



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MARIA DE GUADALUPE COSTA DA SILVA

ANÁLISE DO FLUXO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NAS PARADAS DE
ÔNIBUS DE FORTALEZA

FORTALEZA
2021

MARIA DE GUADALUPE COSTA DA SILVA

ANÁLISE DO FLUXO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NAS PARADAS DE ÔNIBUS
DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal
do Ceará, como requisito à obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Virginia Bentes Pinto

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- S581a Silva, Maria de Guadalupe costa da.
Análise do fluxo de Informação Utilitária nas paradas de ônibus de Fortaleza / Maria de Guadalupe costa da Silva. – 2021.
52 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2021.
Orientação: Profa. Dra. Virginia Bentes Pinto.
1. Informação utilitária. 2. Paradas de ônibus. 3. Fluxo informacional. I. Título.

CDD 020

MARIA DE GUADALUPE COSTA DA SILVA

ANÁLISE DO FLUXO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NAS PARADAS DE ÔNIBUS
DE FORTALEZA.

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal
do Ceará, como requisito à obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Virginia Bentes Pinto (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias (Membro)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes (Membro)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa (Suplente)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À Deus.
Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me guiado até aqui, me dado forças para continuar quando eu quis desistir e pelas bênçãos que recebi durante esta caminhada.

Aos meus pais, Jocilio e Aldilene, por sempre cuidarem de mim, não importa o que aconteça e o quanto a vida seja dura. Ao meu irmão, Jocildo, por sempre incentivar o meu desenvolvimento e ser exemplo de persistência. Obrigada por estarem ao meu lado.

À minha orientadora, Professora Virginia Bentes, que foi a pessoa que mais me apoiou ao longo deste trabalho, ajudou a construir essa ideia, acreditou no valor desta pesquisa e me abraçou quando eu estava triste. Obrigada pelos ensinamentos e por acreditar na minha capacidade.

Às minhas amigas e amigos, Ana Beatriz, Vanessa Severino, Barbara Arianna, Beatriz Brito, Andreлина Freitas, Raiany Moura, Patricia Lima, Camila Rocha, Carina Torquato, Harrison Façanha, Matheus Soeiro e Thiago Alpheu, por serem as melhores companhias e me fazerem rir muito durante esses anos de Universidade. Obrigada pela amizade e carinho.

A todas as pessoas que encontrei ao longo da vida acadêmica, que de alguma forma contribuíram na minha formação, tanto profissional quanto pessoal. Obrigada pela marca que deixaram na minha memória.

Por fim, a mim mesma, por todas as vezes que chorei e me senti perdida. Esta é mais uma prova de que sou capaz e existe muito ainda para se viver.

“Se eu fosse casa escolhia ser janela.
Porque a janela é da casa o que não é: o
vazio onde sonha ser mundo.” (Mia Couto)

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo averiguar os tipos de informação utilitária mais frequente nas paradas de ônibus de fortaleza, considerando o modo como se efetiva seu fluxo entre os transeuntes. É uma pesquisa exploratória, de natureza quanti-qualitativa que busca ampliar a visão da informação utilitária e como ela está presente no fluxo informacional no contexto das paradas de ônibus. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário online, divulgado nas redes sociais, principalmente o *Instagram* e o *Whatsapp*. De acordo com as respostas obtidas, é notável o quanto os participantes possuem dúvidas sobre ônibus e trajetos, fazendo uso desse tipo de informação comunicando-se com outras pessoas para suprir as suas necessidades informacionais em meio a precária infraestrutura das paradas e conseqüentemente a falta de acessibilidade. Ademais, como resultados também identificaram outras contribuições como a troca de informações sobre problemas do cotidiano, histórias pessoais e como se dá a comunicação entre os transeuntes. Dessa forma, foi possível perceber o quanto a informação utilitária ainda está presente na vida dos cidadãos e ultrapassa os espaços fechados das instituições, pois ela existe para resolver problemas, preencher lacunas, promover a acessibilidade, permitindo que as pessoas cheguem ao seu destino ou encontrem caminhos que os guiem para que consigam cumprir suas atividades e ajudar uns aos outros.

Palavras-chave: Informação utilitária. Paradas de ônibus - Fluxo Informacional. Fluxo informacional.

ABSTRACT

This research aims to investigate the types of utilitarian information most frequently found at bus stops in Fortaleza, considering how its flow is effective among passersby. It is an exploratory research of a quanti-qualitative nature that seeks to broaden the view of the utilitarian information and how it is present in the informational flow in the context of bus stops. Data collection was carried out through an online questionnaire, disseminated on social networks, mainly Instagram and Whatsapp. According to the responses obtained, it is remarkable how much the participants have questions about buses and routes, making use of this type of information communicating with others to meet their informational needs amid the poor infrastructure of the bus stops and consequently the lack of accessibility. Furthermore, the results also identified other contributions such as the exchange of information about everyday problems, personal stories, and how communication occurs among passersby. Thus, it was possible to realize how utilitarian information is still present in the lives of citizens and goes beyond the closed spaces of institutions, because it exists to solve problems, fill gaps, promote accessibility, allowing people to reach their destination or find ways to guide them so that they can fulfill their activities and help each other.

Keywords: Utilitarian information. Bus stops. Informational flow.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nuvem de palavras.....	32
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Grau de instrução dos participantes.....	29
Gráfico 2	– Como as pessoas buscam se informar nas paradas de ônibus.....	35
Gráfico 3	– O tipo de informação que as pessoas oferecem nas paradas de ônibus.....	36
Gráfico 4	– Satisfação com as respostas recebidas.....	40
Gráfico 5	– Meio mais acessível para conseguir informações na parada.....	41
Gráfico 6	– Os tipos de informação utilitária compartilhadas pelas pessoas nas paradas.....	43

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANTP Associação Nacional de Transportes Públicos

HGF Hospital Geral de Fortaleza

IPEA Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	AMBIENTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA.....	16
3	O FLUXO INFORMACIONAL.....	20
4	AS PARADAS DE ÔNIBUS.....	23
5	METODOLOGIA.....	27
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	29
6.1	Caracterização dos participantes.....	29
6.2	Necessidades informacionais das pessoas sobre os trajetos dos ônibus em Fortaleza.....	30
6.3	Os tipos de informação utilitária entre os transeuntes nas paradas de ônibus.....	35
6.4	A interação dos transeuntes nas paradas de ônibus de fortaleza.....	38
6.5	Contribuição da informação utilitária as necessidades informacionais nas paradas de ônibus.....	39
7	CONCLUSÕES.....	45
	REFERÊNCIAS.....	47
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	50

1 INTRODUÇÃO

Nosso cotidiano, independentemente, se pessoal, social, educacional ou de trabalho, é cercado por um fluxo infinito de movimentação, seja de pessoas, informações, pensamentos, atividades, estamos em constante desassossego.

Adentrando no nosso cotidiano de deslocamento citadino, particularmente, é comum sermos afetados por uma carga de questionamentos, tanto em nível simples como complexo, pois estamos em frequente espera e observação por mais agitada que seja nossa rotina. Podemos citar como exemplo disso, as paradas de ônibus nas cidades. Elas se constituem em um espaço que, afora a espera, sempre nos trazem novidades, sejam elas internas, em decorrências de nossas ações cognitivas ou externas capturadas pelo toque sensitivo desse entorno. Ademais, também nessas paradas, se verificam fluxos informacionais que não se referem ao “vai e vem” dos ônibus, porém, sobre outras temáticas.

Na cidade de Fortaleza e região metropolitana, também, não é diferente. Pelas nossas observações empíricas, podemos dizer que a maioria das pessoas utiliza o transporte público, principalmente, ônibus, para se locomover de um ponto a outro da cidade. Entretanto, embora que o cidadão saiba para onde ir, nem sempre tem informações precisas de como chegar a um determinado local. Muitas das paradas de ônibus não apresentam informações adequadas sobre o percurso de suas linhas e quando apresentam, não especificam o tempo de espera que oriente as pessoas enquanto aguardam o veículo. Para driblar a ansiedade, as pessoas buscam alternativas de modo a tornar a espera menos estressante. Então, é comum conversarmos com as pessoas que estão na mesma situação que nós, lermos livros analógicos, outros documentos ou ainda olharmos os aparelhos celulares- mantendo-nos atentos aos imprevistos-.

Podemos, a partir disso, refletir sobre o espaço físico referente à parada (propriamente) e o fluxo informacional ou a interação entre as pessoas que se encontram ou perpassam esse espaço. O diálogo e a conversação acabam se tornando peças fundamentais para o compartilhamento da informação para as pessoas. Nesse sentido, Simões (1996, p. 84) chama atenção para as informações, entendendo-as como sendo “[...] instituinte socializador enquanto parte de um processo de comunicação que envolve a emissão, transmissão e recepção de uma mensagem. O conteúdo dessa mensagem é precisamente o objeto da informação”.

De acordo com o estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) o ponto de parada é a principal fonte de informação das pessoas sobre transportes nas cidades, somando uma média nacional de 31%, enquanto as conversas somam 12,1% da distribuição das informações. (IPEA, 2011). Seria interessante se pensássemos sobre esses dois fatores em conjunto e levando em consideração que esses dados representam uma maneira de obter informações rápidas, presentes no ambiente ao nosso redor, nos permitindo encontrar, chegar e cumprir nossas atividades diárias e de urgência, poderíamos atribuir a elas o conceito de informação utilitária.

Então, as paradas de ônibus, também são espaços de intenso fluxo de informação utilitária referente a outras temáticas. Antes de qualquer coisa é preciso entender que a informação utilitária é um tipo de informação bem particular, pois serve para resolver questões imediatas sobre alguma dúvida que esteja afetando um sujeito. Almeida Júnior (1997, p. 58), define informação utilitária como sendo informações que “[...] dizem respeito às informações básicas, fundamentais para a existência e sobrevivência de um indivíduo”. A característica principal da informação utilitária é responder questões diárias do cidadão, ajudando na resolução ou prevenção de problemas, facilitando sua vida na sociedade.

Essas premissas permitem questionarmos como esse tipo de informação se apresenta para as pessoas em momentos tão comuns do dia, como o da espera de um ônibus. Assim, surgiu a **questão de partida** desse estudo: quais são os tipos de informação utilitária mais frequente nas paradas de ônibus de Fortaleza e como se efetiva seu fluxo entre os transeuntes?

Para viver em sociedades citadinas, naturalmente, nos encontramos inseridos conseqüentemente no espaço urbano e nesse espaço estamos em deslocamento, o que nos leva, em geral, a necessidade do transporte público da cidade. Na rotina em Fortaleza, me encontro regularmente nas paradas de ônibus, sejam elas no entorno da cidade ou nos terminais de ônibus, e percebo o quanto as pessoas possuem questionamentos sobre o horário dos ônibus, outros pontos de parada, localização de ruas, empresas, órgãos públicos, shoppings, hospitais, bancos, assim como seus horários de funcionamento. Também percebo que existem dúvidas sobre segurança, acesso a eventos, locais, lazer e cultura da cidade.

Observo, ainda, a relação de troca de informações entre as pessoas nesses espaços, onde uma recorre a outra, na maioria dos casos, para conseguir algum tipo

de informação, na tentativa de suprir uma necessidade. Então, buscamos fontes de informação que possam nos dar respostas. Para ratificar a nossa ideia Campello (1998, p. 5) afirma que:

As fontes de informação utilitárias mais usadas pelas pessoas são os contatos pessoais, representados pelos relacionamentos entre amigos, vizinhos e parentes. As pessoas, geralmente, se encontram; conversam e pedem conselhos aos conhecidos mais próximos, já que a lei do menor esforço funciona especialmente neste caso, isto é, as pessoas sempre preferem fontes que estejam facilmente disponíveis e que sejam simples de serem utilizadas, características típicas da comunicação oral.

Esse aspecto demonstra que recorremos aos canais mais acessíveis que encontramos para obter soluções, na correria do dia o que mais temos ao nosso redor são pessoas, apesar de existirem cartazes, panfletos, placas com informações elas, para alguns indivíduos, por si só não são capazes de satisfazer todas as dúvidas.

Acredito que me encontro entre essas pessoas, tanto no lugar de quem tem carência de mais informação, como de quem tenta responder essa necessidade. Segundo Silva *et al.* (2015) “[...] a informação é o caminho para a cidadania, isto é, uma ponte na qual os cidadãos poderão conhecer e exercer seus direitos na sociedade em que vivem”. Por isso, tenho o interesse em saber como a informação utilitária age na vida das pessoas que esperam no ponto de ônibus, se elas percebem que são uma fonte de informação que move a sociedade e que tipo de falta a informação utilitária mais preenche.

Ademais, essas minhas motivações para enveredar por essa pesquisa, também, é possível pensar aqui como a informação pode afetar a questão da mobilidade urbana. Isto porque, tal mobilidade vai além de aspectos somente estruturais e sustentáveis da cidade, ela inclui ainda nesse contexto a locomoção dos indivíduos, sua interação e troca com a sociedade, e, mais ainda, pretende gerar um fluxo urbano constante e consciente. A mobilidade está voltada para facilitar a vida e execução de atividade diárias dos cidadãos e para ser construída de maneira adequada, é preciso instruir e para tal ação, faz-se necessário que as pessoas usem a informação para exercer a sua cidadania.

Numa perspectiva científica, essa pesquisa possui como **objetivo geral:** analisar os tipos de informação utilitária, mais frequentes, nas paradas de ônibus de Fortaleza, levando em consideração o modo como se efetiva o seu fluxo entre os transeuntes. Tendo como objetivos específicos:

- a) Identificar as dúvidas informacionais dos transeuntes, sobre o trajeto dos ônibus urbanos em Fortaleza.
- b) Mapear os tipos de informação utilitária que mais são demandadas pelos transeuntes que circulam nas paradas de ônibus na cidade.
- c) Analisar a interação entre as pessoas, nas paradas de ônibus, para resolver suas dúvidas e dificuldades informacionais.
- d) Verificar em que nível a informação utilitária responde as necessidades das pessoas nas paradas de ônibus.

São esses aspectos que foram tratados nesta pesquisa e que acreditamos poderão trazer contribuições para as pessoas que se interessam pela temática aqui tratada.

Esta monografia está organizada em sete capítulos, inicia com a seção que expõe à introdução da monografia, em que se apresenta a temática do estudo, a questão de partida, a justificativa, os objetivos e essa estrutura. Na seção dois, são abordados os aspectos sobre a informação utilitária e seus ambientes, bem como suas grandes contribuições para a população. O fluxo informacional encontra-se exposto na seção três em que são descritas as bases conceituais e as contribuições desse tipo de informação. Na seção quatro trouxemos algumas contribuições para melhor entendimento sobre as paradas de ônibus. A seção cinco é dedicada a metodologia da pesquisa adotada nesta pesquisa. Os resultados e discussões estão demonstrados na seção seis em que se evidenciam as categorias estruturadas para tal. E, por fim, na seção sete evidenciamos as conclusões do trabalho e possibilidades de estudos futuros.

2 AMBIENTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Para compreender a função da informação utilitária, precisa-se conhecer sua origem e sua atividade na sociedade. De acordo com Campello (1998), esse tipo de serviço de informação, voltado para a comunidade, surgiu nos Estados Unidos e Grã-Bretanha em meados da década de 60, influenciados pelo Manifesto da Unesco para Biblioteca Públicas.

[...] inspiraram-se nos Citizens' Advice Bureaux (CABx), criados pelo governo britânico durante a 2a. Guerra Mundial. Esses centros encarregavam-se de ajudar as pessoas a resolverem problemas ligados à Guerra, tais como

localizar parentes desaparecidos, interpretar regulamentos de emergência, auxiliar famílias separadas. Alguns desses CABx foram instalados em bibliotecas e, com o término do conflito, continuaram a fornecer informações para resolver problemas não diretamente associados à Guerra; com o correr do tempo, diversificaram sua oferta de informações para incluir serviços públicos, lazer e turismo. (CAMPELLO, 1998, p. 2)

Criada para lidar com situações das comunidades e ajudar as pessoas que passavam por momentos difíceis após a Segunda Guerra Mundial, esse serviço de informação ficou conhecido como informação para a sobrevivência, direcionada principalmente as pessoas de baixa renda, que procuravam por oportunidades de emprego, seus direitos como cidadãos, informação sobre serviços públicos, moradia e saúde, entre outros assuntos.

Essas informações eram ofertadas pelas bibliotecas públicas dos Estados Unidos e Europa, que tomaram posições mais ativas para atender a comunidade, estabelecendo uma postura flexível para conseguir atender os novos tipos de usuários, estes que possuíam dificuldades socioeconômicas e culturais que precisavam, em sua maioria, da comunicação oral para conseguir tomar posse da informação.

Apesar de influenciar bastante outros países, no Brasil, os serviços de informação utilitária ficaram muitas vezes apenas em fase de planejamento ou tentativas que não deram muito certo. Campello (1998), afirma que “as poucas experiências relatadas sobre o tema foram desenvolvidas por grupos acadêmicos com interesses de pesquisa”. Outros autores, com pesquisas já dentro dos 2000, corroboram essa afirmação:

Segundo Vieira (2011, p. 73) embora que as bibliotecas públicas tenham sido “criadas pensando também nesse arranjo informacional [...]” “com o passar dos tempos, foi-se perdendo o caráter inicial desse sistema de informação importante para a comunidade, o que acarretou certa inferiorização desse tipo de informação [informação utilitária]”.

As bibliotecas públicas são conhecidas como um espaço de propagação e guarda da história local, ambiente de educação e de lazer para seus usuários. No entanto, parece que alguns de seus gestores se esqueceram do aspecto de comunidade, em diversos casos as bibliotecas estão tão voltadas para si mesmas e sua história que se esquecem de levar em consideração a comunidade em que está inserida. Justamente por essa dinamização é que as ações dessas bibliotecas carecem de novas abordagens, mas ainda necessitam de informações básicas, da

interação com o profissional bibliotecário, da informação comunicada e não somente exposta em um papel ou tela.

Santa Anna et al. (2015, p. 222) complementa que:

[...] constatou essa distância entre biblioteca pública e o oferecimento de informação utilitária, estando as bibliotecas equiparadas tão somente, à preparação e disseminação de informações voltadas para estudo, pesquisa e lazer, não tendo atenção especial da administração pública na elaboração de projetos em prol da construção de serviços de informação utilitária no espaço das unidades de informação.

Fica evidente o distanciamento entre as bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária para sua comunidade de usuários, pois não existe a visibilidade e o investimento correto para o desenvolvimento dessa ação.

Temos também as tentativas da oferta do serviço de informação utilitária nas bibliotecas universitárias, essas que passam por dificuldades na adaptação desse serviço, por muitas vezes delimitarem-se como um núcleo unicamente voltado as atividades acadêmicas. Sabemos que essa é a sua missão, porém, também seria interessante fazer projetos de extensão com informações utilitárias junto ao seu entorno.

Monteiro e Silva (2014, p.64) defendem que:

[...] a biblioteca universitária enquanto unidade que concentra grande parte da informação de uma universidade é necessário dispor para a comunidade acadêmica, informações que auxiliem a sua vivência na universidade e na sociedade. A responsabilidade de prover informações desse tipo são dos Serviços de Informação Utilitária.

Apesar de ter surgido como uma necessidade no período de guerra, a informação utilitária nunca parou de se mostrar útil ao ser analisada, e em muitos casos, está inserida até mesmo no ambiente acadêmico, podendo atender demanda de informações de professores, acadêmicos, pesquisadores e colaboradores administrativos. Para muitos, mesmo que estejam cursando o ensino superior ainda existem centenas de dúvidas e questionamentos, uma vez que, por si só a universidade funciona como uma sociedade, e é preciso transmitir também as informações de funcionamento, atividades, trabalho, cultura e lazer, informações que ajudem a vivenciar desse ambiente.

Monteiro e Silva (2014, p. 66) ressaltam também que:

É inestimável a importância de um Serviço de Informação Utilitária para bibliotecas universitárias. A adoção desse tipo de serviço, insere a biblioteca universitária no contexto social e traz uma funcionalidade efetiva socialmente, saindo dos muros acadêmicos e abrindo as portas para a comunidade externa a universidade.

Essa visão de atendimento da necessidade informacional da comunidade tanto interna quanto externa poderia proporcionar a biblioteca universitária mais reconhecimento perante a sociedade como um todo, uma vez que não estaria limitada apenas a atender a comunidade universitária. Porém, também fazendo uma troca informacional entre os ambientes, tanto disponibilizando informação interna ao meio acadêmico como projetos desenvolvidos, cursos, cultura, informações sobre trabalho e carreira acadêmica para a comunidade externa. Do mesmo modo, trazendo informações externas ao ambiente universitário, mas que também permeiam a vida dos estudantes, como programação cultural, eventos de esporte, oportunidade de empregos, saúde etc.

Carvalho Silva e Silva (2012, p.23-24) abordam diversas características de serviços de informação utilitárias, no entanto, para melhor identificarmos sua abrangência, reúnem as seguintes categorias:

[...] Saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc.); Cultura e lazer (agenda cultural, calendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte); utilidade pública (assistência social ao menor, à mulher, ao idoso e etc., associações, assistência legal, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento como gás, luz, água, telefone, etc., sindicatos, como tirar documentos de identidade, CPF, título de eleitor e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, imprensa local); Trabalho (agências de emprego e estágios, oportunidades de empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.), além de outros assuntos referentes a realidade cotidiana dos usuários.

A intenção da pesquisa até o momento foi fazer uma breve contextualização, do surgimento dos serviços de informação utilitária oferecidos pelas bibliotecas até os dias atuais. Pela leitura de estudos de diversos autores, ficou nítida as dificuldades da adaptação desse tipo de atividade nas bibliotecas brasileiras. Isto não quer dizer que nenhuma tenha obtido êxito em sua tentativa de difusão da informação utilitária, mas sim que ainda encontram barreiras na coleta, transmissão e divulgação dessas informações.

Diante do que foi exposto, é preciso observar e entender que a informação utilitária está presente em todos os setores da sociedade, atingindo agora pessoas de todas as classes sociais, e deve, sem dúvida, fazer parte dos serviços ofertados pelas bibliotecas. Entretanto, ela vai muito além disso, segundo Silva (2001), a informação concorre para o exercício da cidadania, à medida que possibilita ao indivíduo a

compreensão dessa mudança e oferece os mecanismos de (re)ação individual e coletiva. Podemos tomar a liberdade de observá-la em outras vertentes, principalmente sendo ela em sua essência uma atividade administrada na oralidade, ela se encontra no nosso cotidiano e em nossas relações sociais.

3 O FLUXO INFORMACIONAL

A informação permeia nossa vida de maneira simples e complexa. Estamos envoltos numa sociedade dinâmica e em constante expansão, os espaços e as informações se transformam diariamente e com isso nos modificamos também, fazemos parte e afetamos as outras partes.

[...] Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino; mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisséia individual no espaço e no tempo. A importância que a informação assumiu na atualidade pós-industrial recoloca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo em que vive. (BARRETO, 1994, p.3)

Entre os seres humanos, o fator crucial para a informação é que ela seja compreendida, provocando alterações no aspecto cognitivo do indivíduo, produzindo conhecimentos, proporcionando tanto benefícios individuais quanto coletivo. Assim, estamos diariamente, consciente ou inconscientemente, criando nossos fluxos informacionais, e esses fluxos podem ser abordados sobre diversas vertentes.

Segundo Barboza e Almeida Júnior (2017, p. 59):

[...] fluxos informacionais, ou fluxos de informação, envolve discussões amplas que permeiam o tema, pois se tratam de assuntos imbricados no escopo das organizações e dos sujeitos, voltados tanto para os suportes quanto para as relações humanas, especialmente no que tange à comunicação e à troca de informações que acontecem a partir dessas interações.

O que cria a concepção de fluxo informacional aqui é a abordagem sobre um aspecto mais social e de interação. Podemos dizer que a comunicação é um fator essencial no fluxo informacional, uma vez que esse precisa ser mais corrente e acessível no ambiente urbano. Nas organizações temos o que é chamado de fluxos informais que, de acordo com Barboza e Almeida Júnior (2017), são definidos como as relações entre os sujeitos, com toda sua carga de subjetividade, efemeridade e imaterialidade que envolve a informação nesse contexto.

Por outro lado, Rodrigues e Blattman (2011 *apud* Valentim e Santos 2014), conceituam os fluxos de informação de forma mais objetiva e que estes “[...] podem ser entendidos como as etapas que compreendem os momentos de interação e transferência da mensagem entre um emissor e um receptor”.

No ambiente que irá ser analisado neste trabalho, pode-se pensar em qualquer pessoa como sendo emissor ou receptor, não há como definir as características ou pré-requisitos de nenhum dos indivíduos, apenas temos que entendê-los como peças distintas que acabam funcionando em conjunto para ocorrer o processo de contato, comunicação, compreensão e informação, nosso fluxo informacional.

Imaginemos que, o contato como um pequeno cumprimento para dar início a comunicação; na comunicação temos a interação entre as partes, emissor e receptor, a mensagem, o canal e o feedback. Nesse âmbito, podem surgir assuntos ou dúvidas e as respostas; enquanto a compreensão parte do entendimento da troca de informação que aconteceu, se o assunto ou dúvida foi realmente respondido ou ainda se deixou de o ser.

Os assuntos abordados nos capítulos irão fazer parte de uma observação em conjunto, as paradas de ônibus e a informação utilitária, que encontramos neste ambiente, por meio da socialização de informações entre as pessoas. Trabalhando com a informação no âmbito social do indivíduo, em virtude de observar “[...] que as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação.” (SILVA, 2012, p.105).

Nesse caso, não teremos um profissional da informação para fluxionar ou repassar a informação, mas sim, pessoas comuns. Essas pessoas podem ter diversos níveis de instrução: ensino superior, somente fundamental ou nenhum grau de instrução formal. Pessoas com culturas e hábitos diferentes, com experiências empíricas e vivências diversificadas da cidade. A intenção é mostrar a construção que fazemos da nossa autonomia, e ao mesmo tempo interdependência informacional.

Muitos passaram a acreditar que a informação mais eficiente é aquela advinda da tecnologia, porém devemos refletir como se efetivava o processo para obter a informação antes desse *hype* digital, provavelmente através da comunicação entre os usuários do espaço e informação em questão. Devido a variedade tecnológica, até pode-se pensar que essa comunicação não é mais tão necessária, mas está

enganado quem acredita que as pessoas deixaram de ser a principal fonte de informação da sociedade, pelo menos esse é nosso entendimento empírico.

Atualmente, a criação de aplicativos sobre ônibus e rotas está em alta. No entanto, por mais que as informações sejam atualizadas periodicamente, é muito difícil que ela funcione em tempo real ou que as pessoas tenham acesso a ela em tempo real, assim novamente permanece o contato entre os usuários do transporte como fator primordial.

Em nossas experiências, como usuária direta de ônibus em Fortaleza, percebo que as experiências das pessoas nas paradas de ônibus ou nos terminais, são muito relevantes. Pois elas ajudam a construir o conhecimento do indivíduo e esse conhecimento vai ser transmitido como informação e essa, por sua vez, irá gerar um novo conhecimento em outro indivíduo. Essa informação irá resolver problemas de ordem prática, além de construir o fluxo informacional nesses ambientes.

Os *designers* da informação, que trabalham com aspectos técnicos montando sistemas e estruturando modos de apresentação da informação para o público, quando trabalham desenvolvendo aplicativos ou *sites* sobre o transporte público, buscam identificar as principais carências desses usuários, utilizando a suposta demanda da necessidade informacional.

Se para o profissional bibliotecário é uma satisfação auxiliar um usuário quando ele chega com alguma dúvida, necessidade ou questionamento informacional, por que não podemos pensar também o quanto pode ser gratificante para qualquer pessoa conseguir auxiliar outro indivíduo em momento de dúvida. Durante um dia agitado ou longo, repleto de preocupações ou atividades, ajudar alguém pode fazer, pelo menos, uma pequena diferença na percepção do rendimento daquele dia.

A partir disto e pelo que foi visto na análise da literatura, a informação utilitária muitas vezes foi subestimada ou excluída dos centros de informação, por ser caracterizada como informação efêmera, que não tem um valor registrado ou duradouro, mas esse é na verdade seu grande valor. Ser uma informação ágil, que responda a questões no momento, se modifique e atualize com o tempo. E esse é o tipo de informação que encontramos nas paradas de ônibus, quando temos dúvida de como chegar a um determinado local da cidade, e não encontramos informações sobre as linhas na parada, recorreremos a quem estiver mais próximo em busca da informação. Esse outro usuário, pode ou não saber responder a essa necessidade, mas quando sabe é um excelente recurso, pois consegue auxiliar em algum nível

informativa, por exemplo, informando qual ônibus é preciso pegar e até em qual ponto é preciso descer para chegar ao local de destino.

Ainda nesse ambiente, também ocorre outros tipos de troca de informação, por exemplo, durante o momento de espera do transporte surgem conversas entre as pessoas, no decorrer do diálogo, vários assuntos podem ser abordados, como o horário do ônibus, informações sobre a cidade e sociedade, a situação dos bairros dentre outros temas. Nossas vivências me autorizam a afirmar que as paradas da cidade apresentam poucas ou nenhuma informação sobre rotas e linhas de ônibus, não possuem nenhum aparato tecnológico para auxiliar seus usuários, nem mesmo um mapa da cidade. Mas possuem o conhecimento de seus usuários. Dessa maneira, os interesses informativos dos usuários, em sua maioria, são resolvidos entre si.

Para os usuários do transporte público que possuem algum tipo de deficiência, a informação também pode ser um mecanismo de acessibilidade. Cadeirantes que não conseguem enxergar informações dispostas nas paradas, recorrem a outros indivíduos para saber qual a informação está apresentada ali. Pessoas com deficiência visual também solicitam auxílio de outros usuários, para saber qual ônibus está vindo em direção a parada, qual seu trajeto e se ele passa por determinado local.

Desse modo, entendemos que as paradas muitas vezes se tornam um lugar de encontro, no sentido de que quase sempre nós estamos lá, conhecemos algumas pessoas de vista, pois nos habituamos com a movimentação e alguns rostos, basicamente um espaço social que em determinado momento acabamos trocando informações. Portanto, as pessoas e a informação aqui são os personagens principais da história, seguidos pela comunicação e a relação de troca como importantes coadjuvantes. Pois, para a narrativa acontecer, muitas vezes ela precisa ser impulsionada pelos aspectos secundários que dão suporte a construção da obra, a qual iremos chamar de fluxo informativo da informação utilitária.

4 AS PARADAS DE ÔNIBUS

O transporte público é o que costuma comandar o deslocamento das pessoas nas grandes cidades brasileiras, sejam em estações de ônibus, metrô ou trem. Em fortaleza, o ponto de espera e de partida da viagem do usuário se dá, principalmente, nas paradas de ônibus, assim é necessário examinar sua funcionalidade na vida dos usuários, explorando suas principais características.

A Lei nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997, do Código de Trânsito Brasileiro, em seu Anexo I, define o termo parada como “imobilização do veículo com a finalidade e pelo tempo estritamente necessário para efetuar embarque ou desembarque de passageiros” (BRASIL, 1997, p.4). Estrictamente ligada ao transporte público, as paradas também se tornam um fator de mobilidade urbana.

A Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP), que é uma das principais entidades responsáveis por desenvolver e difundir conhecimentos sobre mobilidade no Brasil, em 1995, redigiu algumas definições sobre pontos de paradas de ônibus, dentre elas uma que diz respeito as informações fornecidas pelo espaço. A entidade define que os pontos de parada devem possuir informações, como o nome e o número das linhas, passagens, horário de operação das viagens, telefone de informações, mapa das linhas e da região. (ANTP, 1995)

Em 2012, houve a sanção da Lei nº 12.587, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, um dos pontos dessa lei reafirma o direito do usuário de ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais. (BRASIL, 2012)

Segundo Trindade (2014, p. 31), o ponto de parada é o local do contato inicial entre o usuário e seu modo de transporte, pois é onde tem início a sua viagem. Dessa maneira, compreendemos que é na parada de ônibus que o usuário começa seu deslocamento e suas dúvidas surgem.

Levando em consideração nossas experiências empíricas, podemos dizer que são poucas as paradas de ônibus em Fortaleza que apresentam algum tipo de informação sobre os ônibus ou linhas que por ali passam. Na maioria das vezes não existe nem mesmo os números das linhas de ônibus que têm parada obrigatória no local. De acordo com uma matéria do site O Povo Online, dos 7.445 pontos de ônibus da cidade, somente 2.006 têm abrigos, com cobertura para barrar o sol ou a chuva e com assentos, que se dividem em abrigos de concreto, de metal, e os que têm somente placas sinalizando o local de espera dos coletivos (O Povo Online, 2018). Ou seja, além de deixarem seus usuários em um ambiente desconfortável e sem proteção, menos da metade dos pontos apresentam informações básicas sobre seus ônibus, linhas ou rotas.

Ao analisar os pontos de paradas de ônibus de fortaleza, fica evidente que estão muito longe de serem adequados, há problemas de infraestrutura, iluminação,

limpeza, disponibilização de informação e por si só são mal sinalizados, especialmente para pessoas que não moram na cidade e não estão habituadas com o espaço geográfico local, pessoas com dificuldade visual e motora, mesmo conhecendo a cidade ainda sofrem com esse problema de acesso ao transporte.

Apesar dos novos meios de transportes [alternativos] institucionalizados nos últimos 10 anos, ainda podemos dizer que o transporte público permanece como o principal meio de deslocamento para a maioria das pessoas nas cidades brasileiras, o que leva milhares de pessoas diariamente a espera nas paradas de ônibus.

Assim, a diversidade dos usuários há anos levanta questionamentos, estudos e pesquisas sobre a acessibilidade desse tipo de transporte. No entanto, antes a acessibilidade era vista somente do ponto de vista das instalações de elevadores para pessoas com deficiência nos ônibus, enquanto outras necessidades eram ignoradas. Conforme o Ministério das Cidades (2007), características como o ambiente, que abrange a calçada, pontos de parada de ônibus e estações, e os veículos do transporte devem ser analisados para que os sistemas de transporte sejam afirmativamente acessíveis.

A acessibilidade, dependendo da perspectiva utilizada, pode ser entendida sob vários pontos de vista e em consequência possuir vários conceitos. Para Litman (2003 *apud* Pianucci 2011), a acessibilidade basicamente é a descrição da capacidade que um indivíduo tem para alcançar seus bens, serviços, atividades e destinos, ou seja, suas oportunidades.

De acordo com o Ministério das Cidades (2006), o conceito de acessibilidade retirado da norma ABNT NBR 9050:2004, foi ampliado e atualmente não mais qualifica apenas o ambiente físico, mas também o sistema de transporte e as mídias de comunicação. Assim, pode-se também entender a acessibilidade como o processo de obter igualdade de oportunidades e a participação plena em todas as esferas da sociedade e no desenvolvimento social e econômico do país, pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

Dessa maneira, podemos entender aqui a acessibilidade como uma maneira de qualquer indivíduo poder ter acesso, deslocamento e independência na sociedade, para auxiliar nessa conquista de acessibilidade uma das ferramentas que está ao alcance de qualquer indivíduo perante uma sociedade cheia de problemas é a informação.

Em conjunto, é adequado pensar também a influência da mobilidade urbana sobre a cidade e as paradas de ônibus. Segundo o Ministério das Cidades (2006 *apud* Magagnin e Silva, 2008, p. 26), a mobilidade pode ser definida como um atributo relacionado aos deslocamentos realizados por indivíduos nas suas atividades de estudo, trabalho, lazer e outras. Nesse contexto, as cidades desempenham um papel importante nas diversas relações de troca de bens e serviços, cultura e conhecimento entre seus habitantes, mas isso só é possível se houver condições adequadas de mobilidade para as pessoas.

É interessante refletir como a informação pode afetar a questão da mobilidade urbana, uma vez que, tentemos enxergá-la (a mobilidade) além de aspectos somente estruturais e sustentáveis da cidade. Ela inclui, também, a locomoção dos indivíduos, sua interação e troca com a sociedade, o que pretende gerar um fluxo urbano constante e consciente. A mobilidade está voltada para facilitar a vida e execução de atividades diárias dos cidadãos e para ser construída de maneira adequada é preciso instruir e é necessário que as pessoas façam uso da informação para se exercer a cidadania.

A mobilidade urbana influencia no tempo de deslocamento do indivíduo, conseqüentemente afetando suas tarefas, execução de serviços, e, inclusive a sua volta para casa. A falta de informação adequada nos pontos de ônibus aumenta a dificuldade na vida dos usuários de se locomover, chegar ao local de destino ou cumprir sua rotina. Se não se tem informação sobre os transportes coletivos ao nosso alcance, é possível ficar confuso com as rotas e eventuais alterações das paradas de ônibus, seja por alguma obra que ocasionou o fechamento de uma rua ou avenida, um acidente pelo caminho, um desvio ou mudança de rota no percurso.

Para ficar sabendo dessas alterações em tempo hábil, quando não se tem acesso a nenhum meio tecnológico, somente nos resta buscar as fontes humanas e perguntar a alguém ao nosso alcance sobre alguma informação da situação, ou até mesmo o assunto pode surgir ao nosso redor, sem nos darmos conta, pois o aspecto comunicacional nas paradas funciona como uma ponte para o acesso à informação. Ademais, como afirma Bins Ely (2003 *apud* LANZONI *et al.* 2011, p. 56) a informação nas paradas, seja ela em um mapa ou comunicada, serve como um meio de orientação espacial, pois “estar orientado, significa saber onde se está, no espaço e no tempo, e poder definir seu próprio deslocamento”. Nesse sentido, “o processo de orientação espacial [...] está intimamente relacionado com as características de cada

indivíduo, suas experiências e a capacidade do espaço em oferecer informação através de elementos e sistemas de informação” (Bins Ely, 2003 *apud* Lanzoni *et al.* 2011, p. 56). Como podemos ver, a autora reflete acerca da infraestrutura e arquitetura das informações do ambiente, para considerações neste estudo, estará em perspectiva a informação oferecida de modo verbal, através da comunicação entre os usuários do ambiente do transporte público.

A partir das informações levantadas na análise literária percebe-se que, em sua maioria, os trabalhos realizados sobre pontos/paradas de ônibus dão enfoque a seus aspectos físicos e de localização. No entanto, o pretendido neste trabalho é oferecer uma nova visão sobre o fluxo de informação utilitária nas paradas de ônibus de Fortaleza, tanto naquelas no entorno do deslocamento mesmo desses meios de transporte, como também nos próprios terminais. Pois, o valor e os benefícios da informação utilitária na vida das pessoas são de grande relevância para a sociedade e que seria interessante analisá-la nesse ambiente enérgico que recebe os mais diferentes tipos de pessoas e informações.

5 METODOLOGIA

A pesquisa realizada nesse trabalho pode ser classificada como de natureza exploratória, haja vista que a autora busca ampliar a visão do que é informação utilitária e como ela está presente no fluxo informacional nas paradas de ônibus. O sujeito é peça fundamental na construção da análise, já que é ele quem expressa a necessidade informacional.

Como parte fundamental para realizar o trabalho, foi aplicado um questionário online com perguntas abertas e fechadas para levantar os dados, já que o fluxo dos transeuntes nas paradas e nos terminais é muito amplo, é interessante recolher o maior número de respostas possíveis das pessoas que tenham interesse em colaborar com a pesquisa.

Segundo Gil (2014, p. 121), podemos definir questionário como um instrumento de investigação, no caso desta pesquisa, o questionário é um dispositivo fundamental para coleta de dados, posto que nele é possível dispor perguntas em diferentes níveis de importância, formatos e funções. Dessa forma, é possível organizar os dados e construir uma análise mais fiel a realidade.

Para identificar o perfil e as necessidades dos transeuntes foram elaboradas perguntas previamente delimitadas para o tema e para os objetivos do trabalho, que buscam identificar a relevância da informação utilitária nas paradas de ônibus. A partir disso, construímos o questionário em linguagem simples e cotidiana. Em seguida foi divulgado na rede social *Instagram*, pela conta pessoal da autora desta pesquisa, contou também com o auxílio do compartilhamento da pesquisa pela conta 'UFCORDINARIA', que é voltado para o público da Universidade Federal do Ceará. Também compartilhamos alguns deles com pessoas de nosso grupo de *WhatsApp*.

O tempo de coleta de dados foi 14 dias, após esse período, mesmo que tenham chegado outras respostas, não as consideramos. Assim, obtivemos 135 questionários respondidos.

Esta pesquisa segue uma abordagem quantitativa e qualitativa. Levando em consideração o pensamento de Gatti (2001, p. 74):

É preciso considerar que os conceitos quantidade e qualidade não são totalmente dissociados, na medida em que de um lado a quantidade é uma interpretação, uma tradução, um significado que é atribuído à grandeza com que um fenômeno se manifesta (portanto é uma qualificação dessa grandeza) e, do outro, lado ela precisa ser interpretada qualitativamente, pois sem relação a algum referencial não tem significação em si.

É essencial ter a atribuição de valores nessa pesquisa, entender quantas pessoas em média a informação utilitária nas paradas de ônibus pode auxiliar e quanto das informações compartilhadas entre os usuários se tornaram úteis. Porém, a pesquisa também focara nos aspectos qualitativos, uma vez que:

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001, p. 22)

Dessa forma, serão analisadas as respostas dos questionários, examinando suas características individuais e em conjunto, dando atenção as experiências dos usuários e destacando os aspectos informacionais que constroem a influência da informação utilitária na realidade do cidadão.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

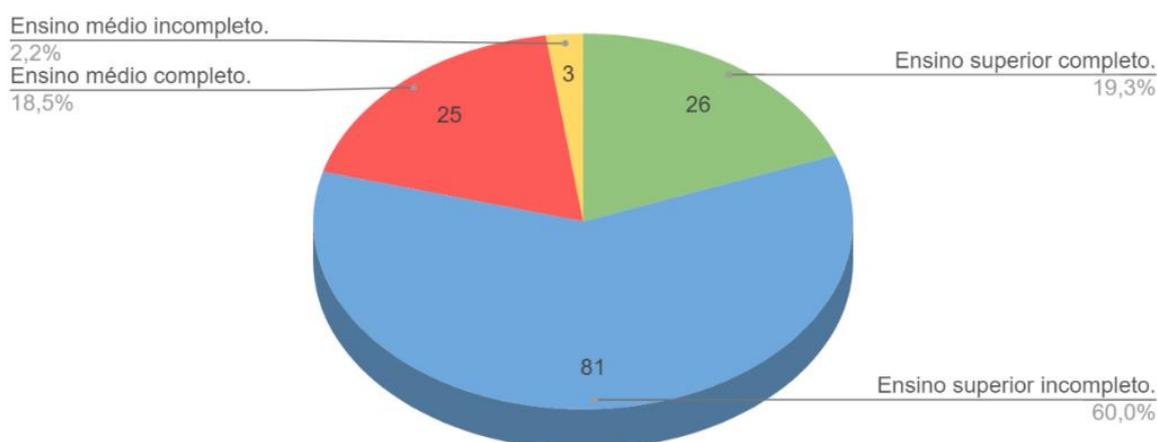
A análise dos dados e discussão dos resultados de uma empiria consiste em reunir as informações recolhida, por meio das respostas dos questionários vindo a se encontrar com a questão de pesquisa e os objetivos específicos.

Desse modo, as respostas dos participantes foram organizadas em quatro categorias: **caracterização dos participantes**; **necessidades informacionais das pessoas sobre os trajetos dos ônibus em Fortaleza**; **tipos de informação utilitária que são trocadas entre os transeuntes nas paradas de ônibus**; **interação dos transeuntes nas paradas de ônibus de Fortaleza e contribuição da Informação utilitária as necessidades informacionais nas paradas de ônibus.**

6.1 Caracterização dos participantes

Nessa categoria nossa análise concentra-se na caracterização dos participantes, observando o grau escolaridade. Para tanto apresentamos um leque de opções, indo desde o ensino fundamental incompleto até ao superior completo. Aqui foram obtidas 135 respostas, destacando que a maioria deles possui o ensino superior incompleto, evidenciando assim a participação do público universitário na pesquisa, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Grau de instrução dos participantes



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados coletados, dentro de seis opções de respostas disponíveis, verificamos que 81 pessoas, a maioria dos respondentes, possui ensino superior incompleto. Seguido por 26 participantes que declaram já serem formados em algum curso do ensino superior, outros 25 participantes possuem o ensino médio completo e por fim 3 participantes com ensino médio incompleto. Com relação ao ensino fundamental não obtivemos qualquer resposta.

O objetivo nessa questão era identificarmos, se existia alguma influência/relação entre grau de instrução e o compartilhamento de informações nas paradas de ônibus. Os dados evidenciam um destaque para os participantes do ensino superior. Tais achados podem ser explicados por dois motivos: primeiro, por ser o público mais acessível pelas redes sociais, principalmente, pela divulgação da pesquisa ter sido por uma conta voltada ao público acadêmico. Segundo, pelos universitários estarem em constante movimento, seja em sua rotina de aulas, trabalho ou lazer, assim são personagens constantes nas paradas de ônibus de Fortaleza.

Nossa observação em relação a análise referente a não participação de pessoas com ensino fundamental completo e incompleto pode ser em consequência de que, embora se saiba, empiricamente, que esse contingente de pessoas utiliza o celular talvez não tenham sido atingidas pela nossa pesquisa em consequência da nossa escolha do ambiente de divulgação do questionário.

6.2 Necessidades informacionais das pessoas sobre os trajetos dos ônibus em Fortaleza.

Para começarmos a construir um olhar sobre as necessidades informacionais dos transeuntes em nosso ambiente de pesquisa, as paradas, buscamos identificar se as pessoas possuíam alguma dúvida sobre seu trajeto e os ônibus. Incluímos nessa categoria três questões: a primeira buscou saber as dúvidas com as quais as pessoas se confrontam em seu trajeto de ônibus, solicitando-lhes que justificassem suas respostas; a segunda busca saber se as pessoas têm o hábito de se informar sobre os ônibus antes de chegar à parada; e a terceira procurou conhecer como os sujeitos se informam sobre os ônibus nas paradas.

Assim, questionados sobre as dúvidas relativas ao trajeto dos ônibus na cidade de Fortaleza, obtivemos 118 (87,4%) respostas afirmativas e 17 (12,6%) negativas,

apontando assim, a presença da necessidade informacional. Podemos pensar que o fator influenciador na grande maioria das afirmativas é o fato de Fortaleza ser uma grande região metropolitana, com um cotidiano dinâmico, tudo na cidade é mutável. Ruas podem ser interditadas, linhas de ônibus podem ser alteradas, ambientes podem ser fechados, a cidade também é enorme, o que dificulta ter conhecimento de todas as rotas, ou seja, muitas dúvidas podem e devem surgir no cotidiano dos habitantes da cidade e da região metropolitana, principalmente quando se trata de mobilidade.

Ainda nessa questão foi solicitado que, em caso afirmativo, exemplificassem como fazem para solucionar a falta de informação. Do total de 135 participantes, conseguimos 112 justificativas. Constatando a grande quantidade de respostas o que seria impossível de enunciá-las todas nesta análise, enunciamos aquelas que consideramos de certa forma mais significativas para nosso estudo, conforme a seguir:

“Na maior parte das vezes me informo com as pessoas que estão comigo na parada de ônibus ou vou buscar na internet.” (F13)

“Se eu tiver internet eu entro no Maps (aplicativo de localização) ou se não, eu pergunto para alguma pessoa.” (F17)

“Fiz perguntas às pessoas que estavam na parada ou dentro do ônibus, olhei nos apps de trajeto (Google Maps, Moovit, Meu Ônibus) ou olhei no "mapa" que há em algumas paradas, como a da estação da aguanambi.” (F51)

“Se for antes de pegar o ônibus, pergunto a alguém na parada ou se eu já estiver dentro do ônibus também. Nesses casos geralmente é pra saber se o ônibus passa por determinado lugar ou onde devo descer.” (F84)

“Eu tentei olhar naquele mapa que às vezes tem nas paradas, mas fiquei mais confusa ainda, perguntei a alguém que estava por perto sobre que ônibus pegar ou se estava na parada certa.” (F90)

“Em situações como essas, procuro o Google Maps e/ou o App Moovit para indicar o melhor trajeto, contudo, nem sempre o melhor trajeto em termos de economia de tempo é o mais seguro, principalmente quando não conheço o local pra onde quero ir. Mas no geral, confio nessas alternativas, mas sempre com cuidado e em alguns casos perguntando pra alguma pessoa próxima qual a melhor rota.” (F112)

Analisando todas as 112 respostas, constatamos que haviam coincidências na maioria delas, nesse sentido as estruturamos em uma nuvem de palavras (imagem 1) que expressam os sentimentos das pessoas no que concerne a questão.

necessidades informacionais, pois quando surge uma dúvida que pode impactar a realização de uma atividade, é primordial para eles solucionarem essa incerteza.

Percebe-se que os participantes fazem bastante uso de aplicativos de mobilidade para buscar informação. Tal fato pode ser explicado por inúmeros fatores que influenciam essa escolha, principalmente, porque é comum que os usuários do transporte façam uso de celulares enquanto esperam o ônibus. Com inúmeras finalidades: para ler, navegar na internet, mandar mensagens e, inclusive, acessar aplicativos que informem sobre as linhas e rotas de ônibus em Fortaleza, justamente por ser um modo trivial e prático de conseguir informações no século XXI. No entanto, essa atividade requer a utilização de internet móvel, o que nem sempre está ao alcance, pois nem todos os usuários possuem acesso à internet quando estão na rua. Existe também a possibilidade de a informação encontrada no aplicativo estar incompleta ou confusa, não apresentando detalhes desejados pela pessoa.

Além disso, não podemos deixar de observar que tratando-se de grande região metropolitana há insegurança de expor o celular no meio da rua. Talvez este fato possa influenciar o contato entre os transeuntes, uma vez que, esses se encontram na parada ou próximos ao local, passam pelo mesmo processo de espera e há pessoas que conhecem diversas linhas que por ali passam, por estarem acostumados a utilizar o transporte. Logo, nesse espaço físico é possível encontrar sujeitos com informações ainda desconhecidas por outros. Nesse contexto, não podemos deixar de lembrar que é através da comunicação oral que os indivíduos que estão necessitando de informações imediatamente se comunicam, fazendo perguntas aqueles que estão mais próximos. E, esse, por sua vez, fazendo uso de suas experiências e conhecimentos, identifica a necessidade que lhe foi apresentada e oferecer uma possível resposta ou uma alternativa viável sobre o trajeto.

Da forma como as pessoas nas paradas podem nos ajudar a encontrar a solução de qual ônibus é melhor para percorrermos certo trajeto e chegarmos ao destino desejado, conjuntamente podemos contar com a ajuda de outros passageiros e do motorista, no caso em que já nos encontramos dentro do ônibus, porém, somente neste momento é que tomamos consciência da incerteza sobre o trajeto. O motorista é o indivíduo que mais conhece aquele percurso, por trabalhar várias horas por dia naquela mesma rota, então ele tem conhecimento sobre pontos e locais por onde vai passar e se houver alguma modificação da rota. Portanto, ele é capaz de informar com propriedade sobre o assunto, assim como os outros passageiros, que costumam

fazer frequentemente aquela rota podem oferecer suas próprias informações. As falas evidenciam esse fato:

“Perguntei ao motorista e passageiros sobre o percurso.” (F46)

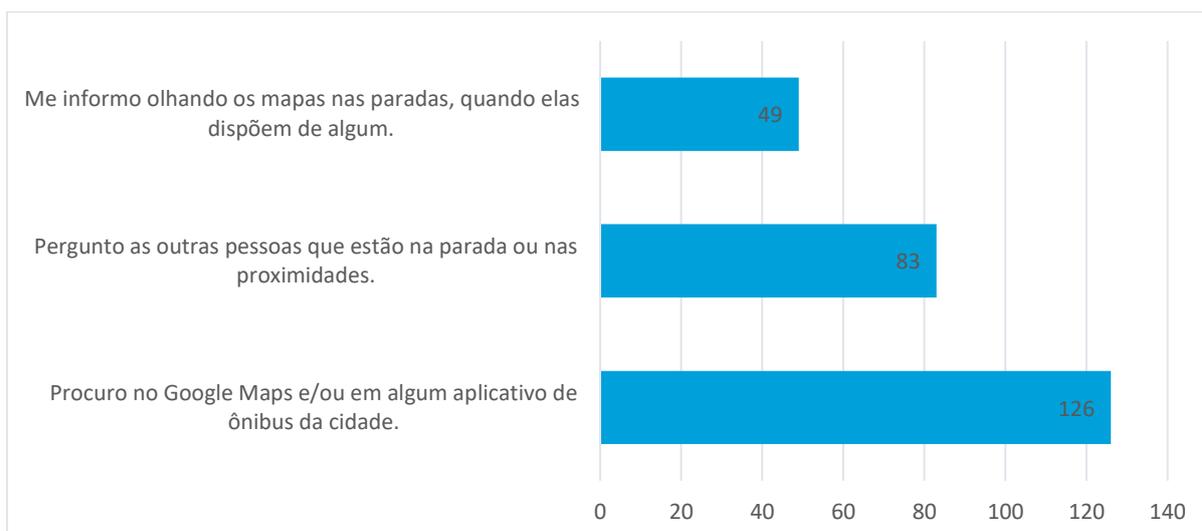
“Perguntei a algumas pessoas dentro do coletivo e ao motorista.” (F91)

“Conversei com o motorista ou o trocador. Em algumas ocasiões, outros passageiros me ajudaram.” (F105)

Para corroborar o pensamento de que as dúvidas são constantes em nosso cotidiano, principalmente quando pensamos em rotas e transporte, perguntamos aos respondentes se eles buscavam se informar sobre as linhas e percurso antes de chegar no local de parada. Por conseguinte, obtivemos 130 (96,3%) participantes que afirmaram que sim, buscam se informar antes de chegar ao local de parada, e apenas 5 (3,7%) disseram que não.

Observando esses resultados é possível inferir que apesar das pessoas buscarem a informação previamente sobre os ônibus e rotas, isso nem sempre é o suficiente. Pois, por mais que estejam informadas, existe a hipótese de ocorrer um fato, como a demora excessiva de um ônibus, que os façam questionar se ele realmente passa naquela parada ou se houve algum problema no trajeto. Assim, surge a dúvida sobre a informação que acreditavam ter anteriormente, se ela está completa e é útil, atende a sua necessidade naquele momento, ou se é preciso tentar reconstruí-la ou reestruturá-la.

Pelas experiências que aqui estão sendo analisadas, notamos que não existe somente uma possibilidade de acesso à informação nas paradas de ônibus, mas, na verdade, o que encontramos são várias fontes informacionais nas referidas paradas, sejam pessoas, sejam os aparelhos celulares ou ainda algum cartaz. Por isso, procuramos identificar como os sujeitos se informam sobre os ônibus, locais e horários nas paradas. Para tanto, dispomos três tipos de fontes que podiam ser encontradas nesse local. Aqui deixamos habilitado a escolha mais de uma opção para resposta. Conforme os resultados do gráfico 2:

Gráfico 2 – Como as pessoas buscam se informar nas paradas de ônibus.

Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa questão, alcançamos 135 respostas, onde 126 marcações indicavam que as pessoas recorriam ao *Google Maps* e/ou algum outro aplicativo que informasse sobre os ônibus da cidade, somando assim a maior porcentagem de respostas, 93,3%. Entretanto, houve outras opções selecionadas, apresentando um balanceamento dos canais acessados, 83 (61,5%) participantes afirmaram que pedem informação as outras pessoas que estão na parada ou nas proximidades do ambiente e, 49 (36,3%) disseram que se informam olhando os mapas, quando estes estão disponíveis nas paradas.

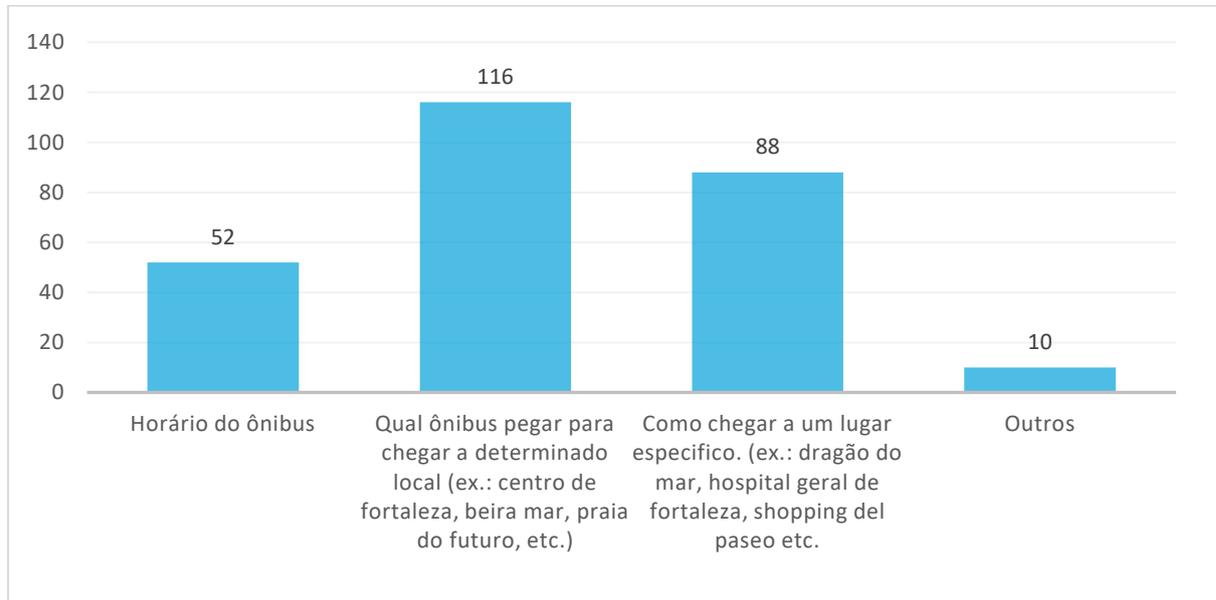
Dessa forma, podemos inferir que alguns dos participantes indicaram aplicativos para localização e transporte também indicaram que se informam com os outros transeuntes, pois nem sempre a informação adquirida na internet é satisfatória ou detalhada. Então, é possível buscar um complemento da informação dialogando com outros usuários dos ônibus, assim como o oposto pode acontecer. Ademais, 49 pessoas afirmaram ainda recorrem a uma terceira opção para se informar, os mapas nas paradas, apesar de ser a fonte em minoria dentre as escolhas, não deixa de ser um fator importante, pois muitas vezes estruturamos a informação juntando perspectivas de diversas fontes.

6.3 Tipos de informação utilitária entre os transeuntes nas paradas de ônibus

Esta categoria tem por objetivo mapear as demandas da informação utilitária nas paradas de ônibus, incluímos nessa categoria uma pergunta: se as pessoas já ajudaram alguém nessas condições, com alguma informação e qual foi o tipo.

Nessa pergunta obtivemos 135 respostas, das quais 127 participantes afirmaram ter ajudado alguém com informação na parada de ônibus e 8 negaram. Pedimos em seguida, que os participantes que tivessem marcado 'sim', respondessem qual a informação que eles compartilharam com os outros transeuntes. A análise encontra-se enunciada no gráfico 3. Assim, com base no pensamento de Campello (1998, p.1), no qual temos o entendimento que a informação utilitária são informações de ordem prática que buscam solucionar problemas permitindo a execução de atividades do cotidiano, e, também visualizando as necessidades informacionais que encontramos nas paradas de ônibus, estabelecemos três opções de respostas aos participantes, além da possibilidade de eles poderem dizer qual o tipo de informação deram.

Gráfico 3 – O tipo de informação que as pessoas oferecem nas paradas de ônibus.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa questão, os participantes poderiam assinalar mais de uma opção de resposta. Obtivemos assim 116 marcações para a opção qual ônibus pegar para chegar a um determinado local, como o centro de fortaleza ou a beira mar. Ou seja, indicando que as pessoas possuem uma enorme necessidade de informações sobre

os ônibus, as paradas são mal estruturadas e as placas e mapas presentes não são suficientes para suprir as dúvidas.

Tivemos também 88 marcações sobre as informações oferecidas pelos transeuntes serem sobre como chegar a um lugar específico, como Dragão do Mar ou Hospital Geral de Fortaleza (HGF). Aqui podemos enxergar para além do fato da necessidade de saber o ônibus certo para pegar, mas envolve também o trajeto, os pontos de acesso, os locais por qual passar para chegar ao destino final. Sobre o horário dos ônibus, 52 pessoas escolheram essa opção como um tipo de informação que compartilham nas paradas de ônibus, ademais 10 pessoas informaram outros tipos de informações, vejamos algumas respostas:

“Se o ônibus que a pessoa gostaria de pegar passava naquela determinada parada” (F3)

“Se aquela era a parada certa pra pegar determinado ônibus” (F8)

“Ajudei informando se o ônibus que a pessoa queria saber passava naquela parada” (F9)

Com essas falas é possível visualizar mais alguns aspectos do compartilhamento de informações nas paradas. Por exemplo, um dos respondentes comentou o fato de ajudar um outro usuário do coletivo, que possui deficiência visual, a saber qual ônibus estava chegando e lhe informando a numeração, conforme ratifica a fala: “Qual o número do ônibus chegando (para pessoas com deficiência visual)” (F2). Isso demonstra que as paradas não possuem suporte para pessoas com deficiência, pois não existe nenhum painel ou sinalizador sonoro para avisar qual ônibus está se aproximando, isso leva o usuário a pedir informação a alguém que esteja próximo.

Podemos ver também que as pessoas respondem questionamentos sobre as linhas de ônibus que passam ali, o tempo que o coletivo saiu da parada, se determinado ônibus passa em certo lugar, falas que reafirmam nossa narrativa da necessidade informacional nesse ambiente, pois a situação das paradas de ônibus é precária.

“Se já passou o ônibus e a quanto tempo.” (F5)

“Se aquele ônibus passa em tal lugar.” (F6)

Essas falas ratificam a matéria publicada no site O Povo Online em 2018, que menos da metade dos pontos de ônibus da cidade de Fortaleza possuem algum tipo

de abrigo, é muito comum terem somente uma placa sinalizando que ali é um ponto de espera dos coletivos, assim faltam melhores condições do ambiente e informações básicas sobre ônibus, linhas e rotas para os usuários.

6.4 Interação dos transeuntes nas paradas de ônibus de Fortaleza.

Nessa categoria busca-se compreender melhor como se efetiva a interação nas trocas de informação entre as pessoas nas paradas de ônibus e o que gera esse contato. Nesse sentido, perguntamos se os participantes tinham o hábito de conversar com as outras pessoas nas paradas ou nos terminais e pedimos que eles exemplificassem que tipos de assunto costumavam conversar enquanto estavam no momento de espera. Os achados evidenciam que 27 (20%) responderam sim e 108 (80%) não. O curioso é o fato de termos obtidos um baixo número de respostas positivas, pois algumas das perguntas anteriores respondidas envolveram a temática de troca de informação entre os usuários. Talvez eles não tenham considerado isso o determinante de uma conversa.

Ainda nessa questão foi solicitado que justificassem suas respostas sobre as temáticas conversadas, eis algumas falas:

“Se tal linha acabou de passar, sobre o movimento da cidade e sobre a demora e a lotação.” (F1)

“Geralmente, converso sobre algo que eu posso ter comentado e a pessoa tenha se interessado, começando assim um diálogo.” (F2)

“Desgoverno do Bolsonaro, Clima, lotação dos ônibus, custo das coisas e impeachment do Bolsonaro.” (F7)

“Os diálogos são somente com pessoas conhecidas, muitas vezes os assuntos são relacionados ao trabalho e cotidiano.” (F10)

“Sobre a vida, o bairro, futebol e de vez em quando política.” (F16)

“Tempo, demora do ônibus, coisas da faculdade. Assuntos aleatórios.” (F19)

Observando essas falas, fica claro que existe diversas temáticas sobre as conversas nas paradas de ônibus. Por vezes, vemos que as conversas surgem do mais comum dos assuntos, os ônibus, um tema que é relacionável para todos, existindo ali citações da própria experiência do usuário. Outras vezes, a conversa surge de um pequeno comentário aleatório, mas que provoca interesse no sujeito que está próximo. Assim, esse espaço é propício para discutir várias temáticas como o clima de Fortaleza, que é oscilante ou muito quente, sobre a situação governamental

do país, causando breves debates políticos entre o povo. Os indivíduos também conversam sobre assuntos mais pessoais, contudo, em geral, parece ser um assunto compartilhado entre conhecidos que estão em sua companhia no momento de espera do transporte, o que não deixa de poder se estender entre outros transeuntes, uma vez que, somos seres comunicativos, como elucida Paulo Freire:

Os homens [...] não podem ser verdadeiramente humanos sem a comunicação, pois são criaturas essencialmente comunicativas. Impedir a comunicação equivale reduzir o homem à condição de 'coisa'. Somente através da comunicação é que a vida humana pode adquirir significado. (FREIRE, 1985, p.44)

A comunicação é um exercício da nossa cidadania, é com ela que realizamos a troca de informação e conseguimos alcançar o outro, onde nasce a possibilidade de entendimento da realidade e a construção das relações é, o empoderamento dos indivíduos.

Para além das informações que nos ajudam a sanar dúvidas, encontramos conversas que nos aproximam, conversas que nos contam histórias. Não é raro pararmos para pensar em nossa rotina e nos depararmos com a lembrança de alguém contando uma circunstância que passou e que lhe ensinou algo ou serviu de exemplo. Os pontos de ônibus são grandes fontes de história, haja vista que por eles passam grande parte da população da cidade diariamente, assim como pessoas de outras localidades são personagens recorrentes.

“Clima, notícias ou precauções se for alguém do interior do estado (como não deixar o celular tão visível para que assaltantes não o roubem).” (F17)

“Eu marquei não, mas uma vez um senhor tava na parada me contando que um menino uma vez chegou na parada e o senhor começou a puxar assunto, pois o menino assaltou todo mundo na parada, menos o senhor, porquê ele tinha sido educado com o menino.” (F22)

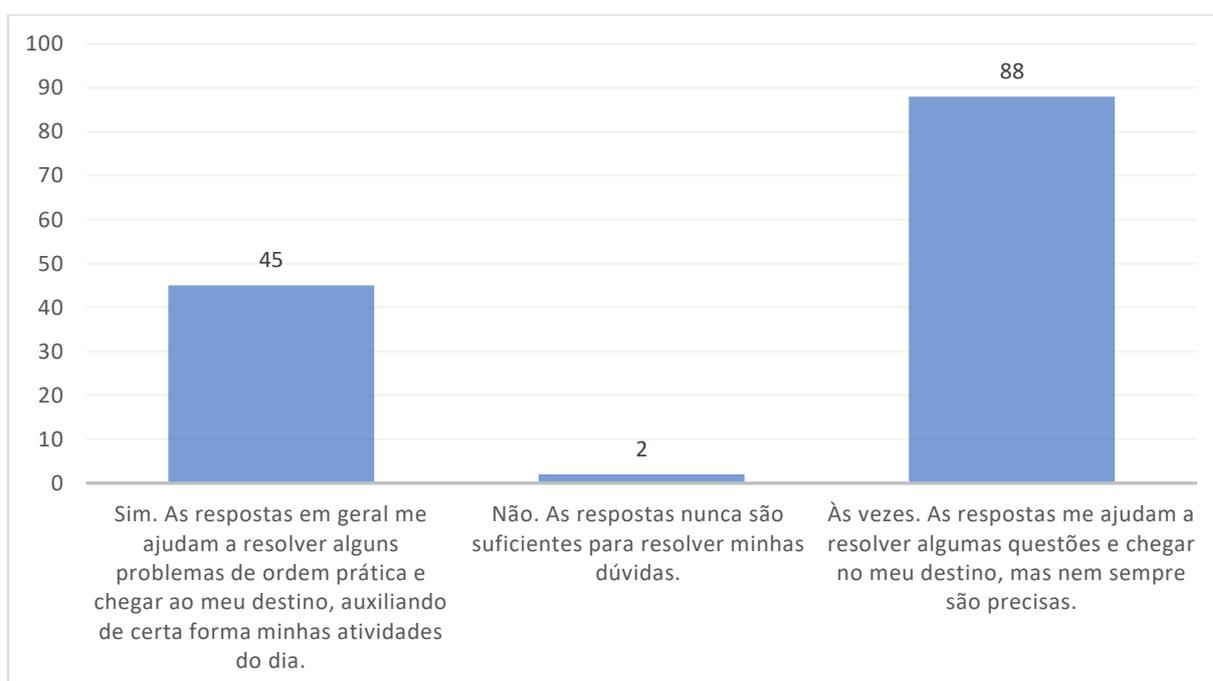
Nessas falas é possível enxergar que para além da troca de informações, existe a preocupação genuína com o próximo, quando uma pessoa avisa que não é seguro expor aparelho celular ou dinheiro naquela região, devido a probabilidade de assalto. Ou, quando nos deparamos com uma pequena crônica contada por alguém que proporciona uma reflexão sobre nossa dura realidade. Às vezes tudo que procuramos é sermos vistos e escutados, não importa que seja apenas por alguns minutos na correria da vida urbana.

6.5 Contribuição da informação utilitária as necessidades informacionais nas paradas de ônibus.

Nesta última categoria, buscamos identificar em que níveis as informações utilitárias auxiliam a necessidade informacional das pessoas nas paradas de ônibus de Fortaleza. Para tanto, aqui trabalharemos as três últimas indagações do nosso questionário: a primeira procurou saber se as respostas dadas pelas pessoas que estão nas paradas ou nos terminais atendem as suas dúvidas de informação; a segunda tinha o propósito de saber qual o meio que as pessoas acreditam ser o mais acessível para conseguir informações nas paradas; e na terceira buscamos identificar os tipos de informação utilitária que as pessoas já obtiveram durante alguma conversa nas paradas.

Na perspectiva de verificar a satisfação dos participantes com as informações que recebiam para suas dúvidas apresentamos três opções, porém eles deveriam escolher somente uma resposta. No gráfico 4, apresentamos os resultados evidenciando que 88 (65,2%) das pessoas marcaram que as respostas que recebem as vezes ajudam em suas necessidades informacionais naquele momento, 45 (33,3%) afirmaram que sim, as respostas ajudam a resolver alguns problemas, auxiliando em suas atividades do cotidiano, e por fim 2 (1,5%) responderam que não, as informações oferecidas nunca eram o suficiente para esclarecer suas dúvidas.

Gráfico 4 – Satisfação com as respostas recebidas.

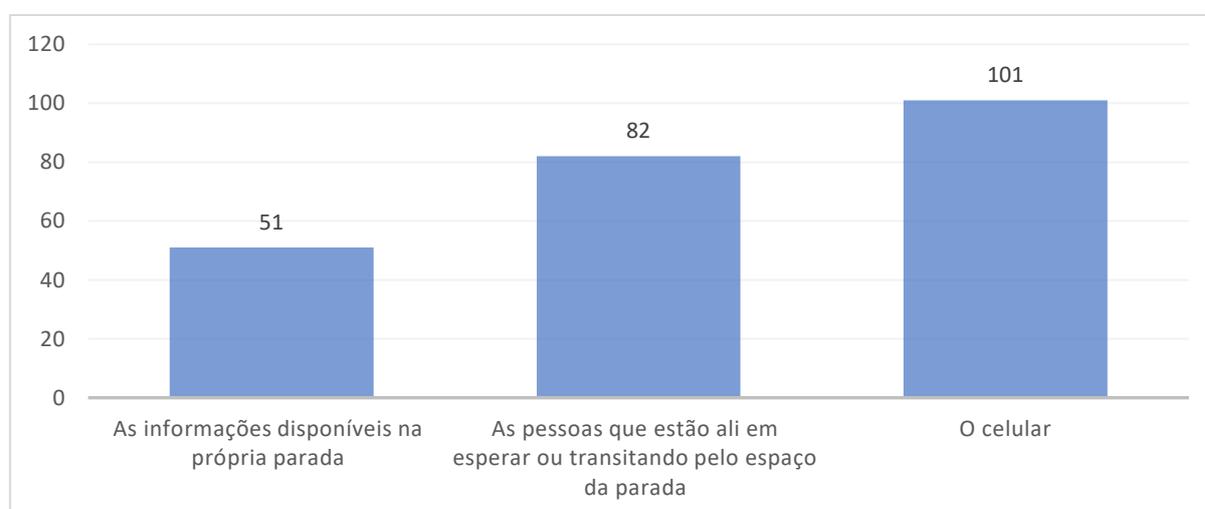


Fonte: Dados da pesquisa

Nota-se que a maioria dos participantes acredita que as informações recebidas geralmente os auxiliam quando estão com alguma incerteza informacional nas paradas de ônibus. Nesse quesito, obtivemos que 98,5% dos participantes da pesquisa apontaram as respostas 'sim' e 'às vezes'. Essa quantidade de informação vinda dos outros transeuntes tem um papel importante tanto com relação ao destino, no que diz respeito ao transporte, quanto na execução das atividades das pessoas. Evidencia, também, que apesar das informações nem sempre serem precisas, elas podem ajudar na complementação de uma informação prévia que o indivíduo possuía ou, pelo menos, encaminhá-los numa direção mais adequada. Entretanto, é necessário observar também que nem todas as informações recebidas são potencialmente úteis para determinada situação. Por vezes, pode-se receber informações que não são adequadas ou acontece alguma interferência na troca de informações entre os indivíduos, faltando detalhes para a informação ser completa.

Em complementação a essa questão, buscamos saber também o meio informacional que as pessoas acreditam ser o mais acessível para conseguir informações nas paradas (gráfico 5). Dentre as três opções disponíveis era possível escolher mais de uma resposta, sendo assim obtivemos 101 marcações para o uso do aparelho celular, seguido de 82 que indicaram a troca de informação com as pessoas e 51 dos participantes apontou para as informações que estão disponíveis na parada.

Gráfico 5 – Meio mais acessível para conseguir informações na parada.



Fonte: Dados da pesquisa

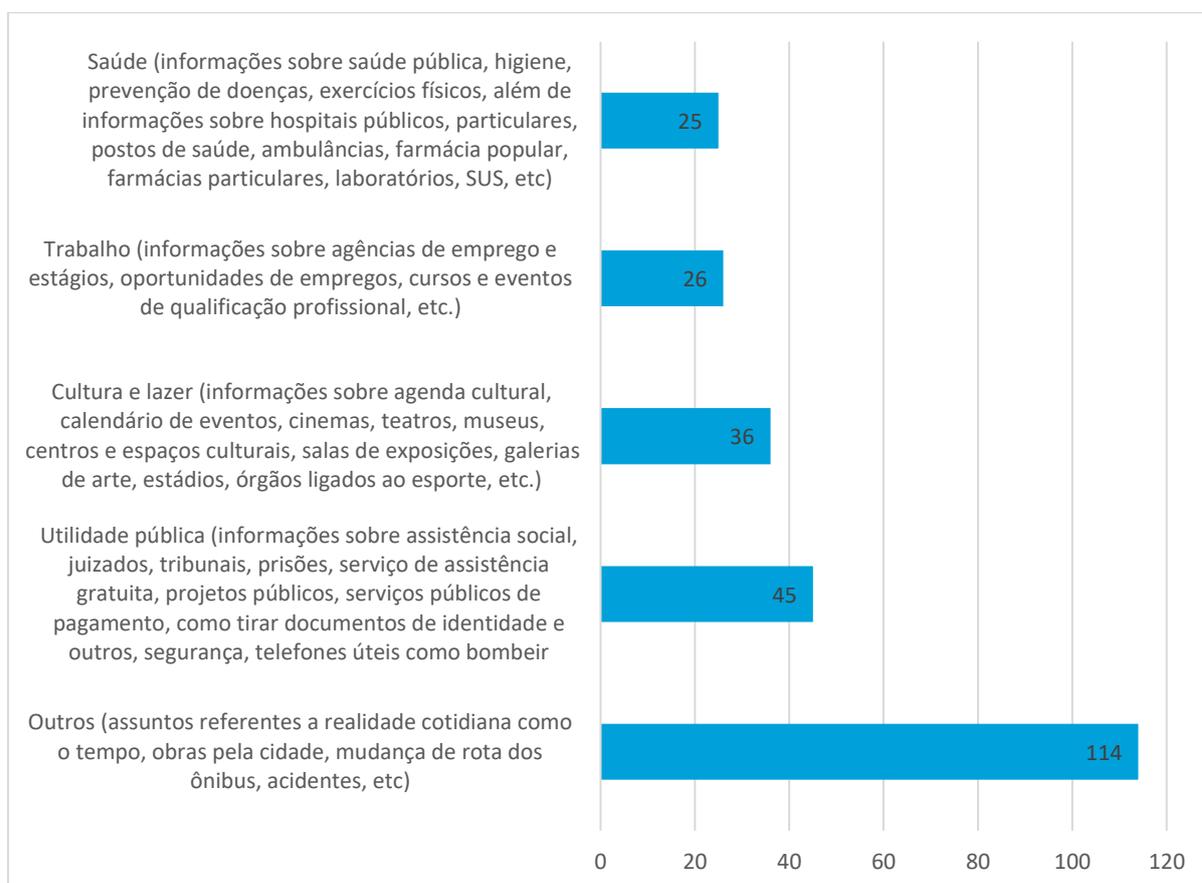
Esses resultados demonstram, mais uma vez, que não existe unicamente uma fonte ou canal informacional nas paradas e terminais, temos diversas possibilidades, o que vai diferenciar são as características de cada indivíduo e sua maneira de buscar a informação. Os celulares, principalmente, os smartphones, já são objetos constantes em nossa vida e a internet um aparato estritamente relacionado a informação na era digital, por isso, podemos ver claramente o porquê de ser um dos instrumentos informacionais mais utilizados. No entanto, também conseguimos enxergar suas falhas, pois nenhum desses instrumentos é capaz de ter todas as informações que circulam nas paradas de ônibus.

Embora todas essas possibilidades, é importante ressaltar que as pessoas são importantes fontes de informação nesses ambientes. Conjuntamente com as placas disponíveis nas paradas, mesmo que esses instrumentos não estejam na totalidade dos pontos de ônibus. Ratificamos que, o contato das pessoas é algo que está ao nosso redor e ao nosso lado o tempo inteiro, está ao alcance da mão.

Como elucidada Campello (1998, p.5) na introdução deste trabalho, a fonte de informação utilitária mais usada são os contatos pessoais, pois as pessoas tendem a preferir fontes que estejam facilmente disponíveis e que sejam simples de ser utilizadas, como amigos e conhecidos, o que oferece características típicas da comunicação oral. A autora apresenta essa fala no final dos anos 1990, mas, mesmo agora, trinta anos depois é possível mostrar em nossa pesquisa que essa representação da informação utilitária ainda está bastante presente em nossa vida, não importa o quanto a tecnologia digital tenha evoluído, a informação proveniente da oralidade tem bastante peso em nossa sociedade e em nossas atividades.

Por fim, perguntamos aos participantes sobre os tipos de informação que eles já receberam durante as conversas nas paradas. No gráfico 6, expomos as categorias de assuntos que são característicos da informação utilitária. Para tanto, utilizamos as mesmas categorias apresentadas por Carvalho Silva e Silva (2012, p.23-24) citadas em nosso referencial, solicitando que fossem indicadas aquelas temáticas que eles já conversaram e obtiveram informações nos momentos de espera do transporte. Nessa questão era permitido escolher mais de uma opção.

Gráfico 6 – Os tipos de informação utilitária compartilhadas pelas pessoas nas paradas.



Fonte: Dados da pesquisa

São evidenciadas nessa última pergunta grandes categorias de assunto e seus assuntos correlatos com intuito de oferecer aos participantes uma visão expandida do tipo de informações que eles trocam e nem se dão conta que tem um valor maior do que pensam. Eles indicaram, em maioria, que conversam sobre assuntos referentes a realidade cotidiana, como o tempo, obras pela cidade, mudança de rota dos ônibus, acidentes, dentre outros. Em seguida, temos as informações sobre utilidade pública, cultura e lazer, trabalho e por último na seleção dos assuntos, saúde.

É aqui que se percebe a importância da informação utilitária na sociedade, ela está nos pequenos e grandes espaços, nas curtas e longas conversas, entre as crianças e os acadêmicos, o que muda é a importância que atribuímos a ela. Por exemplo, saber que uma instituição está oferecendo atividades culturais gratuitas, como exposições e sessões de cinema para o público, para pessoas com condições financeiras estável pode parecer uma informação banal. Entretanto, para jovens e adultos de comunidades carentes, que não possuem acesso fácil a atividades

culturais, é uma informação importantíssima que contribui, inclusive, com sua educação. Outro exemplo, ter conhecimento sobre quais postos de saúde estão realizando vacinação contra gripe e compartilhar essa informação, é uma maneira de disseminá-la na perspectiva utilitária.

Observamos a informação utilitária como uma pequena informação, mas que é capaz de atingir grandes proporções, no sentido que a importância dela está no que acrescenta e modifica a vida de quem a recebe e de quem a transmite, afinal a informação é um mecanismo de socialização que acontece através da comunicação, que deve buscar facilitar a nossa vida em sociedade.

Todos esses assuntos podem estar presentes em conversas corriqueiras entre os transeuntes e, quando paramos para olhar com cuidado nossas experiências empíricas é que notamos que acontecem momentos e trocas valiosas. São assuntos que surgem em momentos de necessidade informacional, mas que acabam por ser tornar conversas espontâneas, por vezes até divertidas, onde surge um interesse genuíno de apenas estar ali conversando com o outro durante o momento de espera. Por isso também considero as paradas um ambiente social, onde conhecemos pessoas, descobrimos histórias, observamos situações, externamos sentimentos, aprendemos e muito mais.

7 CONCLUSÕES

Para concluir este trabalho é importante que retornemos a ideia principal, que foi a base para a construção dessa pesquisa, pois é preciso examinar se conseguimos alcançar resultados positivos ou não sobre nossa problemática. Assim, definimos como questão de pesquisa: quais são os tipos de informação utilitária mais frequentes nas paradas de ônibus de Fortaleza e como se efetiva seu fluxo entre os transeuntes? Tendo nosso objetivo geral estabelecido com vistas a analisar os tipos de informação utilitária, mais frequentes, nas paradas de ônibus de Fortaleza, levando em consideração o modo como se efetiva o seu fluxo entre os transeuntes. Definimos os seguintes objetivos específicos a serem alcançados: identificar as dúvidas informacionais dos transeuntes, sobre o trajeto dos ônibus urbanos em Fortaleza; mapear os tipos de informação utilitária que mais são demandadas pelos transeuntes que circulam nas paradas de ônibus na cidade; analisar a interação entre as pessoas, nas paradas de ônibus, para resolver suas dúvidas e dificuldades informacionais; verificar em que nível a informação utilitária responde as necessidades das pessoas nas paradas de ônibus.

Em minha vida, costumo dizer que vivo no meio do caos e agitação de uma grande metrópole, somos cercados por acontecimentos e informações, também de dúvidas e relações, aprendendo e compartilhando, pois isso é parte do viver em sociedade. E inserida nesse meio, sempre estive observando as relações e as necessidades informacionais, principalmente, nesse ambiente que me rodeia todos os dias; as paradas de ônibus. Do começo dessa ideia até aqui passei por muita coisa e o mundo se transformou. De certa forma, barreiras foram criadas, nossas relações não estão se estabelecendo mais da mesma maneira, nem vivemos em sociedade do mesmo jeito. No entanto, nossas experiências permanecem aqui e são elas que permitem a continuação e o término desse trabalho.

Assim, consideramos que essa pesquisa é relevante no sentido de apresentar a informação utilitária como um fator importante para sociedade e a sua presença constante em nossa vida. Observamos que a informação utilitária em seu objetivo de origem, quando surgiu em 1960, com intuito de ajudar a comunidade em tempos difíceis pós-guerra, evoluiu e continuou fazendo parte da vida das pessoas. Ela se tornou muito mais que somente sobrevivência, pode-se considerar também uma vertente para a inclusão em sociedade, levando informações de diversos tipos para os indivíduos, promovendo integração e acessibilidade.

Levamos em consideração a aplicação dessas informações nas paradas de ônibus, devido a enxergar de perto a necessidade informacional das pessoas nesse ambiente, principalmente com a carência de infraestrutura das paradas da cidade. A partir disso, nosso questionário se construiu para encontrar o ponto de vista dos usuários do transporte, personagem principal desse fluxo informacional. Com aplicação totalmente online, conseguimos um bom número de participações, o que foi importante para a dinâmica dos nossos dados.

Dessa forma, conseguimos constatar os impactos da informação utilitária para os cidadãos que utilizam os ônibus da capital e o quanto elas realmente acrescentam na rotina dos transeuntes. Os participantes puderam contar sobre as dúvidas que já os atingiram, das situações e problemas pelos quais passaram ou alguém próximo passou. Foram participações que nos ajudaram a extrair diversas amostras que corroboram com os objetivos dessa pesquisa, dando maior fundamento ao que acreditávamos. A informação utilitária está ali para preencher lacunas, promover a acessibilidade, permitindo que as pessoas cheguem ao seu destino ou encontrem caminhos que os guiem para essa realização, alcancem suas metas diárias, consigam cumprir suas atividades e ajudem uns aos outros.

Acreditamos que essa pesquisa contribui para enxergamos novamente a importância da informação utilitária para a sociedade, observamos que esse tipo de informação vai para além do espaço das bibliotecas e do domínio do bibliotecário, ela está presente na vida e nas ações de qualquer pessoa que viva em sociedade. Do ponto de vista acadêmico, mostra que é possível trabalhar mais essa temática, mesmo com o domínio da informação digital, pois ela é flexível e está presente em praticamente todos os espaços, sejam públicos ou privados. Portanto, concluímos que este trabalho possibilitou compreendermos a informação utilitária contribuindo socialmente em outro ambiente, fora dos muros das instituições, e que ela nunca estará obsoleta.

Pretendemos dar continuidade a essa pesquisa, tanto, escrevendo artigo e participando de eventos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. _____. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS. **Pontos de parada de ônibus urbano: contribuição para sua implantação**. Caderno Técnico 2. São Paulo: ANTP, 1995. 32p

BARBOZA; Elder Lopes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 55-73, jul./dez. 2017.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v 8, n 4, p. 3-8, out/dez 1994. Disponível em: <http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf>. Acesso em: 27 ago 2019

BRASIL. **Lei do Código de Trânsito Brasileiro**. Lei nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Anexo I. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1997/lei-9503-23-setembro-1997-372348-anexo-pl.pdf>>. Acesso em 22 maio 2018.

BRASIL. **Lei da Política Nacional de Mobilidade Urbana**. Lei nº 12.587, de 03 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em 27 ago 2019

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998. Disponível em: <https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf>. Acesso em 26 ago 2019.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca escolar em revista**, Ribeirão Preto, v.1, n.2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561>>. Acesso em 26 ago 2019.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?**. 8ª ed., Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985. 93p.

GATTI, Bernardete Angelina. Implicações e perspectivas da pesquisa educacional no Brasil contemporâneo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 113, p. 65-81, jun, 2001. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/cp/n113/a04n113.pdf>>. Acesso em 27 ago 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014. 200p.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS)**: Mobilidade urbana. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/110124_sips_mobilidade.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2018.

LANZONI, Cristine O.; SCARIOT, Cristiele A.; SPINILLO, Carla G. Sistema de informação de transporte público coletivo no Brasil: algumas considerações sobre demanda de informação dos usuários em pontos de parada de ônibus. **InfoDesign**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 54-63, 2011.

MAGAGNIN, Renata Cardoso; SILVA, Antônio Néelson Rodrigues. A percepção do especialista sobre o tema mobilidade urbana. **Revista Transportes**, v. 16, n. 1, p. 25-35, jun. 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. 80p.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Implantação de sistemas de transporte acessíveis**. Caderno de implantação de sistemas de transporte acessíveis. Brasília, 2006. 90p. Disponível em: <<http://www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br/uploads/1310575448BrasilAcessivelCaderno05.pdf>>. Acesso em 22 maio 2018.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **PlanMob: construindo a cidade sustentável**. Caderno de Referência para Elaboração de Plano de Mobilidade Urbana. Brasília, 2007. 184p. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdu/publicacoes/plano-de-mobilidade-urbana/view>>. Acesso em 22 maio 2018.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.19, n.1, p. 61-68, jan./jun., 2014.

PIANUCCI, Marcela Navarro. **Análise da acessibilidade do sistema de transporte público urbano. Estudo de caso na cidade de São Carlos-SP**. 2011 Dissertação (mestrado em engenharia). Escola de engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo, São Carlos, 2011. 80p.

O POVO ONLINE. **Menos de um terço das 7.455 paradas de ônibus de Fortaleza têm abrigo para proteger de sol e chuva**. Fortaleza, 16 mar. 2018. Disponível em: <<https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2018/03/menos-de-um-terco-das-paradas-de-onibus-de-fortaleza-tem-abrigo.html>>. Acesso em 22 maio 2018.

RICHARDSON, Roberto. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. Editora Atlas, 2007. 336p.

SILVA, A. K. A. **A sociedade da informação e o acesso à educação: uma interface necessária a caminho da cidadania.** 2001. Disponível em <[www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0= 13477](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13477)>. Acesso em 19 dez 2020.

SILVA, J. L. C. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

SILVA, P. S.; LOUREIRO, A. M. R.; SILVA, D. M. A.. Informação utilitária e cidadania: serviços de informação prestados pelo Faça Fácil e Poupa Tempo. *In*: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 2, 2015, São Carlos-SP. **Anais... SE/CO/SUL - UFSCar**, 2015. v. 1.

SIMÕES, A.M. O processo de produção e distribuição de informação enquanto conhecimento: algumas reflexões. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p.81-86, jan/jun, 1996. Disponível em: <<https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22310/17918>>. Acesso em 22 maio 2018.

SANTA ANNA, Jorge; PERREIRA, Gleice; BORGES, Helba Aparecida. As bibliotecas públicas e os serviços de informação utilitária: o caso da biblioteca pública do estado do espírito santo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 20, n. 2, p. 211-224, maio/ago, 2015.

TRINDADE, P. M. P. **Eficiência das paradas de ônibus em santa maria, rs, avaliado a partir de geoprocessamento.** 2014 Dissertação (mestrado em geografia). Centro de Ciências Naturais e Exatas. Universidade Federal de Santa Maria, RS, 2014. 92p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; SANTOS, Cássia Dias. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 19-33, jul./dez. 2014.

VIEIRA, Letícia Alves. **Informação utilitária: definição, uso e perspectivas.** In: Moura, Maria Aparecida. (Org.). *Cultura informacional e liderança comunitária: concepções e práticas.* Belo Horizonte: UFMG:PROEX, 2011, v. 1, p. 71-74.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AO PÚBLICO

A INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NAS PARADAS DE ÔNIBUS.

Olá! Esse questionário tem por objetivo identificar as principais necessidades informacionais das pessoas e suas ações durante a espera do ônibus nas paradas da região de Fortaleza.

Essa pesquisa faz parte do trabalho ANÁLISE DO FLUXO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NAS PARADAS DE ÔNIBUS DE FORTALEZA para conclusão do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará.

*Obrigatório

1. Qual seu grau de instrução? *

ensino fundamental incompleto

ensino fundamental completo

ensino médio incompleto

ensino médio completo

ensino superior incompleto

ensino superior completo

2. No seu deslocamento, em ônibus, pela cidade de Fortaleza, você já se confrontou com alguma dúvida sobre seu trajeto? *

Sim.

Não.

3 Se você marcou 'sim' na pergunta anterior, por favor, exemplifique como fez para resolver sua dúvida.

4. Para fazer seu trajeto de ônibus, em Fortaleza, você procura se informar sobre as linhas e percursos antes de chegar ao local de parada? *

Sim.

Não.

5. Como você busca se informar sobre o trajeto do ônibus, locais e horários? Atenção, você pode marcar mais de uma opção para responder. *

- Pergunto as outras pessoas que estão na parada ou nas proximidades.
- Me informo olhando os mapas nas paradas, quando elas dispõem de algum.
- Procuo no Google Maps e/ou em algum aplicativo de ônibus da cidade.

6. Você já ajudou alguém na parada de ônibus com alguma informação? *

- Sim.
- Não.

7. Se a opção 'sim' foi escolhida na questão anterior, por gentileza, diga qual foi o tipo de informação. Atenção, é possível marcar mais de uma opção como resposta.

- Horário do ônibus.
- Qual ônibus pegar para chegar a determinado local (exemplo: centro de fortaleza, beira mar, praia do futuro, etc.).
- Como chegar a um lugar específico. (exemplo: dragão do mar, hospital geral de fortaleza, shopping del paseo etc.
- Outro: _____

8. Quando você está esperando ônibus costuma conversar com as pessoas que estão nas paradas? *

- Sim.
- Não.

9. Se você marcou 'sim' na pergunta anterior, dê exemplos de que tipos de assunto você costuma conversar enquanto está na parada à espera do seu ônibus.

10. Quando você tem dúvidas sobre alguma informação e pergunta às pessoas que estão na parada do ônibus, costuma ter respostas satisfatórias? *

- Sim. As respostas em geral me ajudam a resolver alguns problemas de ordem prática e chegar ao meu destino, auxiliando de certa forma minhas atividades do dia.
- Não. As respostas nunca são suficientes para resolver minhas dúvidas.
- Às vezes. As respostas me ajudam a resolver algumas questões e a chegar no meu destino, mas nem sempre são precisas.

11. Na sua opinião, qual o meio mais acessível de conseguir informação quando você está em espera na parada de ônibus? Atenção, é possível marcar mais de uma opção como resposta. *

- () As informações disponíveis na própria parada.
- () As pessoas que estão ali em esperar ou transitando pelo espaço da parada.
- () O celular.
- () Outro: _____

12. Para finalizar, marque abaixo os tipos de informação que você já obteve durante alguma conversa na parada de ônibus. É possível marcar mais de uma opção. *

- () Saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, etc).
- () Cultura e lazer (informações sobre agenda cultural, calendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte, etc.).
- () Utilidade pública (informações sobre assistência social, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento, como tirar documentos de identidade e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, etc.).
- () Trabalho (informações sobre agências de emprego e estágios, oportunidades de empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.).
- () Outros (assuntos referentes a realidade cotidiana como o tempo, obras pela cidade, mudança de rota dos ônibus, acidentes, etc).