

COMPORTAMENTOS E VALORES INFORMACIONAIS NO CENÁRIO BRASILEIRO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Christine Conceição Gonçalves
 <http://lattes.cnpq.br/2633151150000443> –  <https://orcid.org/0000-0002-0653-0606>
gconcalves.christine@gmail.com
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Ricardo Rodrigues Barbosa
 <http://lattes.cnpq.br/6523065261260011> –  <https://orcid.org/0000-0003-3366-7525>
rbarb@gmail.com
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

RESUMO

Este trabalho apresenta resultados de um estudo, com 2.785 participantes, sobre comportamentos e valores informacionais em saúde no cenário brasileiro durante a pandemia de COVID-19. Utilizou-se como base teórica para este estudo o modelo de Orientação Informacional (OI) desenvolvido por Donald A. Marchand, William J. Kettinger e John D. Rollins, complementada pelos modelos de Uso da Informação de Taylor e de Choo. Tais comportamentos e valores referentes à informação são: proatividade, transparência, integridade, compartilhamento, monitoramento, formalidade e uso. Para o desenvolvimento deste estudo, caracterizado como quantitativo de natureza aplicada, concentrou-se no componente 'comportamentos e valores informacionais'. A coleta de dados foi realizada mediante a aplicação de um questionário online distribuído via e-mail, Facebook, Instagram e WhatsApp. A análise descritiva dos dados obtidos, foi realizada utilizando-se o software estatístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Os resultados mostram que a integridade da informação é a dimensão de maior atenção por parte dos respondentes, seguida pelo uso da informação, proatividade em relação à informação, monitoramento da informação, formalidade quanto ao uso da informação, compartilhamento da informação e transparência quanto ao uso da informação.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Valores informacionais. Uso da informação. Saúde. Pandemia. COVID-19.

Information behaviors and values in the Brazilian scenario during the COVID-19 pandemic

ABSTRACT

The paper presents the results of a study, with 2,785 participants, about information behaviors and values concerning health in the Brazilian scenario during the COVID-19 pandemic. The Information Orientation (IO) model developed by Donald A. Marchand, William J. Kettinger and John D. Rollins was used as a theoretical basis for this study, complemented by the Information Use models of Taylor and Choo. Such behaviors and values relative to information are proactivity, transparency, integrity, sharing, monitoring, formality, and use. For the development of this study, characterized as quantitative of an applied nature, it focused on the component 'informational behaviors and values'. Data collection was carried out through the application of an online questionnaire distributed by email, Facebook, Instagram and WhatsApp. The descriptive analysis of the data obtained was carried out using the statistical software *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). The results indicate that the integrity of information is the dimension of greatest attention by the respondents, followed by information use, proactivity in relation to information, monitoring of information, formality regarding information use, information sharing, and transparency regarding information use.

Keywords: Information behavior. Information values. Information use. Health. Pandemic. COVID-19.

DOI <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/41592>

Recebido em: 28/10/2022.
Aceito em: 30/08/2024.

1 INTRODUÇÃO

A crise sanitária brasileira decorrente da pandemia de *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) trouxe desafios às instituições que lidam, geram e disseminam informações em saúde pública e coletiva. Apresentar informações relevantes, confiáveis e úteis ao público em geral, no sentido de auxiliá-lo na tomada de decisões, não é tarefa trivial. Nesse contexto, a desinformação e o uso antiético de informações levam ao compartilhamento de informações incorretas que podem causar danos às pessoas tais como o medo, ansiedade, nervosismo e apreensão. Além disso, Durodolu e Ibenne (2020) acrescentam que o problema relacionado às notícias falsas se tornou um desafio existencial e com potencial para ameaçar os limites do conhecimento e informações confiáveis.

Para os autores supracitados, a competência das pessoas em lidar com a informação contribui para o alcance de objetivos pessoais, sociais, de aprendizado e ocupacionais e deve ser considerada como uma capacidade importante para combater a disseminação de notícias falsas. Essa competência seria, portanto, fundamental para promover nas pessoas o compromisso de acessar, analisar e interpretar informações para gerar novos conhecimentos úteis e resolver problemas no cotidiano.

Logo após a COVID-19 ser declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como “emergência de saúde pública de interesse internacional”, em janeiro de 2020, a própria OMS anunciou que todo surto é acompanhado por um *tsunami* de informações e no conteúdo dessas informações sempre há desinformação, boatos *etc* (WHO, 2020). E a questão fundamental durante um surto dessa natureza é garantir que as pessoas se comportem de forma a controlar a doença ou mitigar seu impacto. Portanto, não se trata apenas de informação para garantir que as pessoas estejam informadas, mas também que elas estejam informadas para agir de maneira adequada (Zaracostas, 2020).

O excesso de informações pode gerar um fenômeno intitulado *infodemia*, que pode ser definido como um volume excessivo de informações sobre um problema, uma questão, de modo que a solução se torne mais difícil. Esse processo gera um público ansioso e com dificuldade em distinguir informações baseadas em evidências de informações errôneas e não confiáveis (Naeem; Bathhi, 2020).

O termo “informação” é definido por Drucker (1988) como dados dotados de relevância e propósito. Por essa razão, em situações de crise na saúde pública e coletiva, é fundamental o acesso, em níveis individual e coletivo, a informações capazes de auxiliar as pessoas a tomar as medidas preventivas adequadas (Park *et al.*, 2023). Portanto, para acessar informações verdadeiras e úteis, é importante selecionar fontes de informação relevantes, além da capacidade de identificar notícias falsas.

Há, atualmente, 3,5 bilhões de pessoas com acesso a *smartphones* com mecanismos de busca disponíveis e acesso quase ilimitado a informações. No entanto, o mais importante nesse panorama é a capacidade de filtrar informações, fazer julgamentos críticos sobre a sua validade e formar opiniões pertinentes sobre suas implicações (Shafik, 2021). Desse modo, nota-se a importância da aptidão para realizar julgamentos, selecionar, coletar e decidir quais informações são relevantes na tomada de decisões.

De acordo com Park *et al.* (2023), é crucial entender como as pessoas percebem o risco de um vírus como o Coronavírus, respondem ao risco percebido e buscam informações para limitar o risco de contrair a doença. Portanto, compreender esses fatores é primordial para aumentar o engajamento das pessoas em comportamentos preventivos. Os resultados obtidos por esses autores mostraram que o risco percebido da COVID-19 provocou ansiedade e medo nas pessoas, o que aumentou a sua percepção de insuficiência de informações e, como consequência, a intenção de buscar mais informações. Além disso, os resultados desse estudo indicam que indivíduos com maior capacidade de coletar informações foram mais propensos a buscar informações (Park *et al.*, 2023).

O presente estudo descreve como indivíduos que moram no Brasil lidaram com as informações veiculadas, recebidas e/ou acessadas sobre a COVID-19 para tomar decisões em saúde, durante a crise sanitária brasileira decorrente da pandemia de COVID-19. Nesse sentido, além dessa introdução, serão apresentados os fundamentos conceituais sobre comportamento informacional, comportamentos e valores informacionais, e uso da informação. Em seguida, os procedimentos metodológicos adotados para obter a descrição dos comportamentos e valores informacionais em saúde. Os resultados serão apresentados e discutidos e, por último, as considerações finais.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A literatura sobre usuários, necessidades e uso da informação revela uma evolução no panorama dessas pesquisas, tanto nas metodologias aplicadas quanto nos conceitos relacionados aos estudos de usuários, necessidades informacionais e uso da informação. Nesse contexto, Figueiredo (1994) compreende estudos de usuários como as investigações realizadas para conhecer as necessidades informacionais dos usuários ou para avaliar o atendimento de suas necessidades de informações. Essa autora identificou três fases nos estudos de usuários: de 1948 a 1965, estudos concentrados no uso de informações por cientistas e engenheiros utilizando questionários, entrevistas e coleta de dados quantitativos como métodos principais de coleta de dados para promover o aprimoramento dos serviços de informação para esses usuários.

A partir de 1965, os estudos eram realizados por meio de técnicas de observação indireta do uso de coleções bem como a análise de coleções e métodos sociológicos para identificar as características dos comportamentos dos usuários; e, a partir de 1970, observa-se a continuidade de estudos sociológicos e pesquisas mais amplas e exploratórias com foco em usuários da informação de áreas como as ciências sociais e humanidades.

A evolução teórico metodológica dos estudos de usuários, bem como a ampliação de sua visão epistemológica, foi analisada por Gasque e Costa (2010), com base em revisões publicadas no periódico *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). Segundo essas autoras, a mudança conceitual de “estudos de usuários” ou “necessidades e uso de informação” para “comportamento informacional de usuários” não representa apenas uma alteração terminológica, mas, sobretudo, uma mudança paradigmática, resultante de transformações na maneira como esse tópico é definido, abordado e investigado.

Em síntese, as mudanças no foco dos estudos de usuários e usos da informação, culminaram em: a) pesquisas mais centradas no indivíduo; b) inclusão de outros grupos estudados (alunos, professores, gestores, por exemplo), além de cientistas e tecnólogos; c) abordagem multifacetada, englobando os aspectos sociocognitivo e organizacional; d) compreensão do comportamento informacional como processo em que os indivíduos estão

constantemente buscando e usando informações; e) ampliação dos estudos qualitativos, assim como uso de múltiplos métodos; f) maior consistência teórica com aumento de fundamentação interdisciplinar; e g) crescimento do número de pesquisas, em todas as partes do mundo (Gasque; Costa, 2010).

O conceito de comportamento informacional envolve a relação do indivíduo com a informação, bem como com as fontes e canais de informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes (Davenport, 1998).

De acordo com Wilson (2000), comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Engloba atos físicos e mentais envolvidos na incorporação da informação encontrada na base do conhecimento da pessoa. Para Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), comportamento informacional pode ser compreendido como atividades que envolvem as necessidades dos sujeitos e a forma como eles buscam, usam e transferem a informação em diferentes contextos. Para esses autores, o contexto tem papel fundamental no entendimento das motivações e do comportamento do usuário de informações.

Vários modelos que abordam as necessidades informacionais, a busca e o uso da informação são encontrados na área da ciência da informação para a realização dos estudos de usuários.

Segundo Case e Given (2016), modelos podem ser compreendidos como versões simplificadas da realidade e ao ilustrar processos causais, facilitam observar se as hipóteses são consistentes com o que é observado na vida real. Desse modo, os modelos intencionam descrever e explicar circunstâncias que preveem ações individuais na busca de informações, e no uso ou não delas.

De acordo com os autores supracitados, geralmente, os modelos de busca de informações concentram-se estreitamente em alguma dimensão: por tarefa, disciplina ou ocupação.

Para Kundu (2017), a maioria dos modelos de comportamento de busca de informação são declarações que buscam descrever uma atividade de busca de informação, as causas e consequências dessa atividade ou as relações entre os estágios do comportamento de busca de informação. Esse autor realizou um estudo exploratório analisando qualitativamente as

necessidades informacionais e alguns modelos de comportamento de busca de informação. O estudo concluiu que cada modelo representa uma abordagem diferente, mas também sobreposta ou semelhante à pesquisa de comportamento de busca de informação.

A teoria da criação de sentido de Dervin (1983), segundo Kundu (2017), não pode ser considerada simplesmente como um modelo de comportamento de busca de informação. Ela apresenta essa teoria como um conjunto de suposições, uma perspectiva teórica, uma abordagem metodológica, um conjunto de métodos de pesquisa e uma prática projetada para lidar com a informação percebida como uma ferramenta humana concebida para dar sentido a uma realidade considerada tanto caótica quanto ordenada.

A criação de sentido possui quatro elementos constituintes: a) um contexto em que surgem problemas informacionais; b) uma lacuna que identifica a diferença entre a situação contextual e a situação desejada; c) um resultado, ou seja, as consequências do processo de criação de sentido e, d) uma ponte, isto é, algum meio de preencher a lacuna entre a situação contextual e o resultado. Para preencher essa lacuna, os indivíduos buscam informações para dar um novo sentido e usam essas informações para ajudá-los na vida cotidiana. O resultado representa o uso da informação para completar uma tarefa. Portanto, as atividades centrais da criação de sentido são a busca, o processamento, a elaboração de sentido e o uso da informação. A criação de sentido fornece uma perspectiva teórica sobre as necessidades informacionais, mas também é uma abordagem metodológica que pode ser usada para estudar o comportamento de uso da informação (Kundu, 2017).

O modelo de processo de busca de informação de Kuhlthau (1991) foca em dois aspectos durante o processo de busca de informação: afetivo e cognitivo. Esse modelo, segundo Case e Given (2016), é universalmente aplicável a qualquer domínio, mas especialmente àqueles em contextos de aprendizados formais e/ou estruturados. Com base nas teorias da aprendizagem, descreve uma série de estágios ou comportamentos cognitivos e afetivos pelos quais considera que as pessoas se movem à medida que encontram e avaliam informações.

O modelo de Carol Kuhlthau não considera alguns fatores e variáveis geralmente refletidos na busca de informações (por exemplo, o tipo de

necessidade e que tipo de informação ou outra ajuda pode satisfazê-la) ou a disponibilidade de fontes e suas características. Seu foco é nos sentimentos, pensamentos e ações que se seguem à medida que a pessoa se torna consciente de uma lacuna em seu conhecimento. Em particular, o modelo de Carol Kuhlthau foi um dos primeiros a chamar a atenção para a importância dos aspectos afetivos e cognitivos na busca de informações (Savolainen, 2015), uma ênfase que ele compartilha com os modelos de Given (2007), Nahl (2007) e Nessel (2013).

Uma série de modelos de Wilson (1981, 1994, 1997, 1999), segundo Case e Given (2016), reflete tendências na teoria e prática da busca de informações. O modelo de comportamento informacional de Wilson (1999) é baseado em um de seus diagramas de 1981, desta vez enfatizando o contexto complexo da busca de informações. Wilson (1999) identificou os fatores desse modelo em pesquisas de outros campos, incluindo, portanto, tomada de decisões, psicologia, inovação, comunicação em saúde e pesquisa do consumidor. O modelo de T. D. Wilson busca explicar os três aspectos a seguir da busca de informações:

- Por que algumas pessoas precisam de muitas informações buscando mais do que outras (estresse / teoria do enfrentamento, da psicologia);
- Por que algumas fontes de informação são usadas mais que outras (teoria de risco / recompensa, de pesquisas com consumidores) e;
- Por que as pessoas podem, ou não, perseguir uma meta com sucesso, com base em suas percepções de sua própria eficácia (teoria da aprendizagem social, da psicologia).

De acordo com Case e Given (2016), pode-se pensar nos “mecanismos de ativação” de Wilson (1999) como motivadores: “o que motiva uma pessoa a procurar informações, como e em que medida?”. Esses motivadores são afetados pelas seguintes variáveis intervenientes: a) predisposições psicológicas (tendem a ser curiosas ou avessas ao risco); b) antecedentes demográficos (idade ou educação, por exemplo); c) fatores relacionados ao seu papel social (por exemplo, se alguém está agindo como gerente ou mãe); d) variáveis

ambientais (recursos disponíveis, por exemplo); e e) características das fontes (acessibilidade e credibilidade, por exemplo).

Um aspecto relevante do modelo de comportamento informacional de Wilson (1999) é que ele reconhece a existência de diferentes tipos de comportamentos de busca de informações: atenção passiva, pesquisa passiva, pesquisa ativa e pesquisa em andamento. Por processamento e uso da informação, Wilson (1999) considera que a informação é avaliada quanto ao seu efeito na necessidade e faz parte de um ciclo de *feedback* que pode iniciar novamente o processo de busca se a necessidade não for satisfeita. Esse modelo, portanto, apresenta vários ciclos de atividades informacionais, que vão desde a necessidade informacional até a fase em que a informação está sendo utilizada (Case; Given, 2016).

As perspectivas sobre o comportamento informacional acima assinaladas salientam a importância de se compreender e explorar esse conceito para melhor analisá-lo dentro dos diversos contextos pessoais, profissionais e sociais e, especialmente, em situações que envolvam riscos à saúde.

2.1 Comportamentos e valores informacionais

No contexto organizacional, o modelo de Orientação Informacional (OI) desenvolvido pelos autores Marchand, Kettinger e Rollins (2001), pode ser compreendido como a necessária competência informacional de uma organização para atingir resultados superiores quanto ao uso efetivo da informação, o que envolve: (i) capacidades de práticas de tecnologias da informação; (ii) práticas de gestão da informação; e (iii) comportamentos e valores informacionais referentes a capacidade de incutir e promover comportamentos e valores nas pessoas objetivando o uso da informação.

Esses autores discutiram três escolas de pensamento que alicerçaram o modelo de OI: as Escolas de Tecnologia da Informação (TI), Gestão da Informação (GI) e a Escola de Comportamentos e Controle. Eles acreditam que uma organização precisa ser forte em três capacidades para atingir altos desempenhos. Estas capacidades são:

- Práticas de tecnologia da informação: refere-se à capacidade de gerenciar bem os aplicativos e a infraestrutura de TI para dar

suporte às operações, processos empresariais, inovação e tomada de decisões no nível gerencial;

- Práticas de gestão da informação: é a capacidade de gerenciar a informação com eficiência durante o ciclo de vida do uso da informação, incluindo percepção, coleta, organização, processamento e manutenção;
- Comportamentos e valores informacionais: refere-se à capacidade de inculcar e promover comportamentos e valores nas pessoas objetivando o uso da informação.

Esses autores comprovaram empiricamente que certos comportamentos e valores influenciam diretamente a maneira como as pessoas usam as informações em uma organização. No entanto, tais comportamentos e valores também se manifestam em contextos decisórios individuais. Ou seja, esses autores definiram valores como sendo crenças pessoais que podem se manifestar por meio de comportamentos individuais.

Nesse sentido, busca-se compreender os comportamentos e valores informacionais dos indivíduos no contexto em que se encontram. Embora a complexidade do ser humano e suas atitudes em relação à informação, compreende-se comportamentos e valores informacionais como um conjunto de competências que proporciona o uso eficiente da informação (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

O modelo de Comportamentos e Valores Informacionais, desenvolvido por Marchand, Kettinger e Rollins (2001), se fundamenta na ideia de que a proatividade em relação à informação depende de cinco dimensões relacionadas a comportamentos e valores. Essas dimensões, extraídas das vertentes de recursos humanos e controle gerencial, são: integridade, formalidade, controle, transparência e compartilhamento. O modelo se baseia no pressuposto de que o efeito cumulativo da integridade da informação, formalidade e transparência quanto ao uso da informação, bem como o controle e compartilhamento da informação influenciam de forma direta e indireta a proatividade em relação à informação.

De acordo com Marchand, Kettinger e Rollins (2001), as organizações, ao estimularem a interação entre esses cinco comportamentos e valores,

promovem usuários de informação esclarecidos, proativos e com uma forte tendência de refletir sobre como usar a informação para o desenvolvimento de novos produtos, processos e serviços; para captar e selecionar informações no ambiente organizacional externo; e para tomar as melhores decisões.

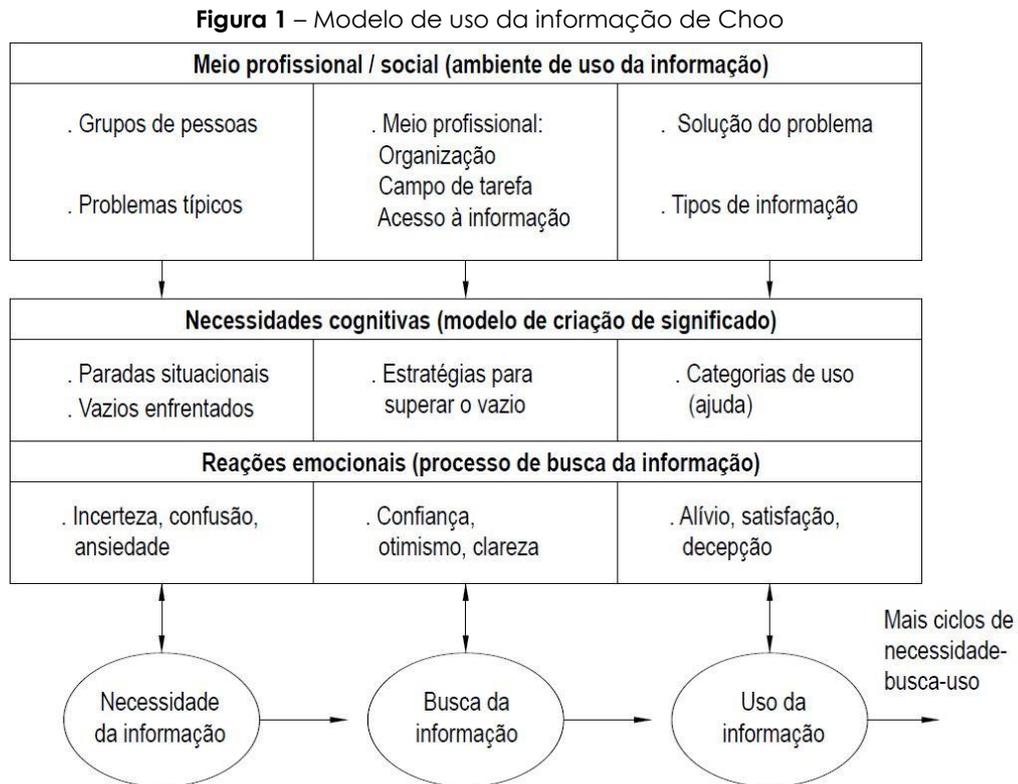
Para a realização deste estudo, os comportamentos e valores informacionais do modelo de Marchand, Kettinger e Rollins (2001) foram considerados e configurados para o plano individual, uma vez que foram estudados os comportamentos e valores informacionais em saúde no cenário brasileiro de crise sanitária, decorrente da pandemia de COVID-19. As considerações e o modelo de Comportamentos e Valores Informacionais Em Saúde serão apresentadas no Item 5.

3 USO DA INFORMAÇÃO

Estudos sobre o uso da informação buscam compreender como os usuários da informação percebem suas necessidades de informação e em que bases se propõem a buscar e usar informações para atender às suas demandas informacionais. O modelo de uso da informação de Choo (2006) considera que o uso da informação ocorre em etapas, permitindo examinar os efeitos das dimensões cognitivas, emocionais e situacionais sobre o indivíduo. Todd (1999) mostra que um aspecto importante do uso da informação é a sua utilização instrumental. Taylor (1996) propõe uma classificação de uso da informação conforme a necessidade percebida dos usuários da informação em determinadas situações. Desse modo, as escolhas são baseadas não apenas no assunto, mas também em elementos contextuais.

Entre os elementos que mais influenciam o uso da informação, de acordo com Choo (2006), estão as atitudes e os comportamentos do indivíduo em relação à informação e à sua busca, atitudes essas que são fruto da educação, do treinamento, das experiências passadas, das preferências pessoais etc. Além disso, o autor mostra que os ciclos de busca e uso da informação estão inseridos em um ambiente de processamento da informação constituído das estruturas cognitivas e disposições emocionais do indivíduo e de um ambiente mais amplo de uso da informação, determinado pelas condições do meio em que a informação é usada.

O modelo de uso da informação de Choo (2006) (Figura 1) oferece uma estrutura para a análise do processo de uso da informação em três etapas: necessidade, busca e uso da informação. Em cada estágio, esse modelo permite examinar os efeitos das dimensões cognitivas, emocionais e situacionais sobre o indivíduo.



Fonte: Choo (2006).

A necessidade de informação, segundo esse autor, pode ser analisada em termos de seus elementos cognitivos, emocionais e situacionais. Pode começar com o indivíduo sentindo intranquilidade sobre o seu nível de conhecimento ou compreensão de uma situação. Essa necessidade é progressivamente esclarecida por meio de conversas, observações e reflexões, até que o indivíduo seja capaz de expressá-la na forma de narrativas ou de afirmações.

A busca da informação é a segunda etapa conceitual desse modelo. O autor destaca que ela é importante após o indivíduo ter desenvolvido uma compreensão suficientemente clara da sua necessidade de informação e é capaz de expressá-la na forma de perguntas ou tópicos capazes de guiar a

busca. Essa busca concentra-se nos comportamentos dos indivíduos enquanto buscam informações.

A etapa final desse modelo é o uso da informação, na qual o indivíduo atua sobre a informação selecionada para, por exemplo, responder a uma questão, solucionar um problema, decidir, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. O resultado do uso da informação, de acordo com Choo (2006), é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua capacidade de agir.

Para esse autor, o vazio cognitivo ou a incerteza, impulsiona o processo de busca de informações e é acompanhado de diferentes estados emocionais.

Todd (1999) discute a tendência de conceituar o uso da informação como um processo de modificação multifacetado que

Estabelece a distinção entre "utilização", como sendo o ato de fazer algo com a informação, afetando o raciocínio e as ações das pessoas; o "impacto", visto como sendo as modificações em um programa ou política, e a "utilidade", que se refere à relevância da informação para uma área de política ou programa (Todd, 1999, p. 853)

Desse modo, um aspecto importante de uso da informação é a sua utilização instrumental, que narra o alcance dos resultados pretendidos, os impactos, os estados finais e as alterações físicas na prática e nos procedimentos, resultado direto das aplicações da informação.

Taylor (1996) aponta a importância de se analisar os usuários e o uso da informação, bem como os contextos nos quais esses usuários fazem escolhas sobre quais informações são úteis para eles em determinados momentos. O autor denominou esses contextos de ambientes de uso da informação. Desse modo, as escolhas são baseadas, não apenas no assunto, mas também em outros elementos do contexto em que os usuários vivem e trabalham.

Esse autor propõe uma classificação de uso da informação conforme a necessidade percebida do usuário da informação em determinadas situações. As categorias não são mutuamente excludentes, de modo que a informação utilizada em uma classe pode atender às necessidades de outras classes tais como:

- Esclarecimento: a informação é utilizada para compreender um contexto ou dar significado a uma situação.

- Compreensão do problema: a informação é usada de 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 estrutura comum de informação instrumental. Sob certas condições, o uso da informação instrumental requer a utilização de outras categorias de uso.
- Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. O uso da informação factual costuma depender da real qualidade (precisão, confiabilidade) da informação disponível.
- Confirmativa: 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.
- Projetiva: a informação é usada para prever o que 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 política: a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, de reputação ou de realização pessoal.

Nota-se, pois, que o comportamento informacional determina o uso da informação, uma vez que a maneira peculiar de lidar com a informação e a importância dada à essa informação, influenciará as práticas, comportamentos e valores informacionais do indivíduo.

Investigar, portanto, os comportamentos e valores informacionais, objetivando entender sua dinâmica e o seu aprimoramento, torna-se essencial. Uma gestão informacional constantemente reflexiva e coerente com os valores

e atitudes em relação à informação, pode gerar usuários da informação bem fundamentados para desenvolver competências informacionais para atuar em diversas situações e em contextos variados, sejam pessoais, profissionais e sociais, por exemplo.

4 COMPORTAMENTOS E VALORES INFORMACIONAIS EM SAÚDE

No âmbito organizacional, comportamentos e valores informacionais, segundo Marchand, Kettinger e Rollins (2001), refere-se à capacidade de incutir e promover comportamentos e valores nas pessoas objetivando o uso da informação.

É importante ressaltar que, para esses autores, os comportamentos e valores informacionais são apenas um componente de um conceito mais eminente de uso eficaz da informação. Deve-se incluir as práticas de TI e GI. No entanto, com base nesse modelo, as pessoas podem começar a delinear e aperfeiçoar os comportamentos comprovados empiricamente como essenciais ao uso eficiente da informação.

Esses autores definiram valores como as crenças pessoais que podem se manifestar por meio de comportamentos com consequências para determinada organização.

A partir dessa definição, é possível compreender no plano individual, valores como um conjunto de convicções pessoais nas diversas dimensões da vida – familiar, social, cultural, política, espiritual *etc.* que podem se manifestar através de hábitos e comportamentos pessoais. Desse modo, pode-se entender comportamentos e valores informacionais como a manifestação de hábitos, comportamentos e ações que revelam comportamentos e valores relativos à informação e ao conhecimento, resultando no uso ou não de determinada informação.

Para a realização do presente estudo, os conceitos dos comportamentos e valores informacionais do modelo de Marchand, Kettinger e Rollins (2001), complementados pelos conceitos dos modelos de Uso da Informação de Taylor (1996) e de Choo (2006), foram considerados e configurados para o plano individual no contexto da crise sanitária provocada pela pandemia de COVID-19. As considerações sobre os conceitos dos comportamentos e valores

informacionais acompanhadas pelas configurações serão apresentadas a seguir.

4.1 Integridade da informação

A informação deve ser vista como sendo verdadeira, precisa e não tendenciosa. A integridade da informação é um valor que exerce papel importante no uso da informação em ambientes corporativos. Integridade da informação refere-se ao uso da informação de forma confiável e íntegra. Portanto, a informação deve ser verdadeira, precisa e não tendenciosa (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

No nível individual, a integridade envolve características interrelacionadas como a firmeza do princípio moral, a busca e revelação da verdade, palavras e atos sinceros ou diretos. Inicialmente, a integridade sugere que uma pessoa pratique o que fala, independentemente de pressão emocional ou social. Uma pessoa íntegra não oculta as más notícias nem ameniza fatos ou considerações relevantes, mas difíceis de serem comunicados a outras pessoas.

No plano organizacional, a integridade é baseada na noção de que uma organização é guiada por princípios fundamentais que estão relacionados a um comportamento ético e está intimamente ligada ao desenvolvimento da confiança entre os membros da organização.

A integridade é, portanto, um valor organizacional demonstrado no comportamento de seus gestores e funcionários e que impõe condições para o uso da informação e do conhecimento na tomada de decisões. Ela atua como base para o uso da informação, estabelecendo limites apropriados para o comportamento ético e influenciando diretamente o uso formal da informação em uma organização (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

4.2 Formalidade quanto ao uso da informação

Formalidade quanto ao uso da informação refere-se ao uso formal da informação em detrimento das fontes informais. O uso formal ou a formalidade quanto ao uso da informação significa que as organizações devem procurar estabelecer processos e fluxos informacionais a fim de obter resultados previsíveis, de modo a garantir controle apropriado para que os produtos,

processos e serviços sejam entregues de forma consistente. Nesse contexto, espera-se que os indivíduos utilizem fontes e sistemas formais de informação para garantir a eficiência na gestão dos processos informacionais. Entretanto, sabe-se que as organizações e os indivíduos buscam complementar as informações formais na tomada de decisões recorrendo a contatos e comunicações informais, a fim de verificar sua confiabilidade ou para complementá-la, se necessário (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

A formalidade quanto ao uso da informação também é definida como a disposição de uma pessoa para usar padrões formais de comunicação e informação (Hwang; Kettinger; Yi, 2015).

4.3 Monitoramento da informação

O modelo de comportamentos e valores informacionais de Marchand; Kettinger e Rollins (2001) sugere que a informação seja controlada no sentido de garantir a apresentação de dados sobre o desempenho das pessoas, objetivando influenciar o desempenho individual e do grupo social. Porém, para atender os objetivos dessa pesquisa, a dimensão “controle da informação” foi substituída por “monitoramento informacional”. Segundo Valentim e Molina (2004), monitoramento da informação é o método ou técnica de observação e acompanhamento constante de dados, informação e conhecimento relevantes ao negócio de determinada organização.

No plano individual e considerando os objetivos deste estudo, considerar-se-á que o monitoramento informacional consiste no ato de observar, acompanhar e avaliar dados, informações e conhecimentos, determinando a confiança e a relevância desses itens por meio de suas fontes de informação, com vistas à tomada de decisões em saúde.

4.4 Transparência quanto ao uso da informação

A transparência quanto ao uso da informação propicia o tratamento de erros, enganos, falhas e surpresas como oportunidades de aprendizagem construtiva. A transparência está associada às seguintes características: franqueza e imparcialidade, honestidade, confiança entre as pessoas, receptividade às ideias e considerações de terceiros, mesmo quando as notícias não forem boas. Sugere que níveis altos de integridade pessoal e

institucional são necessários para que haja transparência em relação às 'notícias ruins' ou surpresas em uma organização. Portanto, a transparência significa que informações sobre erros, surpresas e falhas são tratadas de forma direta, sincera, confiável e justa pelos gestores e membros da própria instituição (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

A transparência quanto ao uso da informação, segundo Hwang, Kettinger e Yi (2015), é definida como a disposição de uma pessoa em divulgar informações negativas sobre suas experiências a outras pessoas, para que elas possam aprender com essa experiência.

Transparência quanto ao uso da informação, portanto, refere-se à receptividade para lidar com informações sobre falhas, enganos e erros, permitindo a aprendizagem a partir desses erros. A transparência quanto aos erros e às falhas é essencial para o aprendizado pessoal e social. Os indivíduos são constantemente confrontados com mudanças nos ambientes em que estão inseridos; e o desafio é aprender a lidar com as mudanças no sentido de alterar suas estratégias ou pontos de vista, adotando atitudes receptivas de aprendizado construtivo.

4.5 Compartilhamento da informação

O compartilhamento da informação refere-se à disposição das pessoas em fornecer a terceiros, informações de forma apropriada e colaborativa.

Davenport (1998) define o compartilhamento da informação como o ato voluntário de colocá-las à disposição de outros. Para esse autor, compartilhar não deve ser confundido com relatar, considerada uma troca involuntária de informações de maneira rotineira ou estruturada. O vocábulo compartilhamento implica vontade (Davenport, 1998, p. 115). Para Hwang, Kettinger e Yi (2015), o compartilhamento da informação é definido como a disposição de uma pessoa para compartilhar informações de maneira colaborativa.

O compartilhamento da informação, segundo Marchand, Kettinger e Rollins (2001), será afetado por algumas pré-condições. Inicialmente, deve existir uma linguagem comum e significados compartilhados entre os membros da organização, bem como um relacionamento prévio entre os seus integrantes, baseado no quanto se sabe sobre as pessoas em relação às suas funções e

cargos. Outra pré-condição para o compartilhamento da informação é o nível de confiança entre as pessoas, que depende das percepções sobre a forma como a informação é compartilhada; ou seja, se ela não será utilizada contra a pessoa que a compartilhou ou se o receptor não a utilizará em benefício próprio. Finalmente, além dessas condições, deve haver concordância sobre o que é necessário para o alcance de bons resultados. Por fim, o compartilhamento deve fazer parte da cultura da organização (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

4.6 Proatividade em relação à informação

A proatividade em relação à informação refere-se à preocupação ativa sobre como usar e obter novas informações, bem como o desejo de aplicar informações verdadeiras e úteis. Consiste em aperfeiçoar a capacidade de buscar informações e conhecimentos para tomar decisões; desenvolver a habilidade de refletir e responder à essas informações e conhecimentos. Atuar na informação percebida e coletada exige uma cultura em relação à informação onde as pessoas buscam constantemente informações e respondam a elas rapidamente (Marchand; Kettinger; Rollins, 2001).

Proatividade em relação à informação também é definida, segundo Hwang, Kettinger e Yi (2015), como a disposição de uma pessoa para buscar ativamente informações para as suas atividades. Uma pessoa proativa em seu comportamento de uso de informações é motivada a pensar, procurar e responder a novas informações para realizar suas atividades e tarefas. Esse comportamento proativo em relação à informação pode direcionar práticas mais eficazes de gestão da informação pois proporciona uma melhor compreensão das informações necessárias para a execução de suas atividades (Hwang; Kettinger; Yi, 2015).

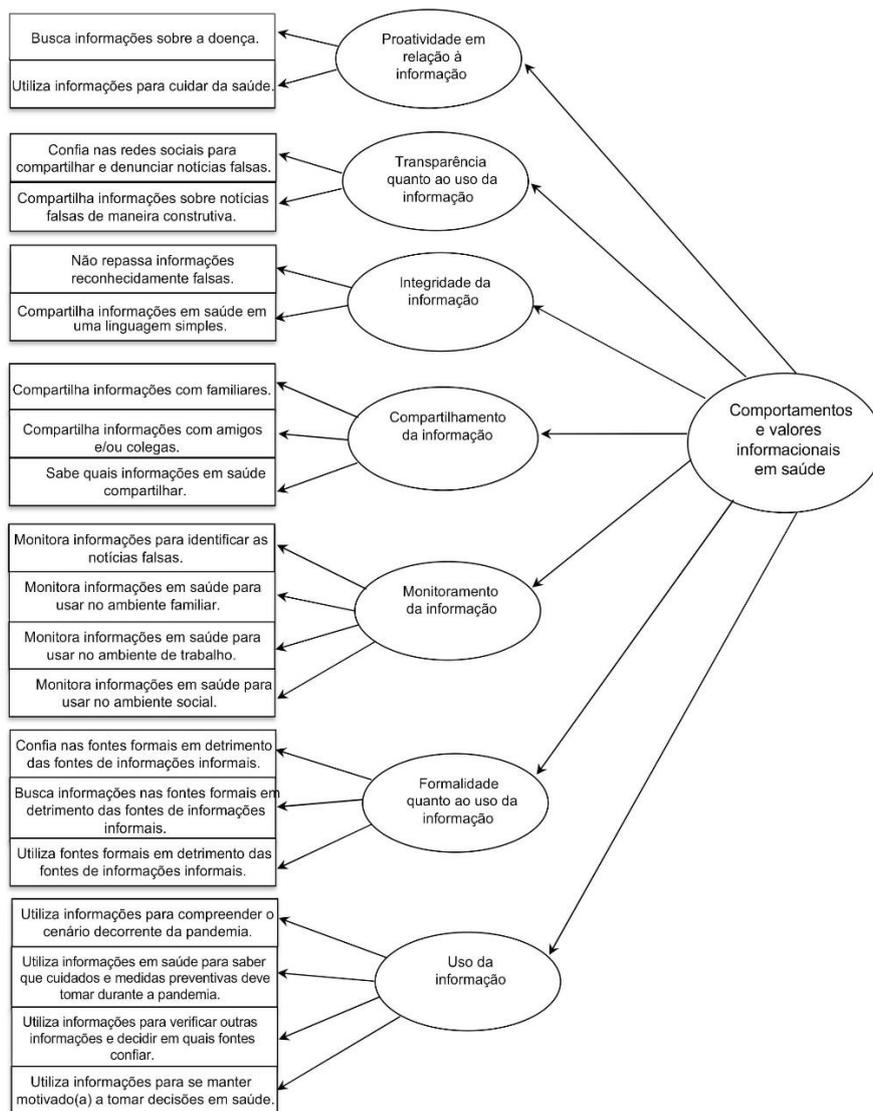
4.7 Uso da informação

Os ciclos de busca e uso da informação estão inseridos em um ambiente de processamento da informação constituído das estruturas cognitivas e disposições emocionais do indivíduo, e de um ambiente mais amplo de uso da informação, determinado pelas condições do meio em que a informação é usada (Choo, 2006). O uso da informação, portanto, reflete como o indivíduo

percebe e atende suas necessidades informacionais – nos níveis individual, organizacional e social.

Ao focalizar nos conceitos associados aos comportamentos e valores informacionais, e ao uso da informação, o modelo de comportamentos e valores informacionais em saúde (Figura 2) foi elaborado para descrever e compreender comportamentos e valores informacionais no cenário brasileiro de crise sanitária decorrente da pandemia de COVID-19. Nesse sentido, comportamentos e valores informacionais em saúde podem ser compreendidos como o conjunto de manifestações comportamentais e valores evocados para tomar decisões em saúde com base em informações, resultando no uso ou não de determinadas informações e fontes de informação.

Figura 2 – Comportamentos e valores informacionais em saúde



Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram coletados mediante a aplicação de um questionário distribuído via *Internet* no período de março a julho de 2021.

A ferramenta *Google Forms* foi utilizada para a formatação do questionário, geração do *link* de acesso ao instrumento, captação, tabulação e armazenamento dos dados.

A apresentação da proposta do estudo seguida pelo *link* do questionário de pesquisa, bem como a solicitação para a indicação de outras pessoas para responderem à pesquisa, foram apresentados no campo textual dos *e-mails* e das redes sociais *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*. Portanto, os participantes desse estudo foram recrutados por meio das redes sociais *Facebook*, *Instagram*, *WhatsApp* e *e-mail* pessoal. O *link* do questionário foi também encaminhado via *e-mail* aos programas de pós-graduação das instituições brasileiras de ensino superior disponibilizados na Plataforma *Sucupira*. Desse modo, 4.035 mensagens via *e-mail* foram enviadas para residentes de todas as regiões brasileiras.

Os 2.785 participantes efetivos desta pesquisa são residentes do Brasil e acessaram diversas fontes de informação por meio de redes e mídias sociais para tomar decisões em saúde, baseadas nas informações veiculadas durante a crise sanitária decorrente da COVID-19. As características dos participantes do estudo são apresentadas a seguir.

Dentre os respondentes, 64,9% são mulheres, 35% homens, e 0,1% se definiram como não binários. A faixa etária que concentra o maior número de respondentes é a de 25 a 34 anos, correspondendo a um percentual de 43,2%. Os que têm de 35 a 44 anos representam 25,7%; os que têm 45 a 54 anos representam 12,2%; os que têm 18 a 24 anos representam 10,5%; os que têm entre 55 a 64 anos representam 6,9%, e por fim, os que têm 65 anos ou mais representam 1,5% dos participantes.

Desses participantes, 56,6% dos respondentes residem no Sudeste do Brasil; 22,6% no Sul; 8,6% no Nordeste; 8,3% Centro-Oeste; e 3,9% no Norte. Quanto ao nível de escolaridade, 45,7% dos respondentes possuem mestrado; 20,8% doutorado; 17,5% graduação; e 16% especialização.

As variáveis qualitativas foram descritas com base na escala *Likert* de caráter ordinal como critério de avaliação para os respondentes em relação ao nível de concordância das afirmativas apresentadas, nas quais 'discordo

plenamente' corresponde a um (1) e 'concordo plenamente' corresponde a cinco (5).

A análise descritiva dos dados obtidos por meio do questionário, foi realizada utilizando-se o software estatístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS).

A Figura 3 apresenta os resultados do grau de concordância dos respondentes com os enunciados dos comportamentos e valores informacionais em saúde. Os resultados estão ordenados conforme os componentes dos comportamentos e valores informacionais estudados neste trabalho, explicitados nas seguintes dimensões: integridade da informação, uso da informação, proatividade em relação à informação, monitoramento da informação, formalidade quanto ao uso da informação, compartilhamento da informação e transparência quanto ao uso da informação.

Figura 3 – Graus de concordância com os componentes dos comportamentos e valores informacionais em saúde

Comportamentos e valores informacionais em saúde			
Dimensão	Enunciado da questão	Me	DP
Integridade da informação (média = 4,30)	Nunca repasso informações reconhecidamente falsas.	4,51	1,08
	Sempre compartilho informações verdadeiras sobre saúde.	4,10	1,06
Uso da informação (média = 4,23)	Sempre uso as informações sobre saúde para entender a pandemia de COVID-19.	4,34	0,75
	Sempre uso as informações recebidas e/ou acessadas para tomar as medidas preventivas de saúde durante a pandemia de COVID-19.	4,16	0,83
	Sempre comparo as informações recebidas e/ou acessadas sobre a COVID-19 para decidir em quais informações confiar.	4,18	0,87
	Sempre uso as informações recebidas e/ou acessadas sobre a COVID-19 para cuidar melhor da minha saúde.	4,24	0,80
Proatividade em relação à informação (média = 4,15)	Sempre busco informações sobre a COVID-19.	4,00	1,04
	Sempre utilizo as informações sobre a COVID-19 para cuidar da minha saúde.	4,31	0,79
Monitoramento da informação (média = 4,03)	As informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 me ajudam a identificar as notícias falsas.	3,90	0,98
	As informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 sempre influenciam os meus hábitos de higiene pessoal no meu ambiente familiar.	3,99	0,96
	As informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 sempre influenciam os meus hábitos de higiene pessoal no meu ambiente de trabalho.	4,04	0,94
	As informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 sempre influenciam os meus hábitos de higiene pessoal quando vou ao mercado, padaria, farmácia, por exemplo.	4,20	0,87
Formalidade quanto ao uso da informação (média = 3,82)	Sempre busco informações sobre a COVID-19 nas fontes de informação formais (Organização Mundial de Saúde, Ministério da Saúde Brasileiro, por exemplo).	3,80	1,13
	Sobre a COVID-19, nunca uso fontes de informação informais (amigos ou colegas, por exemplo).	3,28	1,16
	Sobre a COVID-19, sempre confio mais nas fontes de informação formais (Hospitais e postos de saúde, artigos científicos, por exemplo) do que em fontes de informação informais (amigos ou colegas, por exemplo).	4,39	0,83
Compartilhamento da informação (média = 3,78)	Sempre compartilho informações sobre saúde com meus familiares.	3,97	1,10
	Sempre compartilho informações sobre saúde com meus amigos e/ou colegas.	3,67	1,08
	Sempre sei que informações sobre saúde devo compartilhar.	3,69	1,03
Transparência quanto ao uso da informação (média = 2,96)	Sempre utilizo minhas redes sociais para identificar notícias falsas.	3,21	1,29
	Sempre compartilho informações sobre notícias falsas para alertar as minhas redes sociais.	2,71	1,37

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa (2021).

Conforme apresentado na Figura 3, o conjunto de enunciados referentes às capacidades ligadas à integridade da informação, ao uso da informação, a proatividade em relação à informação e ao monitoramento da informação, obtiveram os mais altos níveis de concordância. Seguidos pela formalidade quanto ao uso da informação, compartilhamento da informação e por fim, transparência quanto ao uso da informação.

O conjunto de capacidades com o maior nível geral de concordância é a integridade da informação (4,30), onde todos os enunciados apresentam alto nível de concordância. O segundo conjunto de capacidades com alto nível de concordância, refere-se ao uso da informação (4,23). Seguido pela proatividade em relação à informação (4,15) e monitoramento da informação (4,03).

O conjunto de capacidades ligadas à formalidade quanto ao uso da informação (3,82) e ao compartilhamento da informação (3,78), obtiveram níveis gerais intermediários de concordância.

O conjunto de capacidades com o menor nível geral de concordância, está relacionado às capacidades relativas à transparência quanto ao uso da informação (2,96).

De modo geral, quanto aos enunciados dos comportamentos e valores informacionais em saúde, destacam-se quatro enunciados com níveis altos de concordância. O maior nível de concordância refere-se à integridade da informação; foi identificado no enunciado “nunca repasso informações reconhecidamente falsas”, com 4,51 de média e desvio padrão 1,08.

O segundo enunciado com o maior nível de concordância foi “sobre a COVID-19, sempre confio mais nas fontes de informação formais (hospitais e postos de saúde, artigos científicos, por exemplo) do que em fontes de informação informais (amigos ou colegas, por exemplo)”, com 4,39 de média e desvio padrão 0,83. Esse enunciado refere-se à formalidade quanto ao uso da informação.

O terceiro enunciado com o maior nível de concordância foi “sempre uso as informações sobre saúde para entender a pandemia de COVID-19”, com 4,34 de média e desvio padrão 0,75. Esse enunciado refere-se ao uso da informação.

O quarto enunciado com o maior nível de concordância foi “sempre utilizo as informações sobre a COVID-19 para cuidar da minha saúde”, com 4,31 de média e desvio padrão 0,79. Refere-se à proatividade em relação à informação.

Três enunciados com níveis intermediários de concordância se destacam nos componentes monitoramento e compartilhamento da informação. O maior nível de concordância ocorreu com o enunciado “as informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 sempre influenciam os meus hábitos de higiene pessoal no meu ambiente familiar”, com 3,99 de média e desvio padrão 0,96.

O segundo maior nível de concordância intermediário foi “sempre compartilho informações sobre saúde com meus familiares”, com 3,97 de média e desvio padrão 1,10.

O terceiro maior nível de concordância intermediário está relacionado ao enunciado “as informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 me ajudam a identificar as notícias falsas”, com 3,90 de média e desvio padrão 0,98.

Um enunciado do componente “transparência quanto ao uso da informação” se destaca pelo baixo nível de concordância. Esse enunciado é “sempre compartilho informações sobre notícias falsas para alertar as minhas redes sociais”, com 2,71 de média e desvio padrão 1,37.

As dimensões “integridade da informação”, “uso da informação”, “proatividade em relação à informação” e “monitoramento da informação” foram as que obtiveram altos níveis gerais de concordância. As dimensões “formalidade quanto ao uso da informação” e “compartilhamento da informação” obtiveram níveis gerais intermediários de concordância. A dimensão “transparência quanto ao uso da informação”, obteve o menor nível geral de concordância.

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados coletados neste estudo indicam que, em sua maioria, as dimensões dos comportamentos e valores informacionais em saúde durante a pandemia de COVID-19, são reconhecidas pelos respondentes.

A dimensão que chamou mais atenção por parte dos respondentes foi a integridade da informação. A integridade das informações em saúde evidencia

a importância de não se repassar informações reconhecidamente falsas sobre saúde. Esses resultados refletem a preocupação dos participantes do estudo com questões relativas à saúde e, em especial, com a pandemia de COVID-19.

As evidências também sugerem atenção quanto ao uso da informação para a tomada de decisões durante a crise sanitária. Nesse sentido, destaca-se a preocupação com o uso de informações para o entendimento das consequências da pandemia do COVID-19. Os resultados também indicam que o uso de informações recebidas e/ou acessadas, auxiliou a tomada de decisões para promover melhores cuidados com a saúde, além de ter contribuído para a adoção de medidas preventivas de saúde. Além disso, o uso de informações recebidas e/ou acessadas subsidiou na decisão de quais informações confiar.

A proatividade em relação à informação também foi reconhecida, uma vez que a busca por informações sobre COVID-19 e a utilização dessas informações para cuidar da saúde apresentaram níveis altos de concordância por parte dos respondentes. Esses resultados mostram a preocupação em se entender a doença e os processos de contágio do vírus a fim de tomar decisões objetivando o cuidado com a saúde.

Os dados também revelam que a dimensão “monitoramento da informação” também foi valorizada, uma vez que tal monitoramento determinou a importância da atuação dos respondentes nos ambientes familiar, profissional e social a partir das informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19. Nesse sentido, observa-se preocupação especial quanto aos hábitos de higiene pessoal nos ambientes de trabalho e social ao se utilizar, por exemplo, os serviços de mercado, padaria e farmácia. Portanto, atender às orientações dadas pelas autoridades competentes no cuidado com a saúde foi um elemento merecedor de destaque pelos respondentes.

As informações acessadas e/ou recebidas sobre a COVID-19 também foram monitoradas no sentido de ajudar na identificação de notícias falsas. Considerando a disseminação de informações falsas observada durante a pandemia no Brasil, nota-se, portanto, a preocupação dos respondentes na identificação dessas informações, uma vez que informações falsas ou distorcidas levam a tomada de decisões equivocadas.

O contexto *infodêmico* observado durante a pandemia de COVID-19, possibilitou que notícias falsas, desinformação e teorias da conspiração se

manifestassem desde o início da pandemia nas mídias e redes sociais. Com isso, nota-se, por exemplo, que a desinformação resulta em confusão ao ser diluída no conjunto de informações legítimas (The Lancet Infectious Diseases, 2020). Posto isso, a importância de se desenvolver comportamentos e valores informacionais torna-se base para responder a esse contexto e a situações desafiadoras que requerem aptidão para buscar, julgar, selecionar e usar informações confiáveis e relevantes para a tomada de decisões em saúde, uma vez que bem estabelecidos, possibilitam atitudes proativas em relação à informação. Portanto, aperfeiçoar os comportamentos e valores informacionais pode auxiliar na identificação da legitimidade, confiabilidade e relevância das fontes; no compartilhamento de informações verdadeiras, não distorcidas; bem como no uso ou não de determinadas fontes e canais de informação.

No que se refere à formalidade quanto ao uso da informação, destaca-se a confiança nas fontes formais e institucionais de informação. Artigos científicos foram considerados fontes confiáveis de informação sobre a COVID-19, bem como as instituições especializadas em saúde pública – hospitais e postos de saúde. Portanto, em meio à pandemia, observa-se a confiança prevalente nos núcleos e instituições de pesquisas científicas, nos hospitais e postos de saúde. Compreender melhor quais fontes de informação formais foram mais acessadas para coletar informações sobre a COVID-19 é um elemento de destaque em estudos sobre fontes de informação com a finalidade de auxiliar ações futuras dos órgãos e instituições competentes em saúde pública e coletiva. Nesse sentido, investigar isoladamente cada fonte de informação pode ampliar o entendimento da confiança e relevância dada a determinadas fontes de informação.

Quanto ao compartilhamento da informação, é possível constatar a cautela ao se compartilhar informações sobre saúde com familiares, amigos ou colegas. Em contextos de natureza pandêmica, nota-se que o compartilhamento de informações pode ocorrer sem a devida constatação de sua veracidade e utilidade, uma vez que informações em saúde mudam conforme evidências reveladas no decorrer de uma crise sanitária. Desse modo, o compartilhamento de informações com familiares, amigos ou colegas pode ser uma forma de minimizar a ansiedade decorrente da sobrecarga de

informações durante a pandemia, e não necessariamente a capacidade de reconhecer quais informações em saúde devem ser compartilhadas.

A dimensão “transparência quanto ao uso da informação” obteve o menor nível de concordância dos respondentes. Tal transparência refere-se à receptividade para lidar com informações sobre falhas, enganos e erros, permitindo a aprendizagem a partir desses erros. A transparência quanto aos erros e às falhas é essencial para o aprendizado pessoal e social. No entanto, o compartilhamento de notícias falsas para alertar as redes sociais não foi valorizado. Esse dado aparentemente revela discrepâncias nos resultados. Ou seja, embora os respondentes reconheçam a importância de não se repassar informações falsas, eles não as utilizam para alertar as suas redes sociais. Todavia, a utilização das redes sociais para identificação de notícias falsas obteve nível intermediário de concordância. Neste contexto, pode-se depreender que o uso das redes sociais conforme os respondentes, é importante para a identificação de notícias falsas, e não necessariamente meio para alertar sobre notícias reconhecidamente falsas.

Um aspecto relevante neste estudo é o nível de escolaridade dos respondentes. 45,7% possuem mestrado; 20,8% doutorado; 17,5% graduação; e 16% especialização. Os comportamentos e valores informacionais desses respondentes podem estar relacionados com o nível de educação formal que confere a eles possibilidades mais amplas de acesso à informação e a fontes de informação. Nota-se, portanto, a importância de considerar que os resultados deste estudo podem ter sido influenciados por uma série de fatores. Entre eles, pelo perfil dos respondentes, uma vez que todos possuem nível de escolaridade superior. Desse modo, cabe reconhecer que a amostra deste estudo possui um viés considerável de respondentes com alto nível educacional.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou descrever e analisar os comportamentos e valores informacionais em saúde de residentes do Brasil, no cenário de crise sanitária durante a pandemia de COVID-19.

Os resultados demonstram a predominância do valor informacional ‘integridade da informação’, uma vez que, no contexto de uma crise sanitária, obter informações verdadeiras e não distorcidas é fator crucial para a tomada

de decisões em saúde. Os dados obtidos através desse estudo também evidenciam a relevância atribuída ao uso das informações para compreender o cenário pandêmico, bem como para comparar e decidir em quais informações confiar; e em quais informações utilizar para melhor cuidar da saúde.

O comportamento proativo em relação às informações sobre a COVID-19, revela preocupação dos participantes do estudo em entender a doença e sua dinâmica; e em utilizar informações para cuidar da própria saúde. Ao lado da importância dada às informações sobre a COVID-19 disponibilizadas nos canais de informação, nas mídias e redes sociais, as informações acessadas e/ou recebidas auxiliaram a tomada de decisões em saúde e influenciaram os hábitos de higiene pessoal nos ambientes familiares, de trabalho e públicos. A confiança das pessoas em fontes formais de informação salienta a relevância dessas fontes durante a crise sanitária decorrente da pandemia de COVID-19. Portanto, as equipes dos núcleos de pesquisas científicas e as equipes de trabalho das linhas de frente da área de saúde pública e coletiva, em parceria com os meios de comunicação, devem convergir esforços para divulgar informações sobre como cuidar da saúde, especialmente, em contextos adversos na saúde pública e coletiva. Nota-se, em suma, que os comportamentos e valores informacionais determinam como as pessoas lidam com a informação, e que a importância dada a essas informações influencia suas práticas informacionais.

Acredita-se que os comportamentos e valores informacionais sejam reflexo do nível de educação formal dos respondentes, uma vez que a educação formal pode exercer influência em suas práticas informacionais e conferir mais amplas possibilidades de acesso à informação e a fontes de informação. Esses elementos sugerem a necessidade de estudos que possam investigar a influência do nível educacional nos comportamentos e valores informacionais e no uso de fontes de informação.

Sob uma perspectiva teórica e metodológica, merece destaque o fato de os comportamentos e valores informacionais poderem ser examinados como uma base relevante para explorar e ampliar pesquisas tanto nas Ciências da Informação e Comunicação quanto nas demais áreas que estudam o comportamento humano.

Ampliar a compreensão dos comportamentos e valores informacionais é um tópico importante para entender os motivos e as atividades informacionais dos indivíduos. Desse modo, é possível explorar ações de apoio e orientação às pessoas em seus processos decisórios no âmbito da saúde e em suas mais diversas esferas de atuação.

REFERÊNCIAS

CASE, D. O; GIVEN, L. M. **Looking for information**: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 4. ed. Bradford: Emerald Group Publishing Limited.

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

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 2. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. *In*: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING. 1983, Dallas. **Proceedings...** Dallas: International Communications Association, 1983.

DRUCKER, P. F. The coming of the new organization. **Harvard Business Review**, [s.l.], p. 45-53, Jan. 1988.

DURODOLU, O. O.; IBENNE, S. K. The fake news infodemic vs information literacy. **Library Hi Tech News**. [s.l.], v. 37, n. 7, 2020. DOI 10.1108/LHTN-03-2020-0020.

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

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 39, n. 1, 2010. DOI <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v39i1.1285>.

GIVEN, L. M. Emotional entanglements on the university campus: The role of affect in undergraduates' information behaviors. *In*: NAHL, D.; BILAL, D. (ed.). **Information and emotion**: the emergent affective paradigm in information behavior research and theory. Medford: Information Today, 2007. p.161-175.

HWANG, Y.; KETTINGER, W. J.; YI, M. Personal information management effectiveness of knowledge workers: conceptual development and empirical validation. **European Journal of Information System**, [s.l.], v. 24, n. 6, p. 588-606, 2015. DOI <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.24>.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New Jersey, v. 42, n. 5, p. 361-371, June. 1991. DOI [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23).

KUNDU, D. K. Models of Information Seeking Behaviour: a comparative study. **International Journal of Library and Information Studies**, [s.l.], v. 7, n. 4, Oct./Dec. 2017. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4289303. Acesso em: 19 mai. 2023.

MARCHAND, D. A.; KETTINGER, W. J.; ROLLINS, J. D. **Information Orientation**: the link to business performance. Nova York: University Oxford, 2001.

NAEEM, S. B.; BHATTI, R. The Covid-19 'infodemic': a new front for information professionals. 2020, **Health Libraries Group Health Information & Libraries Journal**, [s.l.], v. 37, n. 3, p. 233-239, 2020. DOI <https://doi.org/10.1111/hir.12311>.

NAHL, D. The centrality of the affective in information behavior. In: NAHL, D.; BILAL, D. (ed.). **Information and emotion**: the emergent affective paradigm in information behavior research and theory. Medford: Information Today, 2007. p. 3-37.

NESSET, V. Two representations of the research process: the preparing, searching, and using (PSU) and the beginning, acting and telling (BAT) models. **Library & Information Science Research**, [s.l.], v. 35, n. 2, p. 97-106, 2013.

PARK, T. *et al.* Information seeking during the COVID-19 pandemic: Application of the risk information seeking and processing model. **Research in Social and Administrative Pharmacy**, [s.l.], v. 19, n. 6, p. 956-964, 2023. DOI <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.03.010>.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, [s.l.], v. 35, [s.n.], p. 43-78, 2001.

SAVOLAINEN, R. The interplay of affective and cognitive factors in information seeking and use. **Journal of Documentation**, [s.l.], v. 71, n. 1, p. 175-197, 2015.

SHAFIK, M. **Cuidar uns dos outros**: um novo contrato social. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.

TAYLOR, R. S. Information Use Environments. In: AUSTER, E.; CHOO, C. W. (eds). **Managing information for the competitive edge**. New York: Neal – Schuman, 1996, p. 93-135.

THE LANCET INFECTIOUS DISEASES. The COVID-19 infodemic. **The Lancet Infectious Diseases**, [s.l.], v. 20, n. 8, 2020. Disponível em: [https://www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099\(20\)30565-X/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099(20)30565-X/fulltext). Acesso em: 08 jun. 2023.

TODD, R. J. Back to our beginnings: Information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science. **Information Processing and Management**, [s.l.], v. 35, [s.n.], p. 851-870, 1999.

VALENTIM, M. L. P.; MOLINA, L. G. Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, [s.n.], [Especial], p. 59-77, jan. 2004. DOI <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2004v9nesp1p59>.

WILSON, T. D. Information Behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, [s.l.], v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. DOI [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(97\)00028-9](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(97)00028-9).

WILSON, T. D. Information needs and uses: Fifty years of progress? In: VICKERY, B. **Fifty years of progress: a journal of documentation review**. London: Aslib, 1994. p. 15-52.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, [s.l.], v. 3, n. 2, p. 49-56, 2000.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, [s.l.], v. 55, n. 3, p.249-270, 1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [s.l.] v. 37, [s.n.], p. 3-15, 1981.

WORLD HEALTH ORGANIZATION [WHO]. **Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19)**. [s.l.]: WHO, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>. Acesso em: 10 mai. 2020.

ZAROCOSTAS, J. How to fight an infodemic. **The Lancet**, [s.l.], v. 395, n. 10225, p. 676, 2020, Disponível em: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30461-X/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30461-X/fulltext). Acesso em: 08 jun. 2023.

CONTRIBUIÇÕES DAS PESSOAS AUTORAS

Informa-se nesta seção as funções de cada pessoa autora, de acordo com a [taxonomia CRediT](#), conforme orienta a página da revista PCI:

Função	Definição
Conceituação	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.
Curadoria de dados	Christine Conceição Gonçalves.
Análise Formal	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.
Obtenção de financiamento	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.
Investigação	Christine Conceição Gonçalves.
Metodologia	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.
Administração do projeto	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.
Recursos	—
Software	—
Supervisão	Ricardo Rodrigues Barbosa.
Validação	—
Visualização [de dados (infográfico, fluxograma, tabela, gráfico)]	Christine Conceição Gonçalves.
Escrita – primeira redação	Christine Conceição Gonçalves.
Escrita – revisão e edição	Christine Conceição Gonçalves; Ricardo Rodrigues Barbosa.