo sistema automatizado das plataformas, o que se traduz em longas esperas por corridas, muito menos possui poder de negociação em relação ao valor das corridas;

c) Não possui garantias e direitos trabalhistas: Denominados autônomos não estão protegidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, deixando o trabalhador desamparado, em caso de acidente, por exemplo;

d) Juvenilização e amadorismo: As empresas se aproveitam dos altos índices de desemprego da parcela mais jovem e pobre da sociedade, recrutando entregadores na modalidade de bicicleta, o que precariza ainda mais o serviço que já era precarizado.

Alguns estudos que analisam a uberização abordam o tema a partir do campo do Direito do Trabalho, como Araújo (2019) que realizou uma análise da jurisprudência nacional e internacional desta modalidade de trabalho, concluindo que mudanças na lei devem ocorrer para intensificar o controle estatal nestas relações dos entregadores e das empresas de *delivery*.

Outros autores focam no estudo do perfil socioeconômico dos entregadores, já que grande parte do Brasil sofre com altas taxas de desemprego e essa modalidade de trabalho é sua única solução para gerar renda para suas famílias. Assim, temos que, Leão *et al* (2019) descreve o perfil dos entregadores de Manaus, onde a metade exerce a função de entregador por desemprego e o nível de escolaridade mais predominante é o ensino médio completo. É salientado que a renda gerada pelo UberEats é considerada satisfatória.

No conjunto dos textos citados um ponto importante que ainda necessita de estudos é o desenvolvimento da economia compartilhada, que se torna cada vez mais presente na vida da população brasileira, mudando as relações de trabalho, bem como, as relações de consumo geradas no âmbito desta nova economia.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se a delimitação do campo de pesquisa, a definição do universo/amostra, a classificação da pesquisa e as etapas e técnicas de coleta e organização dos dados.

4.1 Delimitação do Campo de Pesquisa

Esta pesquisa foi delimitada a partir de entregadores de alimentos, que estavam cadastrados para atuar no município de Goiânia/GO e que utilizavam qualquer aplicativo de entrega. Foi utilizado como critério de delimitação do campo de pesquisa a aceitação dos entregadores em participar desta pesquisa respondendo ao questionário enviado. O contato do pesquisador com os pesquisados para o envio do questionário foi feito através dos maiores grupos de entregadores de Goiânia localizados no Facebook: “ENTREGADORES APLICATIVO GOIÂNIA” com 862 membros, “IFOOD entregadores Goiânia-GO Brasil” com 7,2 mil membros e “entregadores Goiânia-GO Brasil” com 820 membros.

4.2 Classificação da pesquisa

Este trabalho é classificado como pesquisa descritiva, visto que o seu objetivo central é a análise do comportamento informacional de entregadores de aplicativo.

Conforme Gil (1991),

“As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...] e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática”.

4.3 Universo ou amostra

Universo é o conjunto de elementos que possuem determinadas características. Cada unidade ou membro de uma população, ou universo, denomina-se elemento e quando se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertencem, fala-se de amostra. Define-se amostra, portanto, como qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população. (RICHARDSON et al, 1989, p.103).

A partir destas considerações conceituais, esta pesquisa foi estruturada por meio de amostra aleatória simples onde cada membro tem a mesma possibilidade de participação na pesquisa.

A justificativa para a escolha deste tipo de amostra se relaciona ao fato de ser inviável obter informações de todos os elementos ou indivíduos que têm as características que se pretende estudar, seja em função da numerosidade de dados, da relação custo-benefício, da limitação de tempo ou da acessibilidade efetiva aos dados. (PRODANOV et al, 2013, p.9).

4.4. Etapas e Instrumentos de Pesquisa

Neste item apresentam-se as seguintes etapas da pesquisa: coleta e organização dos dados.

4.4.1 Coleta de dados:

Os dados foram coletados por meio de questionário Google Formulários. O preenchimento dos mesmos se deu no período de 23 a 26/05/2021. Foram preenchidos 35 questionários e todos estes foram considerados válidos.

Vale salientar que o questionário foi escolhido devido à sua capacidade de descrever as características de um grupo social, além de ser um instrumento que atinge um grande número de pessoas sem quebrar o distanciamento social exigido para a contenção da Pandemia provocada pelo Corona Vírus vivenciada no momento de realização desta pesquisa.

4.4.2 Organização de dados:

Os dados coletados são de natureza quantitativa e foram organizados por meio de gráficos

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS:

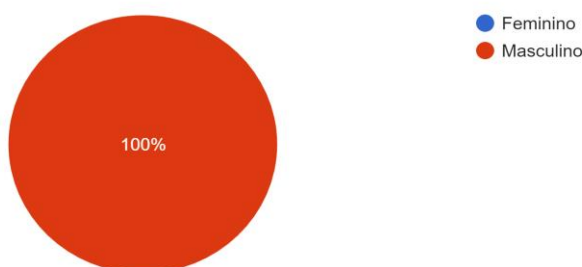
Neste capítulo apresentam-se a análise e a interpretação dos dados coletados. Para tanto, são apresentados a caracterização dos pesquisados (sexo, faixa etária, aplicativos utilizados e nível de escolaridade) e os dados de conteúdo em relação comportamento informacional, de forma específica, destaca-se as etapas de busca e uso de informação e as barreiras informacionais vivenciadas pelos pesquisados.

5.1 Dados de caracterização:

Em relação ao sexo dos pesquisados temos que o mesmo é constituído por 100% de pessoas que se classificam como do sexo masculino.

GRAFICO 1: INDICAÇÃO DE SEXO

1-Indique seu sexo
36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

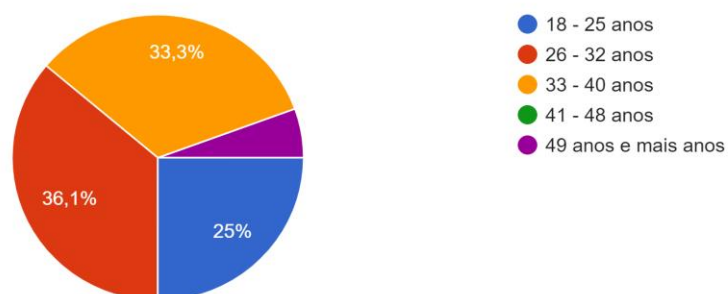
A presença majoritária do sexo masculino nesta atividade é uma realidade já registrada em outras pesquisas. Assim, temos que Soares et al (2021) caracteriza dois aspectos para a baixa presença feminina neste setor, o primeiro deve-se a moralidade criada pelos ideais neoliberais que ignora a imagem feminina que executa tarefas masculinas e o segundo aspecto reflete-se na universalização do sujeito portador de direitos pois, uma vez que idealmente as mulheres não pertencem a esses papéis sociais não há a necessidade de direitos para protegê-las apesar das peculiaridades referentes ao exercício do trabalho feminino nesta ocupação.

A faixa etária com maior frequência é de 26 - 32 anos com 36%, seguida de 33 - 40 anos (33,3%) e o grupo mais jovem 18 - 25 anos com apenas 25% dos participantes, os grupos de 49 e mais anos compõem os 5,6% restantes das respostas.

GRÁFICO 2: FAIXAS ETÁRIAS

3-Qual sua faixa etária?

36 respostas

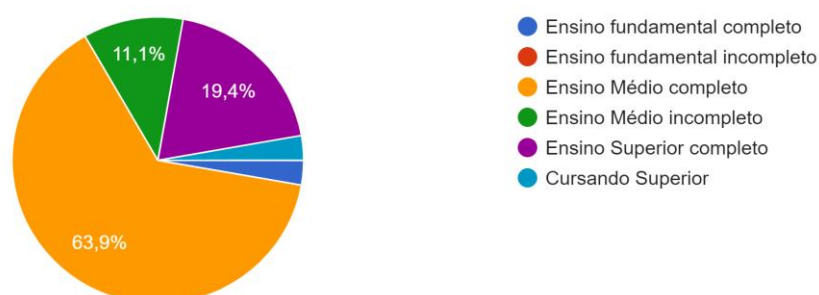


O nível de escolaridade mais frequente é o Ensino Médio completo com 63,9%. Os outros níveis mais frequentes são ensino superior completo (19,4%) e ensino médio incompleto (11,1%). Estes dados podem ser visualizados no gráfico 3, a seguir:

GRÁFICO 3: NÍVEL DE ESCOLARIDADE

4-Qual seu nível de escolaridade?(assinale o seu último nível de escolaridade).

36 respostas



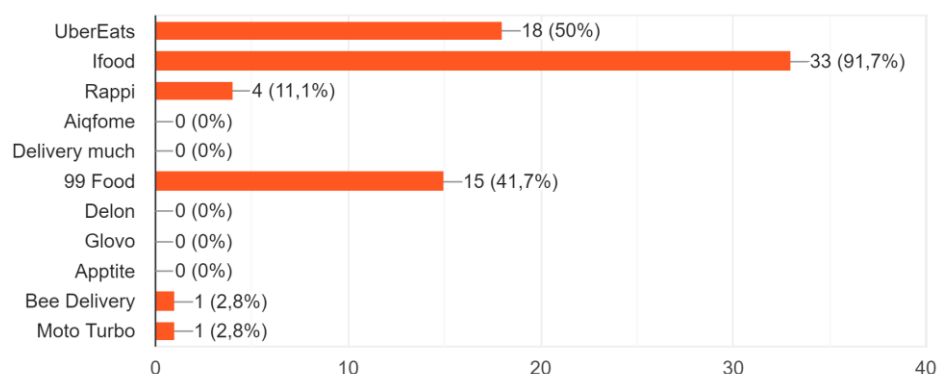
Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

Em relação aos aplicativos mais utilizados os mais citados foram os seguintes: *IFood* (91,7%), *UberEats* (50%) e *99 Food* (41,7%). Estes aplicativos são muito populares e acabam por atrair muitos clientes e conseqüentemente

entregadores. O Ifood foi fundado em 2011, é líder no setor alimentício da América Latina com 48 milhões de pedidos entregues por mês, com 160 mil entregadores ativos e 236 mil restaurantes parceiros. O UberEats, criado em agosto de 2014, é um ramo da multinacional norte-americana Uber que se aproveitou de seu sistema que conecta motoristas e passageiros para a entrega de alimentos. Está presente em 6000 cidades de 45 países (Uber). O aplicativo 99Food teve sua origem em 2012 no setor de transporte individual em 2018, se tornou a primeira empresa emergente brasileira a atingir o valor de um bilhão de dólares, recebeu altos investimentos asiáticos e hoje é uma das maiores empresas do ramo. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 4, a seguir:

GRÁFICO 4: Uso de Aplicativos

2-Quais aplicativos você realiza entregas? Você pode marcar mais de uma alternativa:
36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

A partir dos dados de caracterização pode-se considerar que, em termos gerais, os pesquisados são: homens que atuam como entregadores utilizando de forma concomitante diferentes aplicativos, mas com ênfase nos aplicativos *Ifood*, *UberEats* e *99 Food*.

Em termos da faixa etária estes entregadores, em sua grande maioria são adultos, pois se reunirmos os maiores percentuais (faixa etária: 26-32 anos e faixa etária 33-40 anos) teremos 69% dos pesquisados estão nestas faixas. Estes dados nos permitem considerar que estas classes etárias podem revelar uma das faces do desemprego ou do subemprego em nosso país. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, no primeiro trimestre de 2021, 14,8 milhões de brasileiros estavam desempregados, representando 14,7% da força de trabalho total. Assim, temos que, nestas faixas etárias, espera-se que os pesquisados já tenham ingressado no mercado de trabalho. Esta pesquisa não teve por objetivo discutir estas questões relativas a estes temas (desemprego e subemprego), mas queremos deixar este destaque e que o estudo destes temas (desemprego e subemprego)

inter-relacionados ao comportamento informacional pode ampliar nossa compreensão sobre esta relação.

Em termos de escolaridade, temos que 83,3% dos pesquisados têm níveis de ensino médio completo (63,9%) e ensino superior completo (19,4%). Estes dados permitem que se considere que estes percentuais podem estar revelando o desemprego e o subemprego mesmo para os pesquisados que têm níveis de escolaridade mais avançados (ensino médio completo e ensino superior completo). Desta forma, pode-se considerar a hipótese que mesmo com níveis de escolaridade mais avançados os pesquisados não têm obtido sucesso em suas tentativas de ingresso junto ao mercado de trabalho formal diante das dificuldades deste mercado em absorver esta mão de obra qualificada. Vale salientar também a questão da invisibilidade do trabalho feminino nesta ocupação. Os dados coletados evidenciam tal invisibilidade e isto pode significar que as mulheres teriam maiores dificuldades para adentrar nesta ocupação que pode gerar renda de forma mais rápida. Tal geração de renda poderia facilitar o retorno financeiro para as mulheres.

5.2 DADOS DE CONTEÚDO:

Em relação a este segundo momento desta pesquisa foram coletados dados sobre os seguintes aspectos: Busca de informação, uso de informação e barreiras informacionais. As análises relativas a estes dados são apresentadas a seguir:

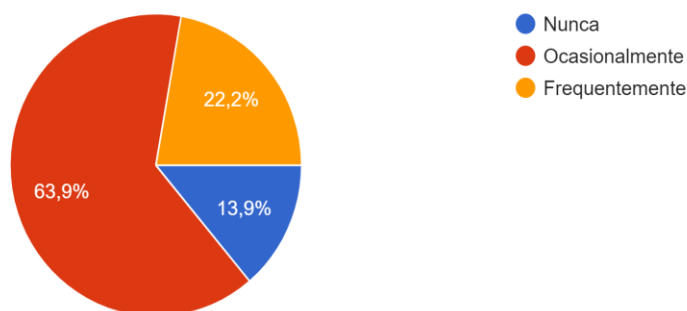
5.2.1 Busca da Informação

Em termos do momento do comportamento informacional denominado de busca de informação, temos que, 63,9% dos pesquisados declararam que sua busca por informação é ocasional e 22,2% declararam que vivem este momento de forma frequente e 13,9% declararam que nunca buscam informação. Estes dados podem ser visualizado no gráfico 5, a seguir:

GRÁFICO 5: Uso de informação - Frequência

5-Com que frequência você busca informações para resolver problemas ou dúvidas referentes aos aplicativos e as entregas?

36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

Ao reunirmos os dados que indicam busca de informação de forma ocasional e a não busca de informação temos que 83,8% dos pesquisados vivenciam de forma limitada este momento crucial para o comportamento informacional competente.

A busca de informação é acarretada quando um indivíduo percebe a existência de uma necessidade ou lacuna (gap) informacional em relação a algum assunto. A percepção da falta de conhecimento sobre um assunto desejado faz com que a pessoa saia em busca da informação que está necessitando. Durante a busca, o usuário pode encontrar barreiras tanto psicológicas quanto físicas e financeiras que podem influenciar no resultado da pesquisa. Neste sentido pode-se considerar

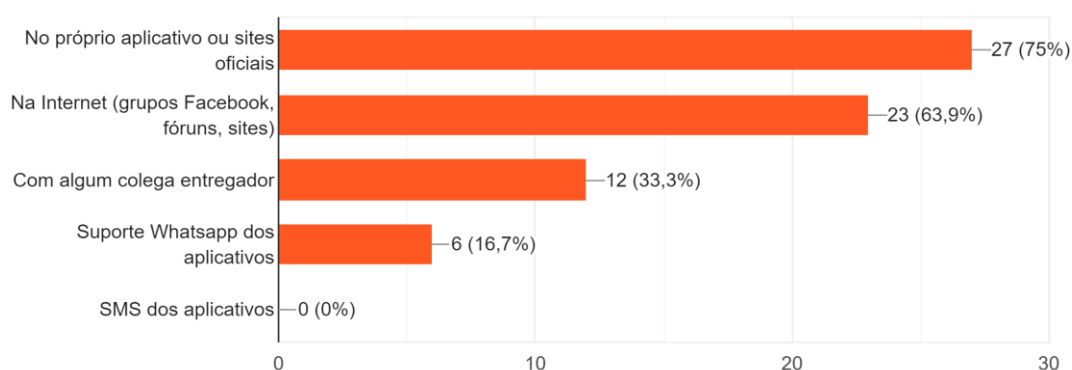
que os pesquisados podem estar vivenciando dificuldades na busca de informação. No item 5.2.3 Barreiras Informacionais serão aprofundadas esta análise.

Em termos das fontes de informação utilizadas para a busca de informações, temos que, a maior parte dos pesquisados (75%) utilizam o próprio aplicativo das empresas e sites oficiais ou portais das empresas, onde se encontram informações oficiais tanto para clientes quanto entregadores. Outra importante fonte de informações citada pelos entregadores é a Internet, através de fóruns e grupos de *Facebook* representando 63,9% das citações sobre fontes de informação utilizadas para a busca de informações. Outro item que se destaca em termos de citações foi a opção: busco informação com outro entregador que obteve 33,3% das citações. As fontes de informação menos citadas foram o suporte *Whatsapp* dos aplicativos (16,7%) e informações por SMS que não foi citada por nenhum pesquisado. Esses resultados demonstram a preferência de fontes oficiais para coletar informações desejadas. A Internet também é muito buscada quando surgem dúvidas que não são respondidas pelos canais oficiais. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 6, a seguir:

GRÁFICO 6: Busca de Informação – Fontes de Informação

6- Onde você busca informações para resolver problemas ou dúvidas referentes aos aplicativos e as entregas? Você pode marcar mais de uma alternativa:

36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

5.2.2 Usos da Informação

Em relação ao uso da informação as opções mais selecionadas foram as seguintes:

- 1º) Uso informações para esclarecer situações do meu cotidiano (44,4%);
- 2º) Uso as informações para compreender algum problema(33,3%);
- 3º) Uso as informações para saber como fazer as entregas e/ou usar os aplicativos (38,9%);
- 4º) Outros usos (28% a 18%).

Considerando-se os 8 (oito) uso de informação propostos por Taylor (1986) e citado por Choo (2006), verifica-se que os usos das informações se caracterizam com os estágios mais básicos (esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental). Assim, estes estágios se caracterizam da seguinte forma:

- a) Uso para esclarecimento:** A Informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação;
- b) Uso para compreensão do problema:** A informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema;
- c) Uso Instrumental:** A informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer. As instruções são uma forma comum de uso instrumental.

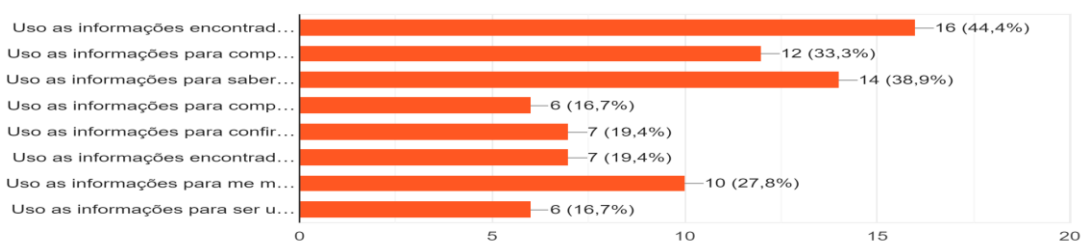
Conforme Choo (2006) o uso da informação é o estágio no qual o indivíduo age com a informação encontrada, com o intuito de resolver o seu problema, tomar uma decisão ou aumentar a sua compreensão sobre determinada situação. A informação que é selecionada para uso pode ser apenas uma parte do total de informações obtidas e a forma como ela será processada e utilizada depende de aspectos cognitivos, da situação emocional relacionada ao processo e ao indivíduo e do contexto organizacional e social dentro do qual acontecerá seu uso.

Desta forma, considera-se que, os pesquisados poderiam evoluir para estágios mais avançados em termos de uso de informação e desta forma usufruir forma mais completa dos benefícios do uso de informação e da geração de conhecimento próprio sobre as questões mais importantes para a vida pessoal e profissional dos mesmos. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 7, a seguir:

GRÁFICO 7: Usos de Informação

7- Selecione as opções que correspondem ao seu uso dessas informações. Você pode marcar mais de uma alternativa:

36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

5.2.3 Barreiras Informacionais

Em relação às barreiras informacionais, temos que, as mais citadas conforme os pesquisados foram as seguintes:

- 1º) Barreira de Capacidade de leitura(39,9%);
- 2º) Barreira de má comunicação(33,3%);
- 3º) Barreira de sentido de ameaça (39,9%)
- 4º) Barreira de distorção da informação nova (27,8%).

De forma mais detalhada estas barreiras podem ser caracterizadas das seguintes formas:

a) Barreira de capacidade de leitura: Relaciona-se a reduzida capacidade do usuário em selecionar e ler todas as informações relevantes para atender suas necessidades;

b) Barreira de má comunicação: O ato de comunicar, que vem do latim *comunicare* (tornar comum) passa a ser uma necessidade básica do ser humano. Desta forma esta barreira se caracteriza pela reduzida capacidade dos usuários da informação em comunicar suas necessidades de forma clara e conseqüentemente em obter informações relevantes para resolver ou reduzir seus problemas cotidianos.

c) Barreira de sentido de ameaça: Relaciona-se com as sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, uma mudança em determinado contexto de suas vidas cotidianas;

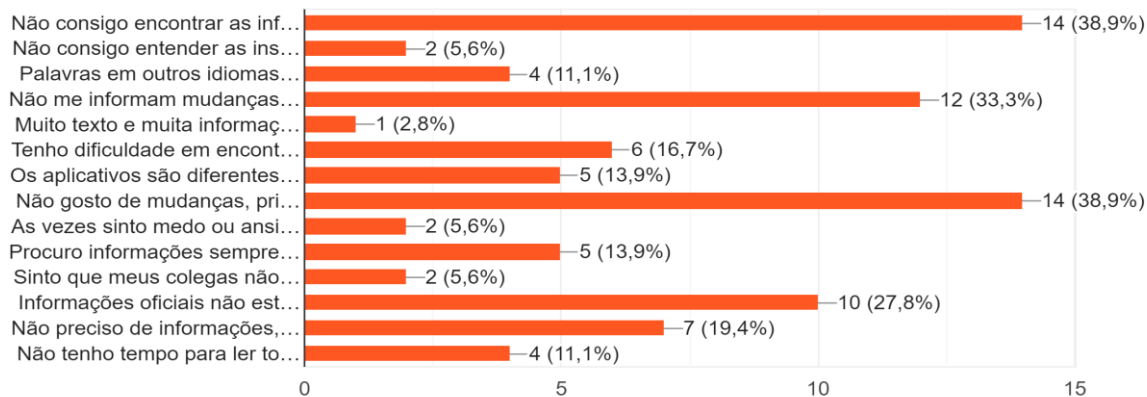
d) Barreira de distorção da informação nova: Esta barreira está ligada às crenças e valores do usuário da informação que influenciam a compreensão completa da nova informação acessada e podem reduzir a capacidade desta nova informação

gerar novos conhecimentos. Tal situação pode fortalecer preconceitos e desinformação. Estes dados podem ser visualizados no gráfico 8, a seguir:

GRÁFICO 8: Barreiras Informacionais

8-Quais dessas dificuldades você já encontrou na utilização do(s) aplicativo(s), ou no seu serviço como um todo? Você pode marcar mais de uma alternativa:

36 respostas



Fonte: Dados de Pesquisa (2021).

Apresenta-se, a seguir, o quadro 4: Barreiras identificadas por autor consultado, objetivando reunir as mesmas aos seus autores.

QUADRO 4 – Barreiras informacionais mais citadas

BARREIRAS	AUTOR (RES)
Barreira de Capacidade de leitura (39,9%)	Wersig (1976) apud Freire (1991) Araújo (1998)
Barreira de má comunicação (33,3%)	Starec (2003)
Barreira de sentido de ameaça (39,9%)	Martins (2011)
Barreira de distorção da informação nova (27,8%)	Martins (2011)

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

6. Considerações finais:

Esta pesquisa se apoiou nos conceitos de uberização e de comportamento informacional, se atendo principalmente na busca, uso e barreiras informacionais. Por meio destes elementos conceituais do campo de estudo de comportamento informacional foi possível esclarecer aspectos importantes do cotidiano informacional de entregadores de aplicativos que atuam no município de Goiânia/GO.

Assim, temos que, a problematização que orientou nossas análises foi a seguinte: Qual o comportamento informacional de entregadores de aplicativos que trabalham no município de Goiânia/GO?

A partir deste questionamento e da análise dos dados coletados o comportamento informacional dos pesquisados pôde ser compreendido a partir dos dois momentos estudados nesta pesquisa (busca e uso de informação). Assim em termos da busca de informação, temos que, 83,8% dos pesquisados vivenciam de forma limitada este momento crucial para o desenvolvimento de um comportamento informacional competente. Esta limitação fica fortemente caracterizada em termos das fontes de informação acessadas neste momento. Assim, temos que, (75%) dos pesquisados utilizam o próprio aplicativo das empresas e sites oficiais ou portais das empresas, onde se encontram informações oficiais tanto para clientes quanto entregadores. Outra importante fonte de informação importante citada pelos entregadores é a Internet. O uso desta fonte se dá por meio de fóruns e grupos de *Facebook* representando 63,9% das citações sobre fontes de informação utilizadas para a busca de informações. Outro item que se destaca em termos de citações foi a opção: busco informação com outro entregador que obteve 33,3% das citações. Desta forma a busca de informação se dá em fontes mantidas pelas empresas que empregam os entregadores e pelo contato dos entregadores em comunidades mantidas por eles (fóruns e grupos de *Facebook*). A limitação das fontes de informação pode por limitar as informações e conseqüentemente a compreensão da realidade e a geração de conhecimento por parte dos pesquisados.

Temos ainda o momento do uso da informação. Este momento pode ser vivenciado como uma possibilidade de ampliação dos conhecimentos já adquiridos (conhecimentos tácitos) e conseqüentemente a ampliação de habilidades para a atuação no mercado de trabalho, bem como, na vida social como um todo. Os dados analisados sobre este aspecto da pesquisa evidenciaram que os usos das informações se caracterizam com os estágios mais básicos (esclarecimento, compreensão de problemas e uso instrumental).

Considera-se que a análise das barreiras informacionais citadas pelos pesquisados pode auxiliar a ampliação da nossa compreensão sobre este cenário de comportamento informacional caracterizado por buscas em fontes de informação

limitadas e o uso de informação ocorrer, em grande parte dos pesquisados, em estágios básicos.

Assim, temos que, as barreiras informacionais mais citadas (barreira de capacidade de leitura, barreira de má comunicação, barreira de sentido de ameaça, barreira de distorção da informação nova) se inter-relacionam diretamente, no sentido em que, a reduzida capacidade de leitura dos pesquisados pode gerar dificuldades nos processos de comunicação desenvolvidos pelos mesmos, bem como, a distorção de novas informações a partir do uso de valores e tradições recebidos do contexto familiar e de convivências sociais diversas podem gerar desinformações. Uma última barreira que age como um unificador deste contexto de limitações e dificuldades é a barreira de sentido de ameaça, uma vez que, a mesma se caracteriza pelas sensações que levam as pessoas a sentirem-se ameaçadas, por exemplo, uma mudança em determinado contexto de suas vidas cotidianas. O ambiente estressante vivenciado pelos entregadores e já comentado anteriormente (Capítulo 3-Revisão de Literatura/ Item: 3.3-Uberização) colabora diretamente para a criação de ameaças constantes. Assim, temos que, a superexploração dos entregadores; a baixa previsibilidade de trabalho e a reduzida remuneração; a ausência de garantias de direitos trabalhistas e o amadorismo de grande parte dos entregadores são elementos fundantes de um ambiente de insegurança e de condições insalubres de trabalho.

A análise das barreiras informacionais nos auxiliou na compreensão do comportamento informacional limitado evidenciado pelas análises dos momentos de busca e uso de informação. Assim, temos que, este elemento fundamental do comportamento informacional pode auxiliar na compreensão das dinâmicas que envolvem os sujeitos informacionais em suas buscas e usos de informação.

Ao concluirmos esta pesquisa podemos sugerir temas para novas pesquisas que poderão ampliar a compreensão das relações entre sujeitos informacionais e o fenômeno informacional. Assim, temos que, pesquisas sobre entregadoras de aplicativos e suas dinâmicas de busca e uso de informação e ainda, sobre a efetividade de diferentes fontes de informação em contextos de estudos de comportamento informacional podem se constituir em pesquisas importantes. Temos também questões relativas à necessidade de se ampliar os estudos sobre as barreiras informacionais e suas consequências junto aos sujeitos informacionais, bem como, propor alternativas para a redução e/ou erradicação de barreiras informacionais e desta forma ampliar a qualidade do uso da informação.

7. Referências:

ABILIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 41-51, 2019.

ALVES, Alessandra; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 2, p. 115-128, 2010.

ARAUJO, Ygor Leonardo de Sousa. **Uberização do trabalho**: a relação empregatícia entre os entregadores e as empresas de aplicativos de comida. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. In: *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo; Ed. Do SENAC, 2006. p. 425-425.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 20, n.1, 51-54, jan./jun. 1991.

GARCEZ, Railson Marques et al. A Era da Inovação e Modelos de Negócios Digitais no Capitalismo Contemporâneo: O Fenômeno Inovativo da Uberização. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 11, p. 88408-88417, 2020.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da informação**, v. 32, n. 3, p. 54-61, 2003.

INOMATA, Danielly Oliveira et al. Barreiras ao acesso e uso da informação: evidências em projetos de inovação. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 11, n. 1, p. 79-89, 2017.

LEÃO, A. de A. ; CABRAL, L. dos S. ; GOMES, R. P. ; GONÇALVES, B. P. ; OLIVEIRA, J. M. L. de; ALENCAR, D. B. de. Shared Economy: A Uber-Eats Case Study in Manaus City. **International Journal for Innovation Education and Research**, Dhaka, Bangladesh, v. 7, n. 11, p. 450–466, 2019. DOI: 10.31686/ijer.vol7.iss11.1899. Disponível em: <https://ijer.net/ijer/article/view/1899>. Acesso em: 20 maio 2021.

LÓPEZ GARCÍA, Guillermo. Polls, public demonstrations, election results, and the media: The events of March 11 in Spain. **Zer**, n. 1, p. 89-118, 2007.

MARTINS, Jacqueline Alexandre et al. Fluxo de informação no processo de produção de material didático na EaD. 2011.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes.

Perspectivas em Ciência da Informação, v. 15, n. 3, p. 176-194, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/35586>>. Acesso em: 15 jan. 2021.

STAREC, Cláudio. **A questão da informação estratégica no ensino superior: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na Universidade Estácio de Sá**. 2003. 109 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2003.

SOARES, Pollyana Esteves et al. A invisibilidade das entregadoras de aplicativo: a uberização como elemento de precarização da divisão sexual do trabalho. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 5, p. 51611-51641, 2021.

TAURION, Cezar. **Tecnologias emergentes**: Mudança de atitude e diferenciais competitivos nas empresas. São Paulo: Évora, 2014.

TAVARES, Carla; FREIRE, Isa Maria. "Lugar do lixo é no lixo": Estudo de assimilação da informação. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 2, p. 125-135, 2003.

TAYLOR, Robert Saxton; TAYLOR, Robert Selby. **Value-added processes in information systems**. Greenwood Publishing Group, 1986.

WILSON, Patrick. Interdisciplinary research and information overload. 1996.

WILSON, Thomas D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000.

8 Apêndice: Roteiro de Questionário

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Este questionário compõe a pesquisa intitulada “Comportamento Informacional de Entregadores de Aplicativos: Busca, Uso e Barreiras Informacionais em ambiente de Uberização”. Solicitamos a sua colaboração no sentido de responder as questões apresentadas a seguir. Quaisquer dúvidas sobre estas questões ou sobre o questionário podem ser respondidas pelo pesquisador. Estou à sua disposição pelo e-mail: carlossousa7272@gmail.com. Salientamos que as respostas serão utilizadas apenas nesta pesquisa e que sua identidade não será revelada em momento algum. Desde já agradecemos pela sua colaboração!!

Dados de caracterização

1-Indique seu sexo

- Masculino
- Feminino
- Outro_____

2-Quais aplicativos você realiza entregas?

- UberEats
- Ifood
- Rappi
- Aiqfome
- Delivery much
- 99 Food
- Delon
- Glovo
- Apptite
- Outros_____

3-Qual sua faixa etária?

- 18 - 25 anos
- 26 - 32 anos
- 33 - 40 anos
- 41 - 48 anos
- 49 anos e mais anos

4-Qual seu nível de escolaridade?(assinale o seu último nível de escolaridade).

- Ensino fundamental completo
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Superior completo
- outro nível. Qual _____

Busca de informação

5-Com que frequência você busca informações para resolver problemas ou dúvidas referentes aos aplicativos e as entregas?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Frequentemente

6-Onde você busca informações para resolver problemas ou dúvidas referentes aos aplicativos e as entregas?

- No próprio aplicativo ou sites oficiais
- Na Internet (grupos Facebook, fóruns, sites)
- Com algum colega entregador
- Suporte Whatsapp dos aplicativos
- SMS

Uso da informação

7-Selecionar as opções que correspondem ao seu uso dessas informações. Você pode marcar mais de uma alternativa:

- Uso as informações encontradas para esclarecer situações do meu cotidiano (Uso para esclarecimento)
- Uso as informações para compreender algum problema. (Uso para compreensão do problema)
- Uso as informações para saber como fazer as entregas e/ou usar os aplicativos. (Uso Instrumental)
- Uso as informações para compreender fatos ocorridos no passado (Uso Factual)
- Uso as informações para confirmar se estou certo na minha opinião sobre algum assunto ou para buscar uma segunda opinião. (Uso Confirmativo)

- () Uso as informações encontradas para prever algo que provavelmente vai acontecer no futuro (Uso Projetivo)
- () Uso as informações para me manter motivado no trabalho.
- h) Uso as informações para ser um líder junto aos meus colegas de trabalho.

Barreiras informacionais

9-Quais dessas dificuldades você já encontrou na utilização do(s) aplicativo(s), ou no seu serviço como um todo?

- () Não consigo encontrar as informações que preciso no aplicativo. (B. capacidade de leitura)
- () Não consigo entender as instruções do aplicativo, existem palavras complicadas. (B. terminológica)
- () Palavras em outros idiomas prejudicam meu entendimento(B. idioma)
- () Não me informam mudanças nas entregas, tarifas dinâmicas, promoções, regras ou meios pagamentos (Barreira de má comunicação)
- () Muito texto e muita informação de uma só vez me deixa confuso (Sobrecarga Informacional)
- () Tenho dificuldade em encontrar informações de forma rápida. (Barreira de eficiência)
- () Os aplicativos são diferentes uns dos outros e isso, as vezes, me confunde (Barreira de experiência prévia)
- () Não gosto de mudanças, principalmente em algo que já funcionava bem(Barreira de sentido de ameaça)
- () As vezes sinto medo ou ansiedade em relação às informações que encontro (Barreira de sentimento de medo e ansiedade)
- () Procuo informações sempre nas mesmas fontes de informação. (Barreira de origem da informação)
- () Sinto que meus colegas não me passam todas as informações que preciso (Barreira econômica)
- () Informações oficiais não estão corretas ou não correspondem com a realidade (Barreira de distorção da informação nova)
- () Não preciso de informações, vou aprendendo na hora. (Barreira de desconhecimento sobre os benefícios da informação)
- () Não tenho tempo para ler todas as informações que necessito. **(Barreira de tempo).**
- () Outras dificuldades que não foram citadas. Quais: _____

OBS: Estas barreiras não se aplicam de forma completa para este estudo. Portanto não será necessário usa-las. OK?

**() Todas barreiras de Wersig (1979) Não se aplicam???,
c) Barreira ideológica, c) Barreira legal, d), f) Barreira financeira, k) Barreiras de
responsabilidade, d) Barreira de profecias auto realizáveis**