



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MARCIANA SIQUEIRA DA SILVA

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO COTIDIANO DE PESSOAS COM
RESTRIÇÕES DECORRENTES DE ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS
ALIMENTARES**

FORTALEZA

2021

MARCIANA SIQUEIRA DA SILVA

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO COTIDIANO DE PESSOAS COM
RESTRIÇÕES DECORRENTES DE ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS
ALIMENTARES**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciência da Informação. Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento. Linha de pesquisa: Mediação e Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa.

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)

- S581p Silva, Marciana Siqueira.
Práticas Informacionais no cotidiano de pessoas com restrições decorrentes de alergias e intolerâncias alimentares / Marciana Siqueira Silva. – 2021.
119 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Fortaleza, 2021.
Orientação: Prof. Dr. Maria de Fátima Oliveira Costa.
1. Práticas informacionais. 2. Estudos de usuários. 3. Restrição alimentar. 4. Alergia e intolerância alimentar. 5. Modelo bidimensional de Pamela McKenzie. I. Título.

CDD 020

MARCIANA SIQUEIRA DA SILVA

PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO COTIDIANO DE PESSOAS COM
RESTRICÇÕES DECORRENTES DE ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS
ALIMENTARES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Ciência da Informação. Área de concentração: Representação e Mediação da Informação e do Conhecimento.

Aprovada em: 18/06/2021.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Eliane Cristina de Freitas Rocha
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

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

Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof. Dr. Luiz Tadeu Feitosa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Dedico aos meus pais, Paulo e Maria.

À meu querido amigo Edu Lima, e a
bibliotecária Sarah Maria, dois seres
esplêndidos que hoje brilham em outro
plano. *In memoriam.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela proteção de luz nos momentos mais difíceis, me dando força e sabedoria para driblar o cansaço, gratidão por tudo, até mesmo pelas incertezas colocadas nos meus caminhos.

A todas as pessoas com restrição alimentar espalhadas nesse país, com carinho aqueles que participaram desta pesquisa.

À professora Maria de Fátima Oliveira Costa na condução dessa pesquisa. Que Deus a abençoe sempre. A FUNCAP, pelo apoio financeiro com a manutenção da bolsa de auxílio.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (PPGCI-UFC) e a todos os professores pelo aprendizado. À Professora Virgínia Bentes Pinto, primeira orientadora desse tema quando ainda me encontrava na graduação, por me motivar a seguir nessa temática como proposta de mestrado. À Professora Giovanna Guedes Farias, essa pessoa encantadora. Gratidão à Veruska Maciel, Secretária do PPGCI-UFC, uma profissional de excelência.

A minha família inteira, em especial ao meu pai pelos ensinamentos e todo afeto. Ao meu noivo Leonardo Esteves, por toda alegria e palavras de força durante a caminhada, por me impulsionar todos os dias com os maiores exemplos de bondade, amor, companheirismo e profissionalismo.

Aos meus companheiros (as) de Mestrado, Viviane Cabral, Michele Marinho, Carin, Liliana, Patrícia, Irlana, Mônica, Clécio, Érico, Andson.

Às minhas queridas amigas caririenses, Fátima Moreira, Luana Ferreira e Camila.

Concluir o desfecho dessa pesquisa só foi possível devido tudo e a todos citados aqui. O dever e o devir da vida está no infinito de cada um, busquem!

A ciência é um empreendimento essencialmente anárquico: o anarquismo teórico é mais humanitário e mais suscetível de estimular o progresso do que suas alternativas representadas por ordem e lei. (PAUL FEYERABEND, 1975, p. 9).

RESUMO

Trata sobre práticas informacionais no cotidiano de pessoas com restrições decorrentes de alergias e intolerâncias alimentares. Nessa perspectiva, apresenta as práticas informacionais do grupo analisado no âmbito da Ciência da Informação apresentando o seguinte questionamento: Como se dão as práticas informacionais das pessoas com alergias e intolerâncias alimentares? O estudo tem como objetivo geral mostrar como decorrem as práticas informacionais por pessoas com restrições alimentares, com vistas à qualidade de vida. Quanto aos objetivos específicos foram delineados os seguintes: identificar ocorrências ou eventos que contribuem para a constituição das práticas informacionais; verificar possíveis barreiras que alérgicos e intolerantes vivenciam na busca por informação para qualidade de vida e segurança alimentar; indicar os processos de busca e uso da informação realizada por pessoas alérgicas e intolerantes com base no modelo proposto por Pamela McKenzie; e mostrar como as redes sociais influenciam e contribuem para constituir as práticas informacionais de pessoas com restrição alimentar. Com intuito de alcançar os objetivos, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. O instrumento de coleta dos dados utilizado foi a entrevista semiestruturada, com perguntas fundamentadas no modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie (2003). Para analisar e interpretar os dados foi utilizada a análise do conteúdo, por considerar a mais adequada ao propósito. Em relação as práticas informacionais desenvolvidas pelo grupo com restrições alimentares, verificou-se os seguintes resultados: a) os sintomas associados a dores no estômago, coceira e outros, assim como a automedicação estão atrelados às práticas preliminares de busca por diagnóstico; b) as barreiras no tocante a busca por informação destacada pelos pesquisados se referem a ação de perguntar sobre ingredientes em festas de aniversário e comemoração, alto custo com exames e compra de alimentos alergênicos; c) o contexto da alimentação para alérgicos e intolerantes está além do sentido nutricional do alimento, percebendo que eles compreendem que o ato de comer é momento oportuno para que os laços sociais se estabeleçam; d) quanto aos processos de busca por informação, constatou-se que ocorrem desde as estratégias de pesquisa na internet a encontros face-a-face com outros sujeitos no cotidiano; e) as redes sociais são consideradas muito importante para os pesquisados, pois é através das plataformas como *Youtube*, *Instagram* e *Facebook* que a apropriação e

compartilhamento da informação propicia a troca de conhecimento no cotidiano. Conclui-se que as práticas informacionais do grupo analisado se constroem mediante a necessidade de manter uma alimentação segura livre de produtos alergênicos, que se concentram em modos de interação e conexão para troca de saberes e experiências em espaços informacionais analógicos e digitais.

Palavras-chave: práticas informacionais; estudos de usuários; Restrição alimentar; alergia e intolerância alimentar; modelo bidimensional de Pamela McKenzie.

ABSTRACT

It deals with informational practices in the daily lives of people with restrictions resulting from food allergies and intolerances. From this perspective, it presents the informational practices of the group analyzed in the scope of Information Science, presenting the following question: How are the informational practices of people with food allergies and intolerances? The study's general objective is to show how informational practices by people with dietary restrictions take place, with a view to improving quality of life. As for the specific objectives, the following were outlined: to identify occurrences or events that contribute to the constitution of information practices; verify possible barriers that allergic and intolerant people experience in the search for information for quality of life and food safety; indicate the information search and use processes carried out by allergic and intolerant people based on the model proposed by Pamela McKenzie; and show how social networks influence and contribute to the informational practices of people with food restriction. In order to achieve the objectives, a descriptive research with a qualitative approach was carried out. The data collection instrument used was the semi-structured interview, with questions based on the two-dimensional model of informational practices by McKenzie (2003). To analyze and interpret the data, content analysis was used, as it was considered the most adequate for the purpose. Regarding the informational practices developed by the group with dietary restrictions, the following results were verified: a) the symptoms associated with stomach pain, itching and others, as well as self-medication, are linked to the preliminary diagnostic search practices; b) the barriers regarding the search for information highlighted by the respondents refer to the action of asking about ingredients at birthday parties and celebrations, high cost with tests and purchase of allergenic foods; c) the context of food for allergic and intolerant people goes beyond the nutritional meaning of food, realizing that they understand that the act of eating is an opportune moment for social ties to be established; d) regarding the information search processes, it was found that they occur from internet research strategies to face-to-face encounters with other subjects in everyday life; e) social networks are considered very important for those surveyed, as it is through platforms such as *Youtube*, *Instagram* and *Facebook* that the appropriation and sharing of information enables the exchange of knowledge in daily life. It is concluded that the informational practices of the analyzed group are built

upon the need to maintain a safe food free of allergenic products, which focus on modes of interaction and connection for the exchange of knowledge and experiences in analog and digital informational spaces.

Keywords: informational practices; User studies; food restriction; food allergy and intolerance; two-dimensional model of Pamela McKenzie.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Abordagens utilizadas em estudos com usuários.....	32
Quadro 2 - Apresentação e perfil dos entrevistados.....	80

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1 - Modelo de busca de informação na vida cotidiana	48
Figura 2 - Modelo bidimensional de práticas informacionais	53
Figura 3 - Versão estendida de Yeoman	57
Figura 4 - Tipos de restrição alimentar	63
Figura 5 - SOS Alergia Fortaleza	70
Figura 6 - Mapa conceitual das etapas e atividades da análise de conteúdo	74
Figura 7 - Página GrútenFree Trivial no Facebook	101
Figura 8 - Perfil do entrevistado P4 no <i>Instagram</i>	102

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IA	Inteligência Artificial
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ASBAI	Associação Brasileira de Alergia e Imunologia
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CID	Classificação Internacional de Doenças
CONSEA	Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
ELIS	Everyday Life Information Seeking
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LISA	Library Information Science Abstract
MIT	Massachussetts Institute of Tecnology
ONU	Organização das Nações Unidas
OMS	Organização Mundial da Saúde
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SISAN	Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional
SUS	Sistema Único de Saúde
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
2	INTERLOCUÇÕES COM A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	23
2.1	Da epistemologia a consolidação dos estudos de usuários	23
2.2	Práticas informacionais no âmbito da abordagem social	35
3	TECENDO FIOS COM AS TEORIAS SOCIAIS.....	41
3.1	Interacionismo Simbólico.....	42
3.2.	Etnometodologia	44
3.3	Everyday life information seeking (ELIS): a busca de informação sobre a vida cotidiana	47
3.4	Modelo Bidimensional de Práticas Informacionais de Pamela Mckenzie	52
4	COMIDA RELACIONADA AS PRÁTICAS ALIMENTARES NA CULTURA ..	58
4.1	Alergias e intolerâncias alimentares	61
4.2	Direito à alimentação adequada.....	65
5	CAMINHOS EM BUSCA DO OBJETO: OBSTÁCULOS E DESAFIOS DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	67
5.1	Campo de pesquisa.....	69
5.2	Universo da Pesquisa	70
5.3	Instrumento de coleta dos dados	71
5.4	Pré-teste	72
5.5	Procedimento de análise	73
6	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS	76
6.1	Da incerteza dos sintomas à busca pelo diagnóstico.....	78
6.2	Barreiras socioculturais na percepção dos alérgicos e intolerantes	82
6.3	Comida e significação cultural em torno da mesa	88
6.4	Práticas rotineiras relacionadas à vida cotidiana	90
6.4.1	Busca ativa da informação em rótulos de alimentos e internet.....	90
6.4.2	Busca da informação por intermédio de terceiros.....	94
6.4.3	Recepção passiva da informação em eventos do cotidiano	95
6.5	Busca por informação em redes sociais.....	98
6.6	Apropriação e compartilhamento da informação.....	101
7	CONCLUSÃO	106
	REFERÊNCIAS.....	109

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	117
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA	119

1 INTRODUÇÃO

Importantes acontecimentos modificaram a maneira como a sociedade se alimenta. Sendo diversificada, a alimentação utilizada pelo homem iniciou-se de forma primitiva com a ingestão de frutos, raízes, e até carne crua. Da mesma maneira, acredita-se que ao longo do tempo a alimentação faz parte da cultura, isto porque, sendo um produto fabricado e modificado pelo homem, a comida está representada na identidade, nos costumes, e nas características sociais e culturais dos grupos.

Dentre um conjunto de práticas sociais que regem o nosso cotidiano, alimentar-se é uma das praticas culturais mais participativas da sociedade, visto que, a comida é representada dentro de um cenário gastronômico, patrimonialista e histórico. E sendo o homem um ser participativo, ele reafirma técnicas e rituais que envolvem diversas práticas com a alimentação, dentre elas alimentar-se por conta da saúde.

Na sociedade atual, as práticas verificadas nos hábitos alimentares das pessoas vêm passando por mudanças, por outro lado, considera-se que isto ocorre devido a questões como, o aumento das doenças, que na maioria das vezes pode estar relacionado ao contínuo avanço na fabricação e processamento dos alimentos.

Em razão disso, as transformações acentuadas com a contemporaneidade, exigiram do homem certa adaptação em relação às necessidades alimentares. Nesse sentido, sendo a alimentação uma necessidade básica, a informação assume função indispensável para fins alimentares. Dessa maneira, reconhece-se que buscar informações sobre os alimentos para o consumo é algo intrínseco da sociedade, bem como afeta diretamente o cotidiano.

A partir destes desdobramentos, este estudo investiga por meio das práticas informacionais como os indivíduos com restrições do tipo alergias e intolerâncias alimentares buscam e compartilham a informação como fenômeno na construção das práticas no dia-a-dia.

Partindo de uma tendência sociocultural, ressalta-se que a noção de práticas informacionais no âmbito dos estudos de usuários consiste em pesquisas que devem ser feitas considerando a relação dos sujeitos com a informação, visto que é através desse processo que é possível conhecer como ações de busca e uso da informação se constroem. Ainda que em processo de maturação, considera-se

que as práticas informacionais se configuram como possível caminho para se conhecer os sujeitos a partir de uma abordagem social.

Destarte, falar de práticas informacionais remete uma perspectiva mais sociológica de como as pessoas lidam com a informação em processos interacionistas. Isto porque, o conceito manifestou-se nos estudos de usuários na Ciência da Informação como forma de compreender os fenômenos humanos e sociais, ou seja, para dar conta das complexidades históricas e socioculturais.

No que concerne à CI, evoca-se rapidamente que seu escopo conceitual é amplo, pois sua gênese está fundamentada em uma série de discursos advindos de outras áreas do conhecimento, por exemplo, da Biblioteconomia e da Documentação. Por essa razão, os domínios da CI compartilham de fenômenos cuja natureza perpassa características físicas, cognitivas e sociais.

Voltada inicialmente para processos de tratamento e recuperação da informação, a área galgou espaço com trabalhos de natureza cognitiva por volta dos anos 80, e social a partir de 1990. Essas mudanças impactaram consideravelmente as subáreas da Ciência da Informação, como por exemplo, no campo dos estudos de usuários as abordagens seguiram essa linha de pensamento.

Estas transformações mudaram a forma de ver os usuários pesquisados, pois se buscou focar nos *insights* psicológicos e respectivo contexto social. Isso se refletiu, por exemplo, nas metodologias utilizadas nos trabalhos, com a transição da abordagem tradicional, complementada pela alternativa e posteriormente a interacionista, foi perceptível como a apropriação das entrevistas e dos métodos de triangulação de dados foram ocorrendo nas pesquisas.

Por esses motivos o sub-campo de estudos de usuários fundamentou-se ainda mais na CI, pois, “além da recuperação da informação, não há praticamente nenhuma outra área da Ciência da informação que ocasionou o máximo esforço de pesquisa e escrita como estudos de usuários” (WILSON, 2006, p. 1, tradução nossa).

No momento atual, em termos de percepções teóricas a abordagem cognitiva constituída de uma visão comportamental do sujeito ao longo do processo de busca e uso da informação continua em voga. Enquanto a abordagem sociocultural que considera a informação como algo coletivo, constituído a partir das relações sociais encontra-se em evolução. Ao pesquisar sobre os estudos de usuários nota-se que os avanços relacionados aos métodos e instrumentos

aplicados nas pesquisas, reverberam das intervenções advindas da Psicologia, Ciências Sociais e Humanas, entre outras áreas do saber.

Indubitavelmente, esta aproximação com outras áreas é o que motivou aprofundamento de conceitos que já vinham sendo discutido nos estudos de usuários, isso contribuiu substancialmente nas pesquisas das práticas informacionais. Apoiada numa base empiricamente social as práticas informacionais compreendem que a necessidade dos seres humanos pode ser sentida, produzida e compartilhada em diversas situações. Entre essas podemos citar a alimentação, já que, em virtude das funções fisiológicas, a necessidade de alimentar-se é vital para sobrevivência e bom funcionamento do corpo.

Por conta disso, pessoas com restrições alimentares, ou seja, aqueles sujeitos acometidos de intolerância ou alergia a algum nutriente presente no alimento executam no seu cotidiano modos para buscar a informação sobre aspecto dos ingredientes que possam causar efeitos adversos à saúde.

Constata-se que as reações alimentares acometem aproximadamente 8% das crianças e 2% dos adultos. Segundo a (ASBAI) em alguns desses casos o consumo de substâncias alergênicas pode levar a danos à saúde, que vão desde reações na pele (urticárias, inchaço) e a problemas no aparelho gastrointestinal até manifestações mais graves que podem levar a casos de reação anafilática.

Mesmo quando não há risco de morte, a intolerância e a alergia alimentar dificultam a qualidade de vida, assim como pode causar limitações à saúde. Diante dessa realidade, pessoas com restrições alimentares dependem da informação sobre os produtos que possam lhes causar reações. Em virtude do que apresentamos, a informação no contexto de vida das pessoas com restrição alimentar é buscada mediante a necessidade de alimentar-se. Buscando compreender o universo decorrente dessas práticas sociais com a informação no cotidiano, adotamos como problema de pesquisa entender: Como se dão as práticas informacionais de pessoas com restrições alimentares?

As inquietações que geraram a escolha desse tema dialogam com os resultados obtidos em estudo realizado na monografia de conclusão de curso que investigou os Rótulos e tabelas de informação nutricional como fontes de informação. Para ilustrar esta questão, os participantes relataram que os rótulos e tabelas de informação nutricional dos alimentos disponibilizados no mercado para os

consumidores são insuficientes, quanto à clareza, confiabilidade e a arquitetura da informação (SILVA, 2016).

Mediante os resultados apresentados constatou-se que o número de pessoas acometidas com restrição alimentar havia aumentado consideravelmente, nos levando a refletir com maior precisão sobre causas e características desse público. Assim, a partir da pesquisa gerada na graduação conforme dito anteriormente, despertou-se a necessidade de aprofundar as práticas informacionais dos usuários com alergia ou intolerância alimentar.

Outro aspecto é a relevância social, bem diferente dos medicamentos que acompanham a bula física e oferecem ao consumidor acesso ao bulário eletrônico, no caso dos alimentos industrializados não há um documento detalhando informações de qualidade, o acesso fica restrito aos rótulos, o que motiva o público com restrição alimentar a realizarem outros modos de busca, uso e compartilhamento da informação.

Outra motivação é balizada pela relação pessoal enquanto bolsista de monitoria para Iniciação a docência na disciplina de Estudo de Comunidade e de Usuários durante a graduação. Outrossim, pelas múltiplas experiências adquiridas na monitoria de projetos de pesquisa com os alunos acerca dos grupos sociais investigados nos estudos em voga na CI. Daí, surgiu o interesse de ingressar no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, e aprofundar a temática buscando identificar as práticas informacionais das pessoas com restrições alimentares como proposta de pesquisa na linha de Mediação e Gestão da Informação e do Conhecimento, ampliando assim o diálogo no campo dos Estudos de Usuários.

Diante do exposto, definimos como objetivo geral mostrar como decorre as práticas informacionais por pessoas com restrições alimentares, com vistas à qualidade de vida. Pontificamos como objetivos específicos:

- a) Identificar ocorrências ou eventos que contribuem para a constituição das práticas informacionais;
- b) Verificar possíveis barreiras que alérgicos e intolerantes vivenciam em relação a busca da informação para a qualidade de vida e segurança alimentar;

- c) Indicar os processos de busca e uso da informação realizada por pessoas alérgicas e intolerantes com base no modelo proposto por Pamela McKenzie;
- d) Mostrar como as redes sociais influenciam e contribuem para constituir as práticas informacionais de pessoas com restrição alimentar.

Buscando alcançar os objetivos da pesquisa a estrutura do trabalho encontra-se dividida em sete capítulos. Este primeiro capítulo após introduzir a temática e as implicações de pesquisa, contextualiza as motivações e objetivos.

Apresentamos os aportes teóricos da Ciência da Informação, tendo em vista compreender a consolidação dos estudos de usuários enquanto disciplina e sub-campo da CI. Segundo capítulo destaca ainda, as principais abordagens teórico-metodológica verificadas no campo.

Quanto ao terceiro capítulo, elucida a importância das Teorias Sociais e suas possibilidades de pesquisa visando compreender a interação dos indivíduos. As teorias sociais contribuem para o conceito de práticas informacionais apresentando o sentido dado as ações que os indivíduos realizam com a informação no contexto da vida cotidiana, a partir da: Etnometodologia e do Interacionismo Simbólico. Explica os modelos de Práticas Informacionais, levando em consideração o modelo bidimensional de Pamela Mckenzie adotado nesta pesquisa.

Tendo em vista mostrar que a alimentação é um elemento inerentemente cultural, no quarto capítulo contamos um pouco do antecedente histórico da comida e da alimentação através da cultura. Além de apresentar como os hábitos alimentares foram se modificando por conta do processo de industrialização da comida. Na sequência abordamos as implicações e causas que apontam a ocorrência das restrições alimentares verificada nas alergias e intolerância na sociedade.

Apresentamos o trajeto metodológico adotado para alcançar os objetivos propostos na pesquisa. Evidencia-se a natureza da pesquisa, campo de pesquisa, técnica e instrumento de coleta dos dados e o procedimento de análise utilizado.

No sexto capítulo, expomos, discutimos e interpretamos os resultados obtidos na pesquisa a partir das entrevistas realizadas junto a pessoas com restrição alimentar, composto por vários indivíduos com alergias e intolerâncias a alimentos alérgenos como o leite, o cacau, glúten e os frutos do mar. Concluimos o desfecho

no sétimo capítulo, de modo apresentar os achados face aos objetivos propostos na pesquisa.

2 INTERLOCUÇÕES COM A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Na área de Ciência da Informação, as subáreas que fundamentam seu domínio conduziram mudanças significativas em relação a sua interdisciplinaridade, o tema estudos de usuários é considerado um destes domínios. As primeiras pesquisas desenvolvidas no campo de estudos de usuários tinham como finalidade eminentemente de estudar os fluxos de informação e os hábitos de leitura dos cientistas, técnicos e acadêmicos.

Os trabalhos teórico-empíricos na coletânea bibliográfica dos estudos de usuários geram considerável volume de produção científica. Além dos aspectos historiográficos, estes trabalhos mostram como as investigações foram ocorrendo e aperfeiçoando-se no sentido de superar o pensamento positivista.

Aprofundando as particularidades dos usuários, as estratégias utilizadas ao longo dos anos foram apropriando-se de metodologias em que exploram as necessidades e o comportamento dos usuários com a informação. Diante disso, os estudos de usuários é fruto de uma série de mudanças e desafios, principalmente no que diz respeito estudar os aspectos sociais dos usuários. Nesse sentido, tratar desses estudos de usuários e das práticas informacionais dos sujeitos é um tema que perpassa a CI com profunda interdisciplinaridade.

Nesta seção busca-se apresentar como os estudos de usuários foram inserindo-se no contexto da Ciência da Informação a partir da sua consolidação institucional como disciplina nas graduações de Biblioteconomia, assim como, subcampo da Ciência da Informação.

2.1 Da epistemologia a consolidação dos estudos de usuários

A literatura referente à epistemologia da CI aponta que seu advento emerge de diversos fenômenos, incluindo a Segunda Guerra Mundial (ØROM, 2000). Isto porque, diante das transformações emergentes da economia, da política e dos aspectos sociais eminentes desse conflito, exigiu-se um cabedal de recursos em ciência e tecnologia capazes de sanar os problemas advindos das necessidades de acesso e recuperação da informação de forma mais eficaz a partir do pós-guerra.

Com isso, a consolidação da CI refletiu-se na criação das instituições em Ciência da Informação, e no crescimento potencial de uma Biblioteconomia mais

especializada, que, substancialmente, ocorreram na América Latina e em outros pontos do mundo.

Pouco depois, na União Soviética, foi criado o Viniti, Vserossiisky Institut Nauchnoi i Tekhnicheskoi Informatsii, vinculado à Academia de Ciências. E, a seguir, em 1958, ocorreu nos Estados Unidos a International Conference on Scientific Information. Nesse processo de institucionalização, foi-se firmando, por um lado, a ideia de que a Ciência da Informação era uma ciência dedicada à informação em ciência e tecnologia. Igualmente importante, contudo, foi a preocupação de base dessas ações: não mais a necessidade de se ter a posse dos documentos, mas a prioridade dada à sua circulação, ao seu fluxo, e ao atendimento das necessidades dos cientistas em sua frente de trabalho (ARAÚJO, 2014, p. 7).

A informação é compreendida, portanto, como valor estratégico, político e econômico, correspondendo importante elemento no contexto das organizações. Mediante essa realidade, não foi diferente no Brasil, pois “[...] a consultoria de Herbert Coblans, enviado da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO)”, (TANUS, 2018, p. 176), foi decisiva. Diante dessas circunstâncias, a origem da CI no país remonta à criação do Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atualmente Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), criado em, 1954, com objetivo expandir a informação científica e viabilizar a estrutura acadêmica.

As considerações acima evidenciam que a informação torna-se principal insumo, no sentido de gerar valores para fomento dos setores dependentes do desenvolvimento científico e tecnológico. Visando superar estas questões, a especialização dos profissionais para lidar com a rede de informações no país, era uma das exigências contempladas na gestão de trabalhos do IBICT.

Naquele momento, algumas áreas não estavam preparadas para lidar com modelo de trabalho estruturado pelo IBICT. Deste nicho, destaca-se a Biblioteconomia, com caráter mais técnico os bibliotecários não refletiam sobre o processo de tratamento dos documentos. Isto porque, o currículo manifestava “[...] conservadorismo e falta de criatividade no ensino ministrado nas escolas existentes” (SOUZA, 2009, p. 68).

Baseado no humanismo, a formação acadêmica dos bibliotecários não contemplava os padrões internacionalmente exigidos. Inicialmente pragmático, o serviço prestado pela Biblioteconomia era apenas “à prática pela prática”. Segundo Castro (2000, p. 102), a profissão considerava a natureza dos livros, focando apenas, na Biblioteca Nacional como “[...] conservadora da memória nacional, a diferindo de outras bibliotecas, constituindo-se no *locus* privilegiados para

incorporação dos saberes enciclopédicos”. Ou seja, os documentos não eram interpretados de acordo com a sua finalidade, sob o ponto de vista estratégico e conforme o que representava a informação no contexto de uso das organizações.

Se comparado a outros países, a evolução científica da Biblioteconomia nos EUA e em parte da Europa vinha ocorrendo de forma mais avançada. Enquanto, no Brasil, as funções desempenhadas pelos bibliotecários baseavam-se no tecnicismo voltado para custódia da Biblioteca Nacional. Com isso, nesse primeiro momento, identifica-se que, a inserção da CI no contexto brasileiro mobilizou-se pelo desmonte dos princípios de trabalho outrora verificados na Biblioteconomia.

Conforme explica Lemos (1973, p. 55), isto ocorreu por conta da “ausência de uma abordagem integrada das atividades e serviços da Biblioteconomia que faça uso das técnicas de análise de sistemas e encare as disciplinas como um todo orgânico”. De fato, as demandas provocadas com a instauração do IBBD exigiram estratégias nas quais os bibliotecários ainda não estavam preparados para lidar, como por exemplo, com o potencial recurso da informação especializada recentemente efetivada em bibliotecas e centros de documentação.

Zaher (1995) destaca que, além da insatisfação com o trabalho da Biblioteconomia, cobrava-se dos profissionais visão sistêmica em relação à institucionalização e implantação de programas e políticas nacionais de Informação Ciência e Tecnologia (IC&T), estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU). Em entrevista realizada por Rosali Fernandez de Souza, Zaher (1995, p. 2), explica ainda que:

[...] o IBBD notou que os profissionais da área tinham uma formação de biblioteconomia bastante convencional e que essa formação fazia com que não houvesse profissionais na área com conhecimento necessário para desenvolver os seus programas; como levantamentos bibliográficos, considerada uma técnica extremamente moderna (evidentemente automação ainda não era dessa época). Havia outros conceitos mais modernos de gestão. Por exemplo, o livro não era tão importante como a informação nele contida, conceito totalmente novo na biblioteca e órgãos como Biblioteca Nacional. E sua função principal era preservar a memória nacional, o livro na sua integridade, sem preocupação com o conteúdo.

Desse modo, devido à carência de conteúdos verificada nos cursos de graduação, liderou-se um conjunto de ações visando à reestruturação que refletiu na qualidade do ensino na época. Mudanças que acarretaram a criação do primeiro curso de especialização em Pesquisa Bibliográfica pelo IBBD (PINHEIRO, 2005), que posteriormente intitulou-se de Documentação e Informação Científica. Entre os

objetivos propostos pelo curso, pode-se destacar a formação de bibliotecários e documentalistas para o “[...] trabalho com diversos documentos (para além do objeto livro) envolvendo diferentes áreas do saber” (TANUS, 2018, p. 177).

Com base nesta autora, pode-se inferir que, no Brasil, a CI esteve preliminarmente comprometida com as questões institucionais, e, em seguida, com a especialização dos profissionais para lidar com conhecimento especializado no contexto da documentação científica a favor da ciência. Apesar de tais iniciativas, percebe-se que os fatos ocorridos no Brasil não estavam desarticulados com o contexto internacional, tendo em vista que, as disciplinas e conteúdos implantados no currículo seguiam.

A Ciência da Informação, gestada durante a Segunda Grande Guerra, com raízes na Documentação e na Recuperação da Informação, instaura-se definitivamente no Brasil com a criação do primeiro programa de pós-graduação em Ciência da Informação, em 1970, pelo IBBD (TANUS, 2018, p. 178).

Nota-se que os modelos teóricos da literatura americana se consumaram no Programa de Pós-Graduação devido à escassez de professores doutores no Brasil para lecionar, organizar seminários, e orientar as dissertações no curso. Porém, isto se refletiu nas temáticas até então ministradas na graduação em Biblioteconomia. De forma mais abrangente foram acrescentadas disciplinas ainda não existentes nos currículos, como por exemplo, os estudos de usuários. Entendendo que os usuários interagem e estabelecem importante papel no processo de comunicação, a inclusão da disciplina usuários da informação foi gerada,

Só a partir de 1970, com o ensino da disciplina sobre usuário no mestrado do IBICT e posteriormente com o mestrado da UFMG, surgem as primeiras pesquisas que resultaram em dissertações, trabalhos apresentados em eventos e em artigos de periódicos. No final da década de 70, a criação dos mestrados de Brasília e da Paraíba e o surgimento de novas revistas propiciam o aumento das contribuições para a área (NASCIMENTO, 2011, p. 56).

Assim, deu-se destaque aos usuários que antes eram vistos apenas como pessoas que usavam os acervos em bibliotecas. Ressalta-se, portanto, que, apesar de, “Desde seu início, as bibliotecas existirem para tais fins, a importância dos usuários para as instituições, muitas vezes, fazia-se presente apenas no discurso” (RABELLO, 1981, p. 180). Sendo que, os estudos de usuários além de subcampo da Ciência da Informação, também embasam o trabalho do bibliotecário a seguir posicionamentos mais reflexivos em relação às demandas, às necessidades, aos

processos de busca, acesso e uso da informação pela sociedade. Seguindo esse raciocínio, estudos de usuários referem-se a um,

[...] conjunto de conhecimentos, ou disciplina, pertencente à área de Ciência da Informação para compreender o que o usuário necessita em matéria de informação, buscando interação entre usuário e informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o usuário (COSTA, 2016, p. 68).

Sendo pesquisas diretamente relacionadas à comunicação e ao comportamento da sociedade, os estudos de usuários visam entender quais são as necessidades informacionais e aspectos concernentes à interação de pessoas e grupos. Portanto, ao longo do tempo, tais estudos vêm apresentando objetivos e modelos diversificados. De acordo com Nascimento (2011, p. 46), os estudos de usuários visam:

[...] entrelaçar necessidades de informação, hábitos de busca e uso da informação científica e tecnológica com as tecnologias da informação, e com dados e informações que suprem as carências informacionais de especialistas e do cidadão comum.

Conforme citado, os estudos de usuários confirmam ser um campo que intenta não só as necessidades, mas com todas as formas de comunicação que os usuários da informação utilizam para interagir. Considerado como um “canal de comunicação” (FIGUEIREDO, 1979), o usuário apresenta inúmeras facetas e não pode ser visto como receptor passivo de um sistema, justo porque, durante os processos de comunicação estabelecem-se o contato com diferentes meios. Por conta destes aspectos, os sistemas não podem levar em conta a informação como:

[...] algo que comunicam duas cápsulas cognitivas com base em um sistema tecnológico, visto que todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas. Só tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, com respeito ao qual a informação pode ter o caráter de ser nova e relevante para um grupo ou para um indivíduo (CAPURRO, 2003, p. online).

Nesse sentido, enquanto materializada num determinado suporte, a informação é fruto das representações humanas e sociais compartilhadas pelos indivíduos em distintas situações. Assim, admite-se que, os usuários são o centro do processo de comunicação da informação nos sistemas, não sendo possível dissociá-lo dos elementos contextuais. Isto porque, o contexto social é dependente da:

[...] totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil (CHOO, 2003, p. 83).

Pensando nessas vicissitudes, os estudos de usuários consolidaram-se sob o ponto de vista físico, cognitivo e social. Conforme explicaremos a seguir, esta virada conceitual converge nas abordagens tradicional, alternativa, social ou interacionista. Desse modo, ocorreu uma expressiva mudança do pensamento individualista que se tinha do sujeito para as formas de interação coletiva que estes constroem.

Historicamente, os estudos de usuários ou estudos de comunidade, como eram denominados, surgiram a partir de dois importantes acontecimentos. O primeiro em 1930, na Escola de Chicago localizada nos Estados Unidos (EUA), (ARAÚJO, 2010). A priori, o entendimento dos estudos se manteve sob o pensamento funcionalista, cuja finalidade era entender estatisticamente as comunidades sem perceber as particularidades individuais desses grupos.

Estas pesquisas foram geradas porque muitos imigrantes foram viver nos EUA “[...] atraídos pelas oportunidades econômicas e pelo clima de liberdade proporcionado pelo regime democrático do país” (FIGUEIREDO, 1994, p. 6). Assim, os estudos de Chicago tinham como natureza conhecer as comunidades migratórias inserindo-as no contexto de vida norte americano através das instituições. Deste contexto, destaca-se a Biblioteca pública, cabendo a esta instituição fornecer informação utilitária¹ e recursos informacionais necessários para reestruturação das comunidades provindas da imigração.

O segundo marco nos estudos de usuários desenvolveu-se na Conferência sobre Informação Científica da *Royal Society de Londres* no Reino Unido no ano de 1948 (CHOO, 2003). Durante dez dias, cientistas e documentalistas discutiram problemas sobre organização e acesso à informação. Na publicação dos anais pela *Royal Society* registram-se dois estudos intitulados de:

Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature
(Análise preliminar do questionário piloto sobre o uso da literatura científica)

1 [...] são informações consideradas as mais importantes e básicas para os usuários, auxiliando-os a resolverem situações problemáticas, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outras.

e The organization of the distribution of scientific and technical information
(A organização da distribuição de informações científicas e técnicas)
(CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 31).

Mesmo que embrionários, os estudos de usuários realizados nesse período analisaram de maneira preliminar os índices de leitura, perfil, e acesso as fontes de informação. As pesquisas preliminares voltaram-se para “[...] comunicação científica sobre os fluxos de informação e hábitos informacionais dos cientistas britânicos que serviam aos órgãos do governo, universidades e institutos particulares” (ARAÚJO, 2014, p. 62). Portanto, vê-se que o objetivo era eminentemente prático, isto é, abarcava apenas sobre as fontes, serviços e sistemas de informação.

Por conta destas características fica claro que os processos de necessidade, busca, e uso da informação não era valorizado. Neste primeiro momento, priorizava-se a coleta e a manipulação de dados quantitativos, os aspectos emocionais e sociais que posteriormente foram compreendidos como processos que influenciam a busca da informação pelo usuário não eram nem considerados. Essa primeira abordagem a surgir nos estudos de usuários é denominada de tradicional.

A abordagem tradicional pautou-se na ordem prática, concentrando-se na concepção dos serviços e na modelagem dos sistemas de informação. Além de não considerar a participação e a aprendizagem dos usuários em caráter mais amplo, a abordagem tradicional empenhava-se em:

[...] colocar a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo. E a mensagem transmitida pelo emissor (serviço de informação, biblioteca, catálogo) para o receptor (usuário) através de um canal, e a mensagem é informativa no sentido de que reduz ambiguidade, ao reduzir simultaneamente o número de mensagens alternativas que poderia ser enviado. Informação, nesse contexto tradicional, existe em um mundo ordenado e é capaz de ser descoberta, definida e medida (FERREIRA, 1995, p.219).

Criticada por não priorizar o processo cognoscente dos sujeitos, a abordagem tradicional relaciona-se com os preceitos do paradigma físico. De acordo com Capurro (2003) o paradigma físico evoluiu dos meandros da materialidade física da informação, ou seja, num contexto de informação como coisa (BUCKLAND, 1991) voltada para um nível objetivo, tangível e demográfico. Desse modo, ambos desconsideravam as estratégias usadas pelo usuário nos processos de busca e recuperação da informação nos sistemas.

Tanto a abordagem tradicional quanto o paradigma físico subestimam os aspectos semânticos e pragmáticos da comunicação no processamento da informação. O receptor tinha papel passivo, isto é, a informação era considerada matéria prima dos sistemas, nos quais, não percebendo o usuário como protagonista no processamento e na recuperação da informação.

Costa (2014, p. 52), faz uma reflexão crítica sobre a abordagem tradicional, destacando que ela “tem um fator limitante, por não avançar no sentido de solucionar o problema dos usuários na sua atualidade e contexto, por não interpretar as consequências ou efeitos que possam advir do uso da informação pelo usuário”. Reafirmando esta opinião, Cunha, Amaral, Dantas (2015, p. 82), corroboram com pensamento de Costa (2014):

[...] esses estudos eram orientados ao uso da informação e davam ênfase a forma como as organizações tratavam a informação [...] a abordagem tradicional se caracterizava por estudos voltados ao sistema, com enfoque ao suporte ou às tecnologias, com base nos dados quantitativos, como por exemplo: números de empréstimos, de consultas aos sistemas de informação, de pessoas que visitam uma biblioteca, entre outros.

Assim como explica os autores, a abordagem tradicional é marcada pela inexistência de modelos teóricos. Momento este que priorizou as comunidades científicas, no tocante as necessidades de uso dos sistemas de tecnologia, empregando testes de aferição estatística e probabilística.

Outra característica desta fase é o posicionamento positivista (método específico de estudo da realidade humana se relaciona a Comte). Sobre esse pensamento, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 81) destacam algumas características, vejamos:

- a) os estudos de usuários seguiam a tradição positivista;
- b) os métodos de pesquisa adotados eram, predominantemente, quantitativos;
- c) grande volume de dados coletados não causava impacto para o desenvolvimento de uma teoria ou até mesmo de outras práticas de pesquisa envolvendo o comportamento humano;
- d) os pesquisadores da Ciência da Informação ignoravam estudos e pesquisas de outras áreas que pudessem contribuir na fundamentação teórica de modelos relacionados aos estudos de usuários.

Compreende-se que a abordagem tradicional colocou o usuário como mero número de acesso aos sistemas, de modo que, a informação era compreendida a partir de algo externo ao sujeito. Assim, outra percepção teórico-

metodológica assume função estratégica, isto pode ser visto mais adiante, pois observar-se que a abordagem passou da perspectiva orientada ao sistema para uma perspectiva orientada no usuário.

Nesse segundo momento estabelece-se outra proposta, ou seja, denominada de abordagem alternativa, também conhecida como “centrada no usuário ou abordagem da percepção do usuário” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 83). É interessante observar que este período se reverbera, por ser, um momento de mudanças na CI, particularmente pela convergência com as Ciências Cognitivas.

Dentro de uma perspectiva mais ampla e predominantemente qualitativa buscou-se focar na informação enquanto meio para modificar o conhecimento. Esta noção apropria-se dos processos efetivados na busca da informação, bem como, das relações de contingência emocionais e situacionais do usuário. De acordo com Dervin e Nilan (*apud*, CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 83):

[...] as abordagens alternativas se debruçam sobre os elementos fundamentais das pesquisas sobre usos e necessidades de informação – as definições de informação e de necessidade, a natureza do uso da informação, a utilidade de diferentes abordagens para estudos do comportamento informacional, e as consequências de uso de diferentes modelos para predição.

Como se pode perceber, estudos efetuados na abordagem alternativa pautam-se a priori nos estímulos cognitivos da mente dos sujeitos. Nesta etapa, compreende-se que as estratégias utilizadas pelo sujeito no decorrer de uma busca são de suma importância para entender o comportamento informacional desencadeado na concepção de suas necessidades de informação. Esta mudança ocorreu contrária a procedimentos colocados nos estudos tradicionais

Conforme Tanus (2014) a linha cognitivista é fundamentada por importantes autores como: Belkin com a Teoria do Estado Anômalo do Conhecimento, a abordagem do comportamento informacional de Tom Wilson, a teoria *sense-making* de Brenda Dervin, e a abordagem do processo construtivista de Carol Kuhlthau (1994).

Com as mudanças proporcionadas na abordagem alternativa, a partir da década de 1980 começa a se verificar o uso de métodos mais qualitativos e um crescimento substancial nos estudos de usuários. Isso pode ser percebido através

dos instrumentos de coleta de dados, na análise, e nos resultados publicados nas pesquisas científicas. Visando ampliar esse pensamento, o quadro a seguir referencia os principais modelos e abordagens cognitivas utilizadas ainda no momento atual, vejamos:

Quadro 2- Abordagens utilizadas em estudos com usuários

Modelo	Abordagem
Wilson (1981)	Modelo baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo não é uma necessidade primária, mas sim, secundária; e, diante da busca de informação para satisfazer sua necessidade, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, interpessoais e ambientais.
Dervin (1977)	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentidos nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação>lacuna>uso).
Belkin, Oddy Brooks (1982)	Abordagem do estado anômalo do conhecimento (<i>Anomalous States of Knowledge</i>) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala > lacunas cognitivas > estratégias de busca).
Taylor (1986)	A abordagem de valor agregado (User-values ou Value-added). Focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. (problema > valores cognitivos > soluções).

Ellis, (1989) e Ellis, Cox e Hall (1993)	Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, construído por etapas que não acontecem de forma sequencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Vasculhar, Diferenciar, Monitorar, Extrair.
Kuhlthau (1994)	Modelo denominado de <i>Information Search Process</i> e se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). Segundo Kuhlthau (1994), o <i>Information Search Process</i> é um modelo potencializado pela Teoria do construtivismo em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão. O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação, Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico.
Choo (2003)	Modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação: a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação; c) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada.

Fonte: Adaptado pelas autoras (COSTA; SILVA; RAMALHO 2009, p. 8-9).

A partir desse quadro de referências, percebe-se que tanto a abordagem alternativa na década de 1980, quanto os estudos concebidos no paradigma cognitivo desenvolveram diversos modelos na tentativa de explicar os processos mentais dos sujeitos.

Um dos estudos bastante mencionados, por exemplo, é o *'The foundations of Information Science'* (Equação Fundamental da Ciência da Informação) (BROOKES, 1980). A supracitada equação $K(S) + \Delta I = K(S + \Delta S)$ busca representar

matematicamente a passagem no estado anômalo entre a informação e o conhecimento através das interações físicas e mentais do sujeito com a informação.

Já em relação o estado anômalo, Belkin (1980) propôs que os processos cognitivos com a informação, configuram-se como a falta de uma determinada informação sobre algo, isto é, são lacunas de conhecimento ocasionadas a partir das necessidades de informação. Ou seja, visando suprir tais necessidades os usuários manifestam comportamentos, considerados como modelos mentais para resolver problemas informacionais durante o processo de busca.

Essa perspectiva compreende que a consciência humana é responsável por construir modelos e estruturar o conhecimento a partir de etapas. Este pensamento encontra respaldo na visão tripartite de Popper a partir da Teoria dos três mundos ou três dimensões conforme coloca o autor. Sobre este pensamento vejamos a abordagem de Capurro (2003, p. 7):

A documentação e, em seguida, a Ciência da Informação têm a ver, aparentemente, em primeiro lugar com os suportes físicos do conhecimento, mas na realidade sua finalidade é a recuperação da própria informação, ou seja, o conteúdo de tais suportes. Isso nos leva à ontologia e à epistemologia de Karl Popper que influenciaram diretamente o paradigma cognitivo proposto por B. C. Brookes (1977, 1980), entre outros [...] A ontologia popperiana distingue três mundos, a saber: o físico, o da consciência ou dos estados psíquicos, e o do conteúdo intelectual de livros e documentos, em particular o das teorias científicas. Popper fala do terceiro mundo como um mundo de objetos inteligíveis ou também de conhecimento sem sujeito cognoscente (Popper 1973) [...] Brookes subjetiva, por assim dizer, esse modelo no qual os conteúdos intelectuais formam uma espécie de rede que existe somente em espaços cognitivos ou mentais, e chama tais conteúdos de informação objetiva.

Segundo a teoria popperiana as pessoas estruturam o conhecimento a partir da existência de três mundos: o físico denominado por objetos, a mente composta de conteúdos internos. E o terceiro mundo emerge da interação entre o mundo um e dois. Assim, nota-se, portanto, que, na abordagem alternativa o entendimento do processo de busca modificou-se prevalecendo papel individualizado do usuário na construção do conhecimento. Convergingo com essa percepção Dervin e Nilan (1986, *apud* ARAÚJO, 2013, p. 7-8) salientam que a abordagem alternativa adotou aspectos teóricos como:

- a) Substituição da idéia de uma informação objetiva, dotada de propriedades (qualidade, exatidão, confiabilidade, completude, etc.) em si, com um significado constante, para uma informação subjetiva, cujas características

existem apenas face a um sujeito específico – reinserindo o sujeito informacional, antes desconsiderado, nos estudos;

- b) A natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto parte de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, entendendo sua atividade como o ato de produzir sentido;
- c) A busca de modelos universais, trans-situacionais, válidos para qualquer contexto espacial e temporal, cede lugar para estudos que buscam estudar os contextos concretos, específicos e singulares de cada fenômeno de produção de necessidades, de busca e uso da informação (aproximando-se de uma abordagem fenomenológica);
- d) A experiência dos usuários deixa de ser contemplada apenas numa lógica atomística (estudando apenas a ação de buscar ou usar aquela informação específica), cedendo lugar para a incorporação de outras dimensões, ações e inserções dos usuários além daquelas estritamente vinculadas à interação com os sistemas de informação;
- e) Passam a ser considerados não apenas os comportamentos externos dos usuários (os empréstimos realizados numa biblioteca, os links acessados num site, etc.), mas também de suas cognições internas, seus valores, pensamentos, sensações, etc.

Além de todas as características apontadas como os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais, percebeu-se que o usuário não está imerso em mundos isolados. Ou seja, observou-se que o contexto é socialmente construído a partir das interlocuções ocorridas na transferência da informação pelos sujeitos. Com base nesse pensamento, é traçada uma perspectiva mais social associando informação, sujeito e contexto.

2.2 Práticas informacionais no âmbito da abordagem social

Segundo a abordagem alternativa o processo de apropriação da informação está diretamente relacionado com os estágios da mente. Verifica-se que esta perspectiva deu prioridade à cognição na construção do conhecimento, apesar dessas considerações, observou-se que os processos cognitivos ocorrem por

negociação entre sistema e meio, logo, compreende-se que o comportamento humano dialoga com os aspectos sociais.

A partir da crítica ao modelo anterior, que via o usuário como um ser isolado da realidade e apenas numa dimensão cognitiva, busca-se aqui reinseri-lo nos contextos concretos de vida e atuação, numa perspectiva claramente fenomenológica: ver os sujeitos como “ser no mundo”, tal como a fórmula do *dasein* tomada de Heidegger (ARAÚJO, 2013, *online*).

A indagação de Araújo é cautelosa, pois adverte sobre a complexidade da perspectiva cognitivista em relacionar à informação como produto da mente humana. Esta abordagem naturaliza os limites de interação dos sujeitos com a informação, isto é, desconsidera os fenômenos constituídos na relação das pessoas com o contexto.

A partir dessas considerações identifica-se que as pessoas são repletas de características sociais imprescindíveis, por exemplo, a relação que os usuários assumem com a informação é resultado das convergências constituídas com o espaço em toda a sociedade. Na proporção que as críticas começaram a surgir, a partir de 1990 os estudos de usuários apresentaram uma abordagem mais social, também conhecida como interacionista.

A abordagem social, como uma nova perspectiva favoreceu a introdução das práticas informacionais nos estudos de usuários. Com a noção de práticas informacionais foi possível superar barreiras sistematicamente individualizadas nos estudos do comportamento informacional (TALJA, 2005). A partir desse contexto as pesquisas passam a abordar um aspecto mais social, investigando assim, os diferentes modos de negociação do sujeito com a informação.

O termo práticas informacionais é mencionado na literatura, ainda em meados de 1960 e 1970, mas não se consolida a priori, pois “O comportamento da informação era o conceito dominante, enquanto a prática da informação permanece como uma alternativa crítica” (SAVOLAINEN, 2007, p. 109). Isto porque, no final da década de 1970 e início de 1980, os estudos sobre o comportamento consolidaram-se com mais rapidez na tentativa conhecer as necessidades e a interação entre usuário-sistema. Somente a partir de 1990 os estudos das práticas informacionais inserem-se enquanto a abordagem sociocultural nos estudos de usuários, tendo em vista o crescimento exponencial favorecido pelo modelo social na CI.

O marco histórico para o desdobramento da abordagem social, dentro dos estudos de usuários, foi o primeiro encontro *Information Seeking in Context*, ocorrido

em Tampere na Finlândia em 1996. Com os objetivos propostos nesta conferência deu-se início a uma série de movimentos, como a criação dos grupos de estudos *Information Needs, Seeking and Use* pela atual *American Society for Information Science and Technology*, e uma edição especial do periódico *Information Processing & Management* sobre o *Information Seeking in Context* (GASQUE; COSTA, 2010).

Estes acontecimentos consolidaram trabalhos e pesquisas, além do mais têm ampliado os estudos de usuários, campo bastante difundido na CI. Outro aspecto abrange a perspectiva simbólica incorporada nas relações sociais e na evolução da abordagem social, que compreende,

[...] como uma corrente de pensamento que considera os elementos sociais como essencialmente envolvidos nas condições para o conhecimento e para sua justificação. Sendo também com esse olhar que a abordagem sociocultural dos estudos de usuários irá trabalhar, de que a vida social é fruto de um produto e processo das condições sociais determinadas pelos contextos culturais em que cada sujeito desenvolve e desempenha seu papel, estabelecendo relações com o outro frente à dinâmica da sociedade (TANUS, 2014, p. 157).

Segundo Berti e Araújo (2017, p. 392) “o campo de usuários, é que embasa o conceito de práticas informacionais, conduzindo as investigações para além da ideia de Comportamento informacional em que os sujeitos agem a partir de estímulos externos, calcado no behaviorismo”. Na noção de práticas informacionais admite-se que o comportamento dos atores prima por aspectos contextuais, ou seja, as práticas da sociedade não são dissociadas da cultura, pois são as construções sociais que as compõem.

De acordo com Berti e Araújo (2017, p. 394), “as práticas informacionais precisam ser compreendidas do ponto de vista de outras áreas do conhecimento, como a antropologia e a sociologia”, visto que, as teorias discutidas no âmbito destas áreas abrangem com mais profundidade o comportamento do homem a partir de dimensões culturais e históricas. O autor aprofunda, ainda, que pesquisas teórico-empíricas nas práticas informacionais podem ser realizadas de acordo com métodos científicos do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia (ARAÚJO, 2010).

Conforme apresentado, os aportes teóricos estipulados incrementam conceitos para melhor compreensão das práticas informacionais e respectivos fenômenos do cotidiano, os quais demonstram que os indivíduos protagonizam suas

ações, enquanto atores ativos no processo de interação. Dessa forma, ressalta-se que as práticas informacionais são, portanto, produto cultural, resultado de uma construção coletiva e partilhável, uma vez que as interações instituídas a partir da informação destacam-se como uma prática social.

Segundo Savolainen (2007), o conceito de práticas informacionais acaba intervindo nos estudos sobre comportamento informacional, até então considerado como um conceito guarda-chuva no âmbito das pesquisas com usuários. Ou seja, nas práticas informacionais o meio e os modos pelo qual os sujeitos compartilham e negociam a informação extrapolam as dimensões físicas. Isto porque, a informação é condicionada enquanto produto das interações, conforme Marteleto (1994, p. 133-134) informação nesse contexto resulta numa:

[...] maneira de lidar com a realidade, do que propriamente um elemento estanque, ou registro da tradição. Por outros termos informação corresponde a uma maneira moderna de acessar os signos os significados, de construir interpretações a respeito do real. [...] informação é ela também uma prática, num contexto sócio-cultural de produção de discursos, representações e valores que informam cada existência, fornecendo a cada sujeito um modelo de competência (cognitiva, discursiva, comunicacional) para dirigir suas vidas, para se relacionar como os outros, com a sociedade.

A informação manteve-se durante muito tempo ancorada a percepções limitadas, mas do ponto de vista sociocultural passa a ser considerada principal fonte pela qual os indivíduos conectam as práticas sociais, de tal modo que ela deixa de ser dotada de neutralidade. Dessa maneira, “[...] as práticas informacionais e os processos de busca de informação são essencialmente práticas sociais, bem como compreendem que as ações ocorrem em contextos específicos” (ROCHA; GANDRA; ROCHA, 2017, p. 98), situadas no tempo e espaço, uma vez que, são instâncias que correspondem à participação dos sujeitos desenvolvendo vários papéis sociais.

Savolainen (2007, p. 121) reafirma que “todas as práticas humanas são sociais e se originam de interações entre os membros da comunidade”. Confirmando esse entendimento, as práticas informacionais revelam-se através das dimensões simbolicamente constituídas nas ações dos sujeitos. Nessa direção, se compreende que os processos informacionais não se constroem de forma isolada, mas a partir do construcionismo efetivado nos fenômenos estabelecidos nas relações socialmente coletivas.

A principal vantagem da perspectiva do construcionismo social no estudo do uso da informação é que, o uso da informação não é considerado como um processo oculto na caixa preta entre os ouvidos de um indivíduo. Pelo contrário, o uso da informação é visto como uma ação construtiva que pode

ser estudada como fenômeno do mundo real, em vez de uma abstração teórica (TUOMINEN; SAVOLAINEN 1997, p. 92, tradução nossa).

A partir da citação, infere-se que a informação abandona o discurso individualizado para integrar vários processos de prática com a informação enquanto construção coletiva. Complementando esse pensamento, compreende-se por práticas informacionais todas as formas pelas quais os sujeitos usam o conhecimento, visto que está diretamente relacionada às formas como atores sociais interpretam, acessam, apropriam-se e compartilham a informação no lócus da cultura.

São muitas as definições elaboradas para fundamentar a noção de cultura. No conceito apresentado por Geertz (2014, p. 4), o autor discute que o homem é “um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu, assumindo a cultura como sendo essas teias e a sua análise”. Complementando a ideia de Geertz, a cultura se estabelece a partir de sistemas de significados, criados e mediado pelos grupos sociais. Ou seja, na medida em que o homem compartilha modos de pensar e agir em sociedade, a análise do contexto deve ser determinada por meio das interações, das posições e dos papéis que os atores sociais criam nesse processo.

Para entender melhor essa questão, faz-se necessário apreciar a informação a partir da cultura informacional. Concebendo que estas interferências são basilares na maneira de olhar a “construção da ideia de informação como artefato cultural, como forma de criação e instituição dos significados ou ainda como de produção, controle e distribuição social dos bens simbólicos” (MARTELETO, 1995, p. 1). Isso demonstra que as práticas informacionais podem ser consideradas como as interações que o homem pratica em relação mediadora com a informação a partir das práticas sociais e culturais.

Devido às discussões apresentadas sobre práticas informacionais no âmbito da abordagem social, constata-se que o usuário não é um sujeito neutro, tampouco isolado do mundo, pois o, mesmo é carregado de características construídas socialmente. Com estas mudanças, atribui-se uma nova percepção sobre o conceito de usuário, pois, “embora todo indivíduo seja considerado usuário de informação, a terminologia ‘usuário’ relaciona-se, tradicionalmente, a um sistema de informação” (DUARTE, 2012, p. 73). Acredita-se que a terminologia “usuário” é marcada por importantes estudos na literatura da Biblioteconomia.

Nessa direção, percebendo que os estudos sobre práticas informacionais se consolidaram nos estudos de usuários, vale destacar que os usuários da informação:

[...] deixam de ser tradicionalmente aqueles pesquisados pelas outras abordagens como os cientistas, técnicos, acadêmicos, em grupos ou isolados, para abarcar sujeitos antes impensados pelas pesquisas científicas de usuários, como presidiários, profissionais do sexo, deficientes visuais, portadores de necessidades especiais, idosos, adolescentes, grávidas, desempregados, feministas, dependentes químicos, indivíduos marginalizados da sociedade, ou seja, qualquer sujeito inserido socialmente em um tempo e espaço (TANUS, 2014, p. 158).

Para dar conta da diversidade de estudar os tipos de fenômenos e as características dos usuários da informação, passa a ser considerada uma base cientificamente fundamentada nas Ciências Sociais e Humanas. Com uso desses métodos,

[...] as triangulações metodológicas, o uso de diferentes métodos, como observação, entrevistas, história de vida, etnografia, história oral, passam a ser utilizados a fim de melhor compreender a complexidade do objeto de estudo, o sujeito social (TANUS, 2014, p. 158).

No geral, as teorias sociais contempladas são a Fenomenologia, o Interacionismo Simbólico, a Etnometodologia, além de outros aportes. Estas teorias consolidaram-se pela necessidade verificada nas pesquisas, como também para melhor compreender como os sujeitos constroem os fenômenos sociais através das interações no contexto. A seção seguinte detalha com mais precisão a interdisciplinaridade das teorias sociais como forma de compreender e interpretar o conjunto de noções e conceitos determinados nos modos de ser na sociedade.

3 TECENDO FIOS COM AS TEORIAS SOCIAIS

Disciplinas e teorias das Ciências Sociais constituem importantes recursos teóricos e metodológicos para se compreender a realidade. Os debates produzidos no campo das teorias sociais apresentam não só uma análise e interpretação dos fenômenos, mas também, representam a constituição do conhecimento, onde cada campo traduz para si, os modos como o homem se relaciona em sociedade.

Assim, reconhece-se que as teorias sociais ganham destaque e consolidam sua importância no estudo das práticas informacionais, pois, entende-se que, no campo dos estudos de usuários, esta inserção não é algo recente, conforme Rabello essa relação ocorre,

[...] sob diferentes pontos de vista e abordagens, têm como objeto de estudo aspectos ligados ao indivíduo e seus diferentes relacionamentos do ponto de vista social. E é justamente, nos três sistemas básicos, através dos quais se organiza a atividade humana, personalidade e cultura e nas disciplinas que tradicionalmente se dedicam a esse estudo- Psicologia, Sociologia e Antropologia- é que se situa a base teórica do campo de conhecimento relativo aos usuários (1981, p. 182).

Sabe-se que as implicações teóricas, concebidas nas teorias sociais, têm papel fundamental na constituição e avanço dos trabalhos executados nas subáreas da Ciência da Informação. Dentro desse contexto, vigoram questões que estão além dos procedimentos de análise utilizados na explicação de fenômenos, uma vez que decorrem da natureza da Ciência da Informação enquanto uma ciência social.

Ciência da Informação não surge como uma ciência tipicamente social, mas identifica-se ao longo dos anos com o escopo das Ciências Sociais na medida em que se orienta para uma aplicação em que o sujeito é visto como o principal ator e objetivo dos chamados sistemas de informação. (ARAÚJO *et al*, 2007, p. 97).

Nesta perspectiva, sendo este estudo apoiado nos estudos sociais da CI, tornamos como necessário buscar contribuições, visando nortear caminhos que implicam em aproximar abordagens sociais com as práticas informacionais. Araújo (2010, 2013) comenta que a noção de “práticas” advém dos conceitos do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia, constituindo-se assim, fundamentos essenciais para entender os processos sociais produzidos nas práticas informacionais.

Por esta razão, a Etnometodologia concede para o conceito de práticas, a apropriação da realidade concernente às interações efetivadas pelos homens. Com

base nessa percepção, as práticas sociais são modos pelos quais os atores produzem as interações na vida social. Nesse sentido, entre as propostas da Etnometodologia e do Interacionismo Simbólico está em investigar os elementos intervenientes do cotidiano, no tocante a participação dos atores sociais nas práticas discursivas.

3.1 Interacionismo Simbólico

O contraste social decorrente da industrialização em meados do século XX fomentaram os estudos de pesquisadores do campo da psicologia social, derivando uma corrente de estudo denominada de Interacionismo Simbólico. Esta abordagem teórica popularizou-se devido ao uso de “Métodos qualitativos na pesquisa de campo, sendo métodos adequados para estudar a realidade social, em particular as reviravoltas sociais rápidas provocadas pelo crescimento de Chicago” (COULON, 1995, p. 14). Assim, o Interacionismo Simbólico é uma das correntes cujas teses origina-se da Escola de Chicago nos Estados Unidos. Em rigor, o termo é idealizado das ideias de George Mead em seu livro “*Mind, self and society*” (Mente, eu e sociedade), de 1934.

Mead desenvolveu uma tese que seria de extrema relevância para os estudos futuros, no qual se reconhece a mente, o eu, e a sociedade como processos de interação pessoal de um mesmo fenômeno, chamado de ato social (FRANÇA, 2004). Denominado de Interacionismo Simbólico, por conta das interações, e os efeitos que a convivência social representa no papel de interação simbólica, numa perspectiva mais ampla esta abordagem conduz o indivíduo a pensar sobre situações específicas. Segundo Coulon (1995, p. 14):

O interacionismo simbólico se move na contracorrente da concepção Durkheimiana. [...] o interacionismo simbólico afirma que a concepção que os atores fazem para si do mundo social constitui em última análise o objeto essencial da pesquisa sociológica.

Desta forma, o Interacionismo Simbólico é reverso a ideia de fatos sociais idealizados por Durkheim, ou seja, reconhece-se a existência na ordem dos fatos, mas na corrente interacionista o comportamento dos atores é conduzido a partir de situações específicas, mediadas por relações simbólicas do homem e a sociedade. Para Haguette (2010, p. 29), esses processos interacionistas são constituídos a partir da,

[...] a ação do sujeito, é construída a partir da interpretação de um lugar ou situação. Toda e qualquer unidade de ação, um indivíduo, uma família, uma escola, uma igreja uma firma, um sindicato, um legislativo, assim por diante a ação em si, é feita a luz de uma ação específica.

Na perspectiva do Interacionismo Simbólico as interações estabelecem-se em oposição às ações sociais condicionantes, posto que, os processos interacionistas ocorrem numa perspectiva dialética, de modo que, os sujeitos constituem os grupos sociais por meio dos sentidos e dos símbolos que eles aceitam. Seguindo esse raciocínio, a Teoria da atribuição de rótulos (*labeling theory*),

[...] faz parte do interacionismo simbólico, leva ao extremo essa orientação segundo a qual o mundo social não é dado, mas construído “aqui e agora”. Os indivíduos são por exemplo “rotulados” como desviantes. O desvio não é mais considerado como uma “qualidade”, uma característica própria das pessoas, ou ainda como algo produzido pelo desviante (COULON, p. 16)

A vertente interacionista vislumbra o olhar para a “vida prática”, do cotidiano no qual se estabelece as trocas de interesse pessoal e coletivo. É nessa perspectiva que o Interacionismo simbólico investiga com profundidade as interações, dando especial atenção à vida cotidiana. Os escritos de Goffman nos deixam pistas para investigar tal questão, sem dúvida o autor reflete sobre aspectos e conflitos cada vez mais presentes nos estudos sobre o cotidiano no âmbito sociológico.

E, nesse sentido, Goffman (1986, p.564) nos situa que “o cotidiano não é um domínio especial que possa ser posto em contraste com os outros, mas apenas, um outro domínio”. Nessa direção, não se pode estabelecer o cotidiano linear a outro, isso significa que a análise e a interpretação estão aquém das instâncias que os diferenciam. Dessa forma, os processos de construção do cotidiano dependem da maneira como os atores sociais avaliam a realidade, pois é baseado em sequências e atribuições comparativas que eles interagem com o meio.

Em razão disso, as crenças predominantes de uma determinada sociedade, podem não se constituir como referencial para outra sociedade, uma vez que, os indivíduos agem através das representações que estabelecem sob o outro. Nesse caso, tal perspectiva está vinculada a prognósticos sociais, isto é, mesmo convivendo em determinado espaço percebe-se que o comportamento dos sujeitos não os torna homogêneos, mas, interfere nas ações um com os outros. Isto porque, segundo Goffman, 2012, p. 34:

As definições de uma situação são elaboradas de acordo com os princípios de organização que governam os acontecimentos – pelo menos os sociais – e nosso envolvimento subjetivo neles; quadro é a palavra [usada para se] referir a esses elementos básicos que sou capaz de identificar [...] a expressão “análise de quadros” é um slogan para referir-me ao exame, nesses termos, da organização da experiência.

Em suas pesquisas, o autor supracitado observa que os processos discursivos se desenvolvem conforme rituais denominados de *Frame analysis: an essay on the organization of experience* (Análise de quadros: um ensaio na organização da experiência). Defensor do Interacionismo Simbólico, Goffman aponta que as interações simbólicas ocorrem na sociedade de acordo com a realidade vivenciada pelos indivíduos nos rituais de ação. Ou seja, pode-se dizer que, os episódios diários são determinados através do pensamento e do comportamento praticado sobre o outro.

Com efeito, o Interacionismo Simbólico no campo das práticas informacionais opera por esquemas, eis portanto, que as formas de agir com a informação são dependentes das ações que os atores identificam ou negam em diferentes perspectivas de interação com respectivos membros do grupo. Nessa concepção, analisando as atividades cotidianas e as ações práticas, a etnometodologia aprofunda, além do Interacionismo Simbólico, os processos de interação e poder entre os indivíduos.

3.2. Etnometodologia

A etnometodologia designou-se de uma corrente americana, que nasceu em meados dos anos 1960 na Califórnia tendo como marco epistemológico os escritos de Harold Garfinkel (1967) com título *Studies in Ethnomethodology* (Estudos sobre Etnometodologia). Segundo Coulon (1995, p.7) “a pesquisa etnometodológica se organiza em torno da ideia segundo a qual todos nós somos sociólogos em estado prático”.

Noutras palavras, a etnometodologia apresenta alguns aspectos que contradizem as metodologias tradicionais. Isso ocorre porque alguns estudiosos afirmam que a etnometodologia não encontrou seu espaço de pesquisa nos estudos sociais. Ao propor a Etnometodologia como pesquisa empírica acerca das atividades do cotidiano Garfinkel aprofundou-se nos aspectos da Fenomenologia de Alfred Schutz e Edmund Husserl, entre outros pensadores.

Para Garfinkel, as ações sociais não são determinadas ou mesmo executadas de maneira genuína, uma vez que, tais ações demandam da “conceituação do conhecimento que os agentes vêm a ter a respeito das circunstâncias” (HERITAGE, 1996, p. 327). Nesse sentido, na etnometodologia considera-se que as práticas da vida cotidiana do homem são compreendidas como métodos construtivos dos objetos sociais. Neste caso, os agentes orientam-se pelas normas e estruturas sociais que operam na vida de todos os dias, visto que, ao refletir sobre os regulamentos e as normas que lhes são propostas, os agentes são capazes de modificar tais costumes e regras.

Enquanto caminho teórico-metodológico, a etnometodologia constitui-se de cinco conceitos chave, sendo estes: a prática/realização, a indicialidade, a reflexividade, a relatabilidade (ou *accountability*) e a noção de membro. De acordo com Coulon (1995, p. 30) a **Prática e Realização** na etnometodologia é a “pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizam as suas ações, a etnometodologia se apresenta como uma prática social”. O contexto prático da etnometodologia é entender as atividades práticas, e o raciocínio operante dos atores sociais em suas atividades cotidianas.

A dinâmica da etnometodologia é o mundo social construído pelos agentes no diálogo, assim, o segundo **conceito de Indicialidade** é “a vida construída através da linguagem: não a dos gramáticos e dos linguistas, mas a vida de todos os dias” (COULON, 1995, p. 32). Noutras palavras, a linguagem que se estabelece entre os atores, não é uma linguagem formal, ordenada, fixa ou mesmo radicalizada, mas sim, uma linguagem informal que é flexível e adaptável aos membros. Ou seja, é uma linguagem desenvolvida a margem da literatura clássica, construída conforme os agentes desenvolvem referidos diálogos em grupo com próprio dialeto.

O conceito de Indicialidade considera o contexto socialmente construído pela linguagem, percebe-se que uma das bases desse conceito opera na linguagem indexada utilizada pelos membros por meio das narrativas cotidianas. O entendimento dessa linguagem precisa estar situada no seu contexto específico de representação, pois, neste caso, a linguagem determina a situação, e a situação determina a linguagem.

Outro conceito é o de **Reflexividade**, consiste no modo pelo qual os atores sociais descrevem o contexto que está inserido, segundo Coulon (1995, p.

42) a reflexividade “Designa portanto as práticas que ao mesmo tempo descrevem e constituem o quadro social. É a propriedade das atividades que tornam observáveis as coisas”. Ou seja, na medida em que as práticas acontecem, as pessoas adquirem a noção reflexiva das ações que executam, isto é, os agentes refletem sobre as atitudes e as experiências que eles produzem em determinado contexto.

O quarto conceito cunhado por Garfinkel (1967) é a **Accountability** ou **Relatibilidade**. *Accountability* é um termo que trata da descrição que permite os agentes sociais a compartilharem ações, enquanto a relatibilidade faz parte da propriedade que permite os atores a dar visibilidade ao mundo a partir de suas ações, tornando assim, tais ações compreensíveis e transmissíveis (COULON, 1995). Em outras palavras, a *accountability* ou relatibilidade é a interação que se estabelece de alguma maneira na comunicação entre os membros. O último conceito identificado na etnometodologia é a **Noção de membro**, que significa:

Uma pessoa dotada de conjunto de modos de agir, de métodos, de atividades, de *savoir-faire*, que a fazem capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que a cerca. É alguém que, tendo incorporado os etnométodos de um grupo social considerado, exhibe “naturalmente” a competência social que o agrega a esse grupo e lhe permite fazer-se reconhecer e aceitar (COULON, 1995, p. 48).

Assim, no plano da etnometodologia, a noção de membro não está atrelada ao estatuto social, mas ao sentido dado à linguagem natural. Para tanto, não é somente o agente que pertence ao grupo, mas, em si, esse membro é o responsável por transmitir as regras e expor os artefatos criados no grupo numa perspectiva cultural. Mais precisamente, é este membro que distribui para os demais membros o significado das práticas sociais estabelecidas nos processos interacionais. De uma forma ou de outra, os membros acabam se influenciando mutuamente.

Para tanto, dentre os pontos constituídos nessa seção, é inegável que esses domínios trouxeram outros modos de apreensão do espaço onde ocorrem as interações. Ademais, o Interacionismo Simbólico e a etnometodologia, configuram-se como uma proposta metodológica para analisar situações que convocam uma abordagem dos fenômenos e dos objetos estudados.

Portanto, alguns modelos estudados na Ciência da Informação permitem vislumbrar como essas teorias podem ser adotadas para melhor compreensão da realidade cotidiana, e o caso do *Everyday Life Information Seeking* (ELIS) idealizado por Savolainen, e do modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie.

3.3 Everyday life information seeking (ELIS): a busca de informação sobre a vida cotidiana

A Ciência da Informação tem interdisciplinaridade com as Ciências sociais, de um modo geral, estudos que investigam as práticas no contexto da vida cotidiana são bastante explorados em ambas as áreas, como, por exemplo, isso se reflete na Teoria da Prática de Bourdieu, e na Teoria de Práticas da Invenção do cotidiano de Certeau. Tais ideias buscam explicar as práticas sociais cotidianas. Do mesmo modo, refletem que o processo de interação social não é despercebido do contexto pelo qual os significados são construídos.

Sobre as práticas do cotidiano, Certeau (1994, p. 142) aponta que as ações humanas são permeadas de cultura, mas “não basta ser autor das práticas sociais; é preciso que essas práticas sociais tenham significado para aquele que as realiza”. O autor parte da perspectiva de que as práticas sociais num determinado contexto só serão válidas quanto aos significados compartilhados na ação. Dessa forma, partindo da perspectiva do cotidiano, as necessidades de informação do sujeito só farão sentido a partir das conexões estabelecidas e compartilhadas nas interações.

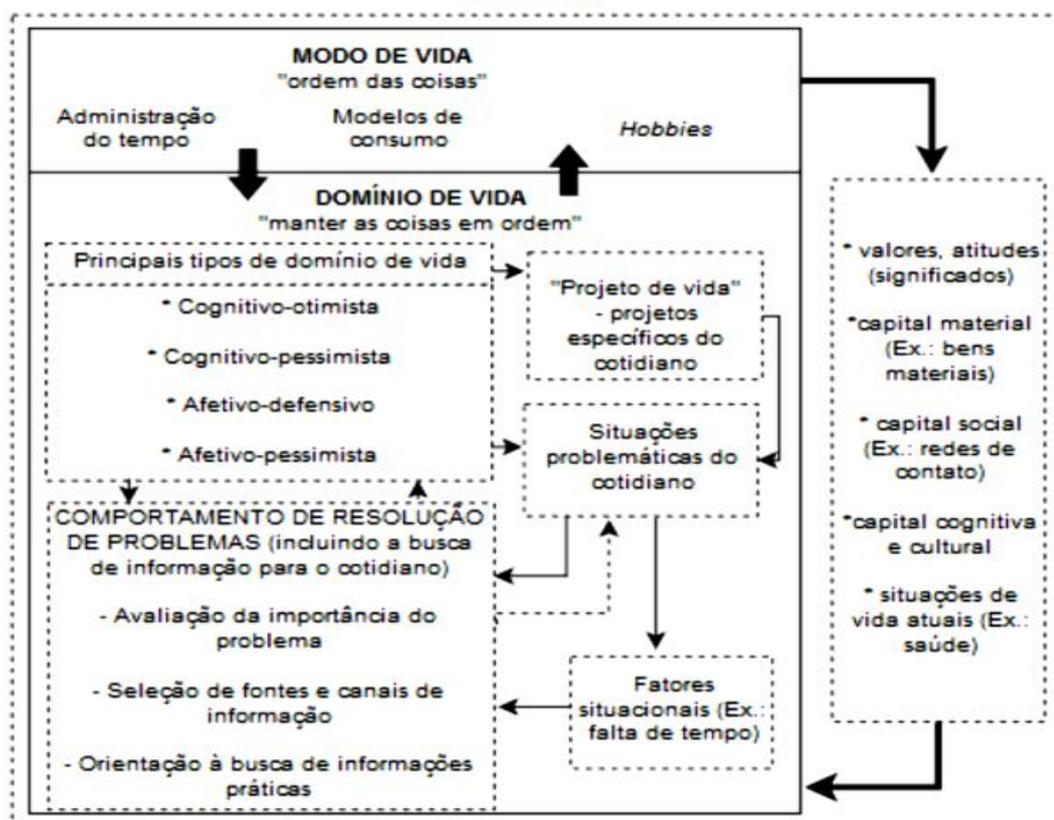
Para Lee (2011, *apud* SAVOLAINEN, 2012, p. 96) o contexto pode se revelar mediante um “conjunto de coisas, fatores, elementos e atributos que estão relacionados a uma entidade de destino de formas importantes (por exemplo, conceitualmente e pragmaticamente)”. Além disso, no contexto os atores desenvolvem necessidades que demandam um comportamento de busca por informação, e nesse processo comunicacional eles desenvolvem práticas diferenciadas no cotidiano.

O modelo comportamental precede o conceito de busca por informação no cotidiano de Reijo Savolainen (1995) e o modelo de práticas informacionais de Pâmela Mckenzie (2003). Por sua vez, os modelos sociais representam um avanço significativo para o campo dos estudos de usuários, permitindo, assim, que as necessidades de informação sejam contextualizadas tendo em vista as intervenções culturais estabelecidas do cotidiano.

Entretanto, um desses modelos está relacionado como as pessoas buscam informação na vida cotidiana. Nesse sentido, em meados da década de 1990 Savolainen desenvolveu o modelo denominado de busca por informação no

cotidiano, também conhecido por *Everyday Life Information Seeking* (ELIS). Os elementos constituintes desse estudo são baseados na perspectiva de busca por informação *nonwork*, *que*, quer dizer fora do contexto ou do ambiente de trabalho (SAVOLAINEN, 1995). A figura 1- a seguir mostra como contexto *nonwork* foi definido pelo autor.

Figura 1 - Modelo de busca de informação na vida cotidiana
Cotidiano



Fonte: Elaborado por Rocha; Duarte e Paula (2017), adaptado de Savolainen (1995).

O modelo trata de dois aspectos importantes: o modo de vida (*way of life*) e o domínio da vida (*mastery of life*). Tais quesitos relacionam a busca da informação na dimensão da vida prática. A partir do modo e do domínio da vida investiga fatores sociais que interferem não só nas necessidades, mas também, como se expressa as escolhas e os hábitos de busca na vida cotidiana. Ou seja, o (ELIS) se refere os modos pelos quais os atores sociais reclamam a cidadania no nível mais básico por meio da busca por informação.

A partir de um ponto de vista das teorias da sociologia, Savolainen (1995) estruturou o modo de vida na perspectiva do *habitus* de Bourdieu.

Habitus são sistemas de disposições duráveis, estruturas estruturadas predispostas a funcionar como estruturas estruturadas, isto é, como princípio gerador e estruturador das práticas e das representações que podem ser objetivamente “reguladas” e “regulares” sem ser o produto da obediência e regras, objetivamente adaptadas a seu fim sem supor a intenção consciente dos fins e o domínio expresso das operações necessárias para atingi-los e coletivamente orquestradas, sem ser o produto da ação organizadora de um regente (BOURDIEU, 1983, p. 60-61).

O *habitus* é considerado a relação pela qual os indivíduos determinam as regras e valores. Nesse sentido, as ações que os sujeitos utilizam para agir no contexto podem ser representadas através das reflexões e dos desejos constituído nas relações. De maneira geral, o *habitus* é o método que promove os esquemas de mediação nas escolhas da vida cotidiana em relação a uma classe social ou um grupo.

Para Ortiz (1983, p. 19) “[...] o *habitus* enquanto sistema de disposições duráveis é matriz de percepção, de apreciação e de ação que se realiza em determinadas condições sociais”. Neste caso, o *habitus* acentua-se pelos modos de pensar, ou seja, consiste nas ações que os indivíduos praticam ao desenvolverem uma forma de agir dentro de um sistema em determinadas circunstâncias, ou mesmo num determinado momento, condição, cotidiano ou contexto.

Diante do exposto, Savolainen (1995) reforça que o conceito de *habitus* surge como pano de fundo para representar os modos de vida concebidos através do cotidiano. O autor também explica que o “[...] *habitus* dá uma direção geral às escolhas feitas na vida cotidiana, indicando quais são naturais ou desejáveis em relação à classe social ou ao grupo cultural” (SAVOLAINEN, 1995, p. 261, tradução nossa). Destarte, as relações que os atores sociais estabelecem estão sujeitas a execução das práticas do *habitus* nos diversos campos, como por exemplo, no âmbito intelectual, econômico, político, religioso entre outros.

No que se refere aos modos de vida, os sujeitos apropriam-se dos conteúdos simbólicos baseando-se nas escolhas que realizam no seu cotidiano. O conceito de modo de vida caracteriza-se como:

[...] “ordem das coisas”, que se baseia nas escolhas que os indivíduos fazem na vida cotidiana. “Coisas” significam várias atividades que ocorrem no mundo da vida cotidiana, incluindo não apenas trabalho, mas também tarefas reprodutivas necessárias, como cuidados domésticos e atividades voluntárias (hobbies); “Ordem” refere-se às preferências dadas a essas atividades (SAVOLAINEN, 1995, p. 263, tradução nossa).

Assim como a participação dos sujeitos na sociedade são consideradas diferentes práticas sociais, igualmente todos os espaços constituem-se como mundo da vida, porque tratam das experiências nos ambientes de trabalho, espaços públicos de entretenimento e de lazer. Isso significa dizer que o modo de vida cobre todos os aspectos das práticas de busca por informação, como por exemplo, para se vestir, comer, falar, caminhar, estudar, e outros bens de consumo, serviços ou passatempo.

Apesar de a literatura dar maior ênfase ao modelo da vida cotidiana de Savolainen (1995), deve-se reconhecer que o referido estudo não se configura como uma proposta exclusivamente voltada para investigar práticas informacionais. Conforme os aspectos supracitados, o conjunto de conhecimentos desse modelo é geralmente utilizado porque vai ao encontro da busca por informação, aprofundando características do comportamento, além de incluir às práticas informacionais no contexto da vida cotidiana.

No que tange às dimensões de busca do modelo, segundo Savolainen (1995, p. 265, tradução nossa) elas podem ser denominadas de “[...] cognitiva versus afetiva: ligada à racionalidade na resolução de problemas. Enquanto a segunda é a [...] otimista versus pessimista: relacionada à expectativa empregada na resolução dos problemas”. Além destas duas dimensões, pode verificar-se ainda, quatro tipos de comportamentos de busca de informação de natureza:

- a) Cognitivo-otimista: caracteriza-se por uma forte dependência de resultados positivos para a resolução de problemas. O sujeito acredita que quase todo problema pode ser resolvido, concentrando-se em uma análise detalhada, resultando na seleção dos instrumentos mais efetivos que contribuem para a solução ideal do problema. Como os problemas são principalmente concebidos como cognitivos, a busca sistemática por informações de diferentes fontes e canais é indispensável;
- b) Cognitivo-pessimista: difere do tipo anterior na medida em que os objetivos de resolução de problemas são definidos de forma menos ambiciosa: a possibilidade de o problema não ser resolvido da melhor forma é aceita. Apesar disso, o indivíduo pode ser igualmente sistemático na resolução de problemas e na busca por informações;

- c) Defensivo-afetivo: baseia-se em pontos de vista otimistas sobre a possibilidade de resolução do problema; os fatores afetivos predominam na solução de problemas e na busca por informações. Isso se manifesta de modo que o indivíduo evite situações que impliquem um risco de falha ou caia facilmente em pensamento ilusório em vez de considerações realistas. Esse estilo de domínio da vida é, em parte, problemático porque nem sempre é claro como esse tipo pode ser localizado na dimensão do otimismo versus o pessimismo: o grau de otimismo e pessimismo pode variar de situação para situação. No entanto, o humor otimista é predominante porque o indivíduo tem uma concepção positiva de suas habilidades cognitivas, apesar de algumas falhas em situações similares de resolução de problemas. Há uma visão otimista na resolução do problema, contudo, fatores afetivos são mais preponderantes na busca por informação;
- d) Afetivo-Pessimista: o domínio da vida pode ser cristalizado na expressão de “desamparo aprendido”. O indivíduo não confia em suas habilidades para resolver os problemas da vida cotidiana, mas adota uma estratégia de evitar esforços sistemáticos para melhorar sua situação. A alternância entre o cotidiano e a procura por prazeres instantâneos é característica deste tipo ideal de domínio da vida. A busca sistemática por informações não desempenha nenhum papel vital aqui porque reações emocionais e pouca amplitude de visão dominam o comportamento de resolução de problemas (SAVOLAINEN, 1995, p.265, tradução nossa).

As quatro dimensões supracitadas nos tópicos representam o estudo empírico realizado por Savolainen (1995) na Cidade de Tempere, na Finlândia, com 22 sujeitos pesquisados, dos quais, 11 eram trabalhadores de indústrias. Na consecução desta análise considerou-se o nível social e educacional de professores e trabalhadores industriais. Os resultados da pesquisa mostraram que tanto as profissões como o trabalho influenciam profundamente nos modos de vida e na busca da informação no cotidiano. Apontou-se ainda que a classe social entre os pesquisados não representa, ou mesmo interfere como nível de dificuldade, isto porque, os modos de busca da informação apresentaram semelhanças.

Nota-se, portanto, que vários modelos foram constituídos a fim de representar relações correspondentes à prática social do sujeito em aspectos mais abrangentes nos processos de busca, uso e compartilhamento da informação. Em contrapartida, tais modelos são delineados a partir de teorias de outras áreas, como

é caso do construcionismo social explorado no modelo de Savolainen (1995), e no modelo de práticas informacionais de McKenzie (2003). Isto porque, “os processos de busca e uso da informação são construídos socialmente e dialogicamente, ao invés de basear-se nas ideias e motivos de atores individuais” (TUOMINEM; TALJA; SAVOLAINEN, 2006, p. 328, tradução nossa). Em paralelo ao destaque dado pelo construcionismo, é possível dizer que os sujeitos não constroem as práticas sozinhos, mas a partir das ações sociais e culturais consideradas nas relações concebidas num determinado contexto.

Conforme Savolainen (1995, 2007) e McKenzie (2003), alguns modelos comportamentais não aprofundam elementos de busca e usos da informação situados na vida social. Baseado nessas premissas, o modelo de busca de informação na vida cotidiana de Savolainen (1995) pode ser considerado precursor entre os demais modelos, inclusive para pesquisas que ensejam discutir a noção de práticas informacionais, assim como no caso desta pesquisa com pessoas alérgicas e intolerantes.

Dando continuidade a discussão proferida nesta seção a respeito de modelos de busca por informação, a subseção a seguir trata sobre o modelo bidimensional de McKenzie (2003), e as etapas que constituem o modelo supracitado.

3.4 Modelo Bidimensional de Práticas Informacionais de Pamela McKenzie

Pamela McKenzie apresentou, em 2003 o modelo bidimensional no âmbito das práticas informacionais, fundamentado no *Everyday life information seeking* (ELIS) que significa a busca de informação sobre a vida cotidiana. A autora explica o modelo se utilizando de etapas para representar os modos de busca da informação por mulheres grávidas de gêmeos durante a gestação.

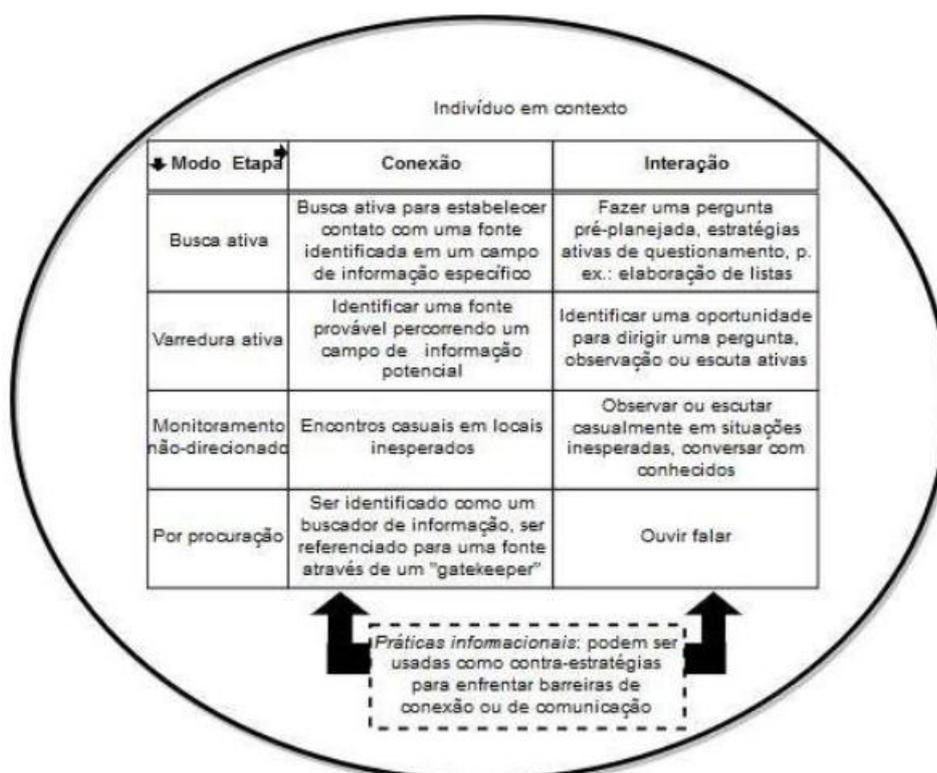
O modelo bidimensional de McKenzie (2003) apesar de explorar a busca por informação na perspectiva do paradigma social, não descarta os aspectos comportamentais desenvolvidos na relação entre os sujeitos. A respeito disso, a autora esclarece que, muitos modelos baseados no comportamento negligenciam as práticas menos direcionadas (MCKENZIE, 2003).

O modelo bidimensional aprofunda os aspectos intrínsecos da vida cotidiana, considerando a natureza construcionista expressa nas interações durante

o processo de busca informacional. Complementando o exposto, o [...] construcionismo social, focaliza na conversa, na interação e no uso da linguagem em vários contextos (TUOMINEN; TALJA; SAVOLAINEN, 2005, p.328, tradução nossa). Conforme observa-se, o estudo das práticas informacionais expressa os diálogos estabelecidos durante o processo de busca por informação numa percepção coletiva e construcionista.

O modelo bidimensional de McKenzie (2003) situa-se a partir de quatro modos de busca, são estes: Busca ativa; Varredura ativa; Monitoramento não direcionado; Por procuração, e ainda duas fases de Conexão e Interação, que por sua vez, são regidas pela relação que se faz presente nos modos de busca representados. Abaixo apresentamos a figura 2- e, por conseguinte as explicações acerca das práticas informacionais no processamento de busca por informação.

Figura 2 - Modelo bidimensional de práticas informacionais



Fonte: Rocha; Duarte e Paula (2016), adaptado de McKenzie(2003)

Assim, conforme visualizado na figura 2, o modelo de busca por informação proposto por McKenzie resultou nas etapas a seguir:

- a) **Busca ativa ou *active seeking***: é o modo mais direto de práticas informacionais, inclui buscas em fontes de informação previamente identificadas, a partir de questões pré-planejadas e com a utilização de estratégias de questionamento;
- b) **Varredura ativa ou *active scanning***: inclui práticas nas quais as buscas são realizadas de forma semidireta, como a sala de espera de um consultório médico ou livrarias, por exemplo. Envolve a observação sistemática de características físicas e comportamentais e a identificação de momentos oportunos para a realização de perguntas espontâneas. Considera também a escuta ativa de conversas em locais específicos (grupos de discussão, por exemplo). Corresponde àquele momento em que o sujeito não necessariamente estava procurando determinada resposta, mas a encontra em alguma situação do cotidiano;
- c) **Monitoramento não direcionado ou *non-directed monitoring***: corresponde ao momento em que se encontra uma fonte de informação de forma inesperada, em um espaço pouco provável, enquanto não estava sendo realizada uma busca ativa sobre determinado tema, sem nenhum monitoramento específico de fontes de informação;
- d) **Por procuração ou *by proxy***: corresponde a ocasiões em que os sujeitos interagem com determinada fonte de informação a partir da iniciativa de um intermediário. Pode incluir momentos em que o usuário da informação recebe dicas de outras pessoas ou meios, ou mesmo os momentos em que este usuário é reconhecido enquanto fonte de informação para outros grupos. (MCKENZIE 2003, p. 26, tradução nossa). Verificamos ainda dois estágios diretamente dependentes do modelo bidimensional:

Conexão: considera as descrições de barreiras e práticas envolvidas em identificar (ou ser identificado por) e em fazer contatos (ou ser contactado por) fontes de informação ou potenciais fontes, seja de forma direta ou através de uma referência. **Interação**: considera as descrições de barreiras e práticas envolvidas durante um encontro com uma fonte de informação, uma vez que a identificação e o contato já foram estabelecidos (MCKENZIE, 2003, p. 26, tradução nossa).

As perguntas realizadas por McKenzie as grávidas participantes da pesquisa, envolveu incidentes significativos de busca por informação, encontros, recebimento de conselhos e encontros inesperados. Nesta perspectiva, as categorias anteriores representam a busca por informação em domínios institucionalizados ou não. Isto posto, claramente, o modelo bidimensional apresenta o conceito de serendipity (serendipidade), que se refere às descobertas afortunadas feitas aparentemente por acaso (informação verbal²), que vêm sendo estudado em domínios como o da mediação.

Em síntese, a serendipidade é recorrente do encontro inesperado com a informação, neste caso, podemos citar como exemplo, que, o usuário não depende de um sistema de busca específico, tais como, uma biblioteca ou sistemas de informação similares. Nessa circunstância, a informação que o usuário necessita pode ser encontrada através dos encontros acidentais simultaneamente promovidos por eventos não planejados e inesperados.

No entanto, esse processo de encontro ao acaso com a informação, foi delineado por Wilson (2000) por meio do comportamento de busca passiva ou não-intencional, a diferença é que, no estudo em questão o autor não menciona o termo, mas a relação conceitual permite localizar o conceito de serendipidade nos escritos de Wilson.

No que diz respeito às práticas informacionais produzida pelas grávidas, se verifica que no processo de **busca ativa** as práticas mencionadas como, deixar um papel no bolso, consistiam em fazer anotações, ou simplesmente como algo casual como criar listas de perguntas a serem direcionadas ao médico em dias de consulta. Outra busca ativa consistia em anotar informações sobre gravidez gemelar em comerciais ou programas de televisão.

No encontro ao acaso da **varredura ativa**, por exemplo, as grávidas percorrem espaços que as conduziam a encontros com fontes de informação diversas. As fontes de informação no modelo bidimensional se constituem enquanto práticas informacionais das “conversas e escutas ativas (por exemplo, discussões em grupo nas aulas de pré-natal ou em várias reuniões de associações de

² Definição fornecida por Fernando Luiz Vechiato, no 40º Seminário de Informação: 20 anos de trajetória priorizando os usuários, realizado pelo curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, em Fortaleza, em novembro de 2019.

nascimentos)” (MCKENZIE, 2003, p. 26). Neste caso, as fontes de informação citadas pelas grávidas ocorriam desde o contato face a face com outras mulheres grávidas, em situações inesperadas de forma impessoal e informal.

Na etapa de **monitoramento não direcionado** as grávidas encontram informações que necessariamente não estavam procurando, mas, monitorando o contexto através da leitura de jornal e de outros meios, elas descobrem informações que provavelmente não encontrariam se realizassem uma busca ativa. Outro ponto é o contato que as grávidas realizam nos espaços de venda de livros, lojas de recém-nascido, por exemplo, uma das entrevistadas relatou que ao perceber um pai em uma loja de bebê, ficou atenta à conversa dele com o vendedor e então pôde obter informações que lhe seriam úteis (MCKENZIE, 2003).

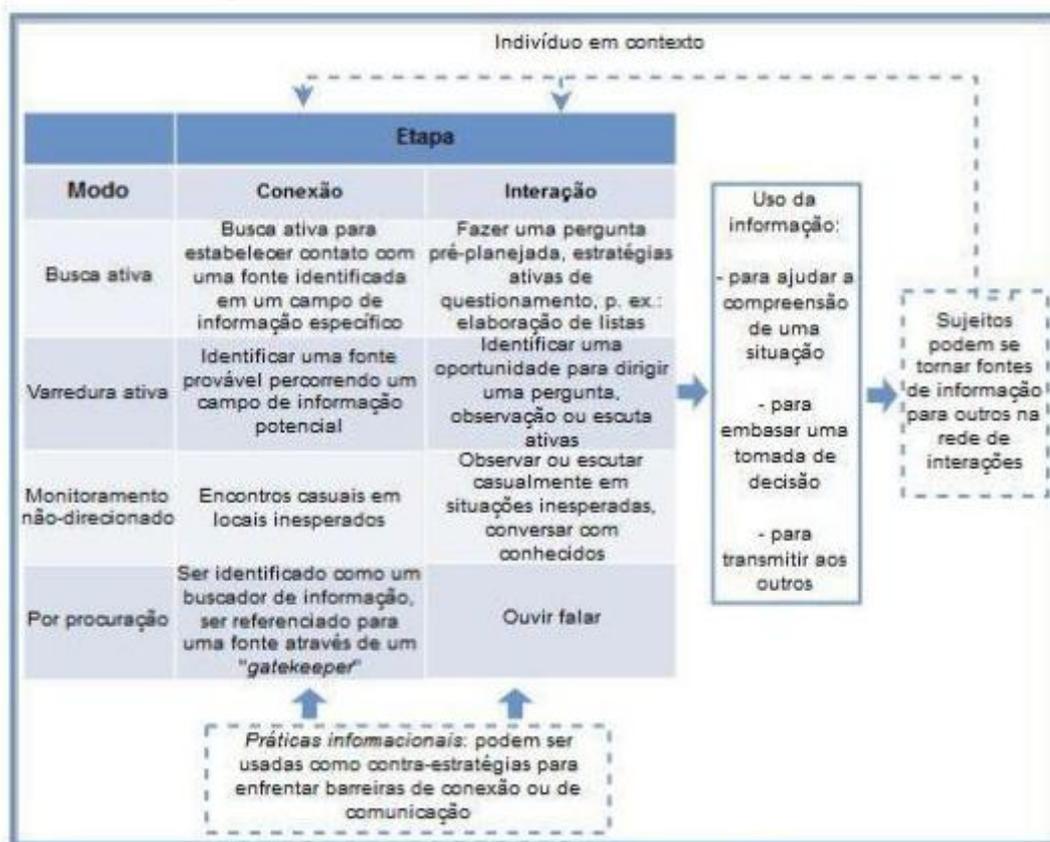
Como último modo do modelo bidimensional, na **busca por procuração**, as grávidas relataram que o contato e a interação ocorrida entre os agentes no processo de busca por informação era diverso. Uma das entrevistadas relatou a seguinte prática “já tive pessoas com quem me deparo quase constantemente que são gêmeas ou conhecem uma gêmea” (MCKENZIE, 2003, p. 23). Neste modo, o acesso à informação perpassa não somente as grávidas, pois por intermédio de outras pessoas, as grávidas compartilhavam as práticas de informação de outras famílias que nasceram gêmeos, confirmando a ideia bidimensional no modelo.

Para McKenzie (2003) os quatro modos e as duas fases objetivam promover a fluidez de navegação da busca, facilitando assim, a compreensão holística das práticas informacionais. Nesse sentido, a noção de práticas informacionais sobressai à proposta do comportamento informacional, pois aprofunda questões, como por exemplo, busca e acesso à informação em recursos diversos no contexto da vida cotidiana.

Havia, porém, outro aspecto importante que o modelo não averiguava. Aprimorando este quesito, Yeoman (2010) propôs uma versão estendida para o modelo de McKenzie (2003). Aplicando os resultados do modelo de bidimensional, Yeoman (2010), verificou que o referente modelo mostra o processo de busca, mas não acompanha o uso e o compartilhamento da informação como a manifestação das práticas informacionais. Neste sentido, o modelo de práticas informacionais ampliado por Alison Yeoman estende as fases de busca por informação, analisando questões como uso das informações obtidas. Com essa alteração foi possível ajustar a proposta e aplicar o modelo em outro contexto. No caso de Yeoman

(2010), o modelo trabalhado investigou mulheres na menopausa. Tais práticas e relações na versão estendida do modelo de McKenzie (2003) podem ser representadas na figura 3.

Figura 3 - Versão estendida de Yeoman



Fonte: Rocha, Duarte e Paula (2016), adaptado de Yeoman (2010).

Verificada tal necessidade, foram acrescentadas ao modelo a etapa de uso da informação, pois se entendeu que as práticas informacionais estão para além da procura por informação. Neste contexto, as duas pesquisas onde a primeira é aplicada com mulheres grávidas, enquanto a segunda com mulheres na menopausa demonstram que é possível utilizar tais modelos, tendo em vista que, predominam em ambos a perspectiva dialógica dos sujeitos com aquilo que eles interagem praticando a busca e o uso da informação.

4 COMIDA RELACIONADA AS PRÁTICAS ALIMENTARES NA CULTURA

Para tratar sobre as práticas informacionais de pessoas alérgicas e intolerantes se faz necessário apropriar-se do contexto histórico que envolve a comida e a alimentação. Do mesmo modo, compreendendo que esses conceitos são relacionados à cultura, eles nos apresentam elementos fundamentais para compreender costumes e expressões do povo, isso porque o conhecimento acerca da comida, bem como da alimentação aprofunda aspectos de cunho sociológico.

Sob a ótica da cultura, comida e alimentação são conceitos que representam uma herança deixada por diversas gerações. Aludimos que o homem é capaz de produzir seu próprio alimento, seja através dos recursos encontrados na natureza ou até mesmo de técnicas que implicam na transformação do produto. Portanto, a comida expressa importantes práticas alimentares na cultura.

[...] o estar no mundo sempre exigiu da espécie humana a adaptação dos elementos da natureza às suas necessidades. E a alimentação tem papel fundamental no desenvolvimento dos diferentes grupos humanos, sendo responsável, na verdade, pela própria fundação da cultura, ou das várias culturas estabelecidas pelas sociedades (MONTANARI, 2013, p. 7).

Do ponto de vista da domesticação, a comida passou por vários processos de transformação e, assim, também por aspectos de tradição e técnicas de inovação na sociedade. Além de ser um veículo de autorrepresentação e de troca cultural, a comida é segundo Montanari (2013, p. 7), expressão da cultura “[...] não só quando produzida, mas também quando preparada e consumida”. Isto é, a comida é natureza e cultura, pois estabelece relações afetivas demonstrando que aquilo que se come é capaz de retratar condições fisiológicas e de prazer, no tocante a lembranças individuais e coletivas.

Embora atualmente a alimentação mantenha forte relação com a segurança e bons hábitos alimentares, a comida acaba sendo uma das referências pela qual as práticas simbólicas se misturam ao cotidiano influenciando os estilos culturais permeados de aspectos sociais. Isto é, a comida além de possibilitar a socialização, é modo pelo qual as pessoas resgatam e medeiam aspectos antropológicos. Montanari (2013, p. 12) reafirma essa ideia ao dizer que “[...] a linguagem alimentar representa identidades, posições sociais, gêneros, significados religiosos e, por isso, ela é ostentatória e cenográfica”.

Dessa forma, comida e os discursos que ela representa na cultura são expressões da memória e tradição de cada região e dos povos. Destacamos também, dentro dessa troca de experiências, o papel que a comida estabelece na mediação da linguagem e da identidade nas formas de alimentação. Isso porque,

Assim como a língua falada, o sistema alimentar entre comida e a alimentação contém e transportam a cultura de quem a pratica, é depositário das tradições e da identidade de um grupo. Constitui, portanto, um extraordinário veículo de autorrepresentação e de troca cultural: é instrumento de identidade, mas também o primeiro modo para entrar em contato com culturas diversas, uma vez que comer a comida de outros é mais fácil – pelo menos aparentemente – que decodificar sua língua (MONTANARI, 2013, p. 165).

Desse modo, entende-se que os fenômenos produzidos da comida e da alimentação são acompanhados por uma série de elementos que fazem parte da cultura. Isto porque, a história da humanidade desde o início dos tempos pré-históricos mostra uma série de lutas que o homem teve que empreender para assegurar sua existência.

Esse processo cultural através da comida exigiu a “adaptação do homem ao meio, o domínio cada vez maior e a utilização cada vez mais aperfeiçoada das forças da natureza assinalam o progresso da cultura através do tempo” (PARAHYM, 1970, p. 15). Além disso, a comida desde a sua fabricação, está diretamente ligada a grandes descobertas, como por exemplo, a domesticação do fogo e dos instrumentos e armas utilizadas pelo homem Paleolítico.

O homem do Paleolítico foi um mero apanhador de alimentos. Comia frutos silvestres, ervas, raízes e tubérculos, vargens, sementes, formigas e outros insetos, larvas, roedores, moluscos e répteis, peixes e mariscos. Quando conseguiu preparar armadilhas (fojos) e elaborar os primeiros instrumentos e armas, tais como os machados de mão, martelos sem cabo, maças ou clavas, arco, flechas, tornou-se mais fácil à caça dos animais bravios. O caçador do paleolítico comia a carne crua ou apenas passada, sobre o fogo (PARAHYM, 1970, p. 18-19).

O fogo, por sua vez, representa uma das grandes revoluções técnicas e humanas da globalização. Entretanto, foi a partir do período Neolítico que se registra a domesticação dos animais, inaugurando assim, a fase da pecuária (PARAHYM, 1970). Já contrário à pecuária, a agricultura passa a ser praticada e a alimentação humana torna-se bem mais variada.

Com a agricultura, a economia adquire as características da economia produtora. O homem pode enfrentar melhor o problema crucial da alimentação coletiva. Adquire caráter de organicidade o comportamento grupal em relação à divisão do trabalho quanto à defesa, esboçando-s a

noção primária de territorialidade como base de propriedade e nacionalidade (PARAHYM, 1970, p. 24).

Isso demonstra que a incorporação das invenções rudimentares reflete não só na difusão das práticas alimentares, mas também nos efeitos constitutivos da cultura, especialmente no que diz respeito aos comportamentos sociais associados à comida como prazer e saúde. Montanari (2013, p. 163) acentua que a “comida se define como uma realidade deliciosamente cultural, não apenas em relação à sua própria substância nutricional, mas também às modalidades de sua assunção e de tudo aquilo que gira em torno dela”.

A partir dessas considerações elencadas sobre a comida, pode ser compreendido que estes aspectos representam a passagem do estado selvagem para o civilizatório. Por sua vez, mais tarde, as práticas alimentares, especialmente a alimentação vinculada à saúde, mudam diferentes contextos e a vida cotidiana.

Valendo a pena ressaltar para o fato de que o conceito de alimentação saudável apregoado no momento atual advém do contexto ambiental e tecnológico, e dos riscos alimentares gerado com o progresso e da industrialização em diversas sociedades.

O vínculo entre consumos alimentares e estilo de vida, definidos em relação a hierarquia social prossegue com modalidades diversas no século mais recente. As doenças por excesso alimentar, que antigamente eram privilégios de poucos tornam-se um fenômeno de massa, substituindo as tradicionais doenças de carência para alergias (MONTANARI, 2013, p. 123).

Em suas pesquisas, o autor supracitado estabelece uma série de aspectos ligados à comida e a alimentação como cultura. Destarte, outra característica que ele define é que nas últimas décadas, foi possível perceber a mudança na alimentação e em diversos hábitos e práticas alimentares da população.

Em relação à alimentação, grande parte daquilo que comemos não é somente uma questão de hábitos familiares e sociais, mas envolve também questões socioeconômicas e o sistema de produção de alimentos. Dessa forma, percebe-se que as pessoas ficaram cada vez mais vulneráveis a cruzamentos e contaminações favorecidas pela fabricação de produtos industrializados.

Na contemporaneidade, a alimentação é tipificada pelo estilo de vida moderno, o que leva as pessoas a adquirirem hábitos alimentares mais condizentes em função desse estilo. Entretanto, ao analisar essas mudanças, verifica-se que uma parte da população desperta para os aspectos da saúde.

Nesse sentido, várias são as complicações possíveis, mas entre elas encontra-se a alergia e a intolerância alimentar, já que restringe as pessoas acometida por esta patologia a não consumir determinados alimentos que lhes causam tal problema. Configura-se como restrição alimentar “alergia e intolerância com reação adversa à ingestão de alimentos, ou aditivos alimentares, mediada por mecanismos imunológicos” (CHAPMAN; BERNSTEIN, 2006, p. 58). Vários motivos podem estar associados ao aumento dessas doenças alimentares. Segundo Pomiecinski *et al* (2017, p. 1):

Não há dados oficiais sobre a incidência de alergia alimentar no Brasil, estudos observacionais e relatos dos pediatras gastroenterologistas afirmam se tratar de um problema nutricional em ascensão, que vem se tornando um problema de saúde pública em todo o mundo causando impacto negativo na qualidade de vida da população.

Portanto, no Brasil os dados estatísticos oficiais acerca dos alérgicos são desconhecidos. Embora sendo uma temática referente à Ciência da Saúde, tem sido frequentemente apontada em estudos de outras áreas do conhecimento, como por exemplo, na Ciência da Informação. Complementando esse pensamento, verificamos o estudo intitulado “Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas” desenvolvido por Barros e Duarte (2016) que aborda como a informação é quesito de extrema importância para o público com problemas alimentares.

Assim, vale a pena ressaltar que a questão da alergia e intolerância alimentar discutida neste trabalho não tem como finalidade de colocar extremos sobre a alimentação saudável, mas visa contribuir com discussões acerca dos fenômenos informacionais praticados pelas pessoas com restrições alimentares no seu cotidiano.

A seguir, abordaremos a alergia alimentar e os direitos diretamente relacionados a promoção e a qualidade de vida dessa população.

4.1 Alergias e intolerâncias alimentares

Tendo em vista que a alergia e a intolerância alimentar são qualificadas na Classificação Internacional de Doenças (CID) publicada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), esta seção não tem como objetivo apontar conceitos de ordem técnica da informação. Nesse contexto, ela se aplica de uma maneira geral a

explicar restrição alimentar ligada as alergias e intolerâncias a alimentos alergênicos no tocante a interdisciplinaridade da Ciência da Informação.

Ao longo da evolução da sociedade, a busca pela informação sempre representou uma necessidade humana dos indivíduos. Isso se reflete atualmente, com a pandemia do Sars-CoV-2, causador da covid-19 onde a busca de informação relacionada à saúde se intensificou ainda mais. Dessa forma, conforme sublinhado por Bentes Pinto e Soares (2010, p. 15):

A informação para a saúde é de natureza muito particular, e não se prende unicamente às questões referentes ao domínio da terapêutica médica, porém ao registro de todas as ações efetivadas por outros profissionais que se inserem na área, além daquelas que contribuem direta ou indiretamente para a qualidade no atendimento aos pacientes. Em realidade, diz respeito a todos os problemas que o setor de saúde enfrenta para a manutenção da normalidade do estado de saúde da pessoa doente e contribui para o desenvolvimento de políticas públicas de informação no contexto da saúde. Sendo assim, esse tipo de informação contempla questões que dizem respeito às patologias (*per-si*), à saúde, à legislação, à gestão, à padronização, à nutrição, às condições socioeconômicas, ao credo, à educação, às tecnologias, à terminologia, além de outras.

Destarte, a informação torna-se primordial para o desenvolvimento da sociedade em inúmeras dimensões, seja na área jurídica, política, administrativa, ou mesmo na saúde. Porém, precisamos destacar que após consulta ao Censo realizado pelo Instituto de Geografia e Estatística (IBGE), não recuperamos dados oficiais do quantitativo de pessoas acometidas com alergias e intolerâncias alimentares no Brasil, informações que poderiam servir de recurso enquanto marcadores qualitativos de melhoria nos programas de saúde pública no Brasil.

Devido essa questão, estudos apontam que com o aumento das alergias e intolerâncias alimentares, cidadãos acometidos com essas patologias vêm buscando alternativas em relação à busca por informação fidedigna. Assim, a informação na vida cotidiana de pessoas acometidas com essa restrição é tida como matéria prima para sobrevivência. É importante frisar que ao se fixar nas definições científicas que abordam a restrição alimentar nos pautamos nos dados da Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (ASBAI) existente desde 1972³.

3 É uma associação sem finalidade lucrativa, de caráter científico, cuja missão é promover a educação médica continuada e a difusão de conhecimentos na área de Alergia e Imunologia, fortalecer o exercício profissional com excelência da especialidade de Alergia e Imunologia nas esferas pública e privada e divulgar para a sociedade a importância da prevenção e tratamento de

Solé *et al* (2018, p. 7) denomina que a restrição alimentar é identificada como “Uma reação adversa e inflamatória desencadeada da substância presente nos alimentos, no qual nosso sistema imunológico de defesa não reconhece”. Conforme expressamos na figura 4 as restrições alimentares mais comuns são:



Fonte: <https://periodico.sites.uepg.br>

Os alimentos dispostos na figura acima são principais causadores dos transtornos alimentares em alérgicos e intolerantes. Segundo dados da ANVISA (2016) já foram mapeados mais de 170 alimentos que podem causar alergias e intolerância. Portanto, essa lista é extensa, no entanto as mais comuns, como no caso dos sujeitos pesquisados nesta dissertação são: chocolate; leite; amendoim e outras oleaginosas, como as nozes; soja; peixe, crustáceos ou frutos do mar, como camarão e lagosta e outros podendo representar um número ainda maior.

Após a ingestão dos alimentos citados anteriormente as reações apresentam ampla variação, no caso da alergia a inflamação pode ocorrer na pele,

doenças alérgicas e imunodeficiências. Atualmente, a ASBAI tem representações regionais em 21 estados brasileiros.

na barriga ou no intestino, podendo afetar os sistemas cutâneo, digestivo, respiratório ou cardiovascular. Mesmo quando ingeridos em pequenas quantidades, indivíduos com alergias e intolerâncias alimentares podem desenvolver reações adversas graves a alimentos que são consumidos de forma segura pela maior parte da população.

O Consenso brasileiro sobre alergia alimentar atualizado no ano de 2018 classifica as reações mais comuns em “[...] cutâneas (dermatite atópica, urticária, angioedema), gastrintestinais (edema e prurido de lábios, língua ou palato, vômitos e diarreia), respiratória (asma, rinite) e reações sistêmicas (anafilaxia com hipotensão e choque)” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ALERGIA E IMUNOLOGIA, 2018, p. 66).

Como ressaltado, são inúmeras as complicações geradas com a ingestão e mesmo com o contato com alguns alimentos, uma vez que, as reações podem ocorrer somente pelo simples contato na pele ou até mesmo quando são carregados pelo ar. Por isso que a disponibilidade da informação sobre a presença de alimentos alergênicos⁴ configura-se como responsabilidade social e direito à saúde e alimentação adequada da população acometida com tais problemas de saúde.

Quase sempre o conceito de alergia e intolerância é confundido, ou usado na maioria das vezes de forma inapropriada. Quanto a isso, vejamos a seguinte conceituação:

Alergia alimentar é uma forma de reação adversa a alimentos que é causada por uma resposta imunológica ao alimento, sendo que a maioria das alergias alimentares é mediada por uma resposta de hipersensibilidade com produção de Imunoglobulina E (IgE) [4]. Muitas reações alérgicas a alimentos ocorrem alguns minutos após a ingestão. Por outro lado, intolerância alimentar, ou reação de hipersensibilidade a alimentos não-alérgica, constitui um tipo de reação adversa em que não está implicado um mecanismo imunológico. Este tipo de reações é dose dependente e tende a provocar um efeito retardado (horas a dias), o que torna difícil identificar a causa subjacente (RODRIGUES, 2011, p. 8-9).

É importante ressaltar que, esse grupo populacional acometido com essa doença busca informação a fim de reforçar os cuidados com a saúde, quanto à diversidade de fontes de informação que utilizam, poderá variar tendo em vista o tipo de alergia ou intolerância que apresentam. Segundo dados divulgados pela (ASBAI), a alergia é um problema de saúde que afeta tanto crianças quanto adultos.

4 Alérgenos são substâncias de origem natural (ambientais ou alimentares), que podem induzir uma reação de hipersensibilidade (reação alérgica) em pessoas suscetíveis, que entraram previamente em contato com o alérgeno.

[...] cerca de 8% das crianças com até dois anos de idade e 2% dos adultos sofrendo algum tipo de alergia alimentar. Mais de 170 alimentos são considerados potencialmente alergênicos, apesar de uma pequena parcela deles ser responsável por um maior número de reações: leite, ovo, soja, trigo, amendoim, castanhas, peixes e frutos do mar (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ALERGIA E IMUNOLOGIA, 2019, *online*).

Considerada atualmente um problema de saúde pública, tanto as alergias quanto as intolerâncias alimentares têm aumentado no mundo todo. Acredita-se que a informação adequada é a ferramenta fundamental para prevenir o aparecimento de complicações clínicas na vida cotidiana dessa população. Nesse sentido, não há pesquisas revelando um número aproximado da prevalência da doença no Brasil. Por isso que nos últimos dez anos os direitos regulatórios vêm sendo implantados no que se refere ao aprimoramento da legislação em vigor no país.

4.2 Direito à alimentação adequada

O Projeto de Lei 11.346, criado pelo Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN), aprovado na Câmara dos Deputados e Senado Federal e sancionado pelo Presidente da República no dia 15 de setembro de 2006, tem finalidade de demonstrar atenção e despertar a capacidade na elaboração de novas propostas para a Política Nacional de alimentação no Brasil.

Segundo Moreira (2016), esta lei tem como principal objetivo assegurar o direito à alimentação adequada por meio do acesso a alimentos saudáveis inerentes à existência e saúde da população em geral. Nesse sentido, tendo a segurança alimentar como direito, se,

consiste na realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde que respeitem a diversidade cultural e que sejam ambiental, cultural, econômica e socialmente sustentáveis (BRASIL, 2006, p. 2).

O direito humano à alimentação adequada não é algo novo, ou mesmo modismo. A história, e as lutas traçadas em torno dessa questão fazem parte do tratado de documentos internacionais que se configuram indispensáveis para muitos países. Assim, como em outras nações, o Brasil faz parte dos pactos estabelecidos mundialmente. Com base no exposto, em território nacional se defende que:

A alimentação adequada é direito fundamental do ser humano, inerente à dignidade da pessoa humana e indispensável à realização dos direitos consagrados na Constituição Federal, devendo o poder público adotar as

políticas e ações que façam necessárias para promover e garantir a segurança alimentar e nutricional da população (BRASIL, 2006, p. 4).

A partir dessas diretrizes, em âmbito nacional, a rotulagem passa a ser fiscalizada e obrigatória em “Todo alimento que seja comercializado, qualquer que seja sua origem, embalado na ausência do cliente, e pronto para oferta ao consumidor” (BRASIL, 2002, p. 33). De maneira geral, a Segurança alimentar está vinculada a uma rede de informação que subsidia tanto os indivíduos na tomada de decisão, como também estabelecem tratados e parâmetros de Vigilância Sanitária para cadeia de alimentos produzidos pela indústria e fornecedores de alimentos comerciais (restaurantes; lanchonetes e afins).

A partir dessas mudanças, em meados de 2016, as leis que asseguram a informação complementar para fins de rotulagem nutricional de alimentos embalados em âmbito nacional foram modificadas, tendo em vista que a maioria das legislações brasileiras é baseada em normas internacionais. Apesar das inúmeras normatizações, é necessário que haja cumprimento e ampliação da rotulagem para outros produtos, como por exemplo, cosméticos e produtos de higiene que também causam alergias quando manuseado por pessoas no caso alérgicas.

Outro ponto que merece ressaltar é que no Brasil o direito à informação rotular é regulamentado no art. 6 do Código de Defesa do Consumidor (1990) declarando que é direito da população a “Proteção da vida, saúde, e segurança contra os riscos provocados por práticas e fornecimentos de produtos, informação adequada e clara com especificação correta de quantidade, características, e sua composição”. Posto isto, a lei ainda acrescenta que é direito de todo cidadão ter acesso a essas informações.

Daí, percebemos que, por diversos fatores, a informação disponibilizada nos rótulos, na maioria das vezes, não é clara, tão pouco acessível. Comprometendo o manejo e o consumo dos produtos alimentícios, o que motiva os cidadãos alérgicos a estabelecerem outras relações para discutir a informação na qual necessitam para o cuidado alimentar. Pensando nesse contexto, o tema carece de cobranças, no sentido de maior transparência da informação acerca do risco dos produtos consumidos pelos cidadãos.

5 CAMINHOS EM BUSCA DO OBJETO: OBSTÁCULOS E DESAFIOS DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A aventura é a mesma.
Uma aventura que vai muito além da ABNT. Ainda bem.

Juremir Machado da Silva

Esta seção descreve os procedimentos metodológicos aplicados nas etapas do estudo. Visando responder dimensões epistemologicamente científicas partiu-se inicialmente da Pesquisa Bibliográfica para refletir sobre o desenvolvimento teórico do estudo. Em decorrência da multiplicação dos dados científicos e na celeridade das publicações na sociedade contemporânea, a pesquisa bibliográfica configura-se como alicerce inicial cada vez mais necessário no tratamento das informações durante o processo de realização de uma pesquisa. Nesse intento, essa modalidade de pesquisa facilita e reúne um conjunto de assuntos na produção do conhecimento, além do mais, norteia o pesquisador a refletir sob as teorias constituídas acerca da temática.

Visando construir um *corpus* teórico, foi feita uma busca nas diferentes bases de dados a partir dos termos: Estudos de usuários, Práticas informacionais, Teorias Sociais e Alimentação. As fontes de informação recuperadas demonstraram com expressividade o estado da arte sobre o tema, enriquecendo sobremaneira a redação e melhor aprofundamento no estudo.

[...] a realização de uma pesquisa científica, seja ela qual natureza for, perpassa necessariamente pela pesquisa bibliográfica e/ ou documental. Sem essa etapa da pesquisa é impossível conhecer o estado da arte dos temas que motivaram a escolha do objeto de estudo. Esse tipo de pesquisa remonta á própria evolução do conhecimento registrado (BENTES PINTO; CAVALCANTE, 2015, p. 15).

Além do conhecimento publicado, esta etapa da pesquisa recuperou documentos de alto rigor teórico-metodológico sobre o assunto, de modo que pudessemos analisar a confiabilidade das informações já publicadas. Nesta etapa bibliográfica, utilizou-se um conjunto de documentos analógicos e digitais, distribuídos em livros e periódicos da Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), Library & Information Science Abstracts (Lisa), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e *Web of Science*.

Alguns dos artigos utilizados na construção do referencial necessitaram de tratamento, pois se encontram publicados em língua estrangeira. Objetivando a tradução, utilizamos o “Doc translator”, uma ferramenta de acesso *online* e gratuito. Com intuito de verificar se apresentavam termos truncados realizou-se uma rápida leitura nas traduções, ajustando assim, a concordância verbal para melhor alcance das ideias.

Com objetivo de compreender como decorre as práticas informacionais de pessoas com restrições alimentares, optou-se pela pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. No entendimento de Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 158), a pesquisa descritiva “é utilizada quando se deseja descrever um fenômeno. Trata-se de um tipo de pesquisa que exige objetivos bem definidos”. Esta estrutura de estudo preocupa-se com a atuação prática e mapeamento dos fenômenos e experiências decorrentes de algum contexto.

A pesquisa descritiva tem como finalidade descrever sobre determinado fenômeno, devido ao nível de complexidade, exige-se do investigador uma série de informações. É caracterizada como importante técnica de pesquisa quando aplicada com recorte de outras abordagens. Aprofundando aspectos subjetivos da vida cotidiana dos alérgicos e intolerantes adotamos como abordagem a qualitativa, tendo em vista refletir cientificamente acerca dos fatos decorrentes das práticas informacionais da população na qual estamos pesquisando. Mediante essas reflexões, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 163), consentem que,

A abordagem qualitativa faz emergir aspectos subjetivos e atingem motivações não explícitas, ou mesmo conscientes, de maneira espontânea. São usadas quando se buscam percepções e entendimento sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação. [...] a abordagem qualitativa lida, basicamente, com conceitos tipicamente psicológicos, como as atitudes, a personalidade, os valores e as opiniões.

Corroborando com o exposto, o uso da abordagem qualitativa visa explicar com profundidade a predisposição para uma determinada reação comportamental em relação a uma pessoa, fato ou situações correspondentes à realidade de como os pesquisados constroem o mundo à sua volta. Minayo (2001, p. 22) acredita que “A abordagem qualitativa se aprofunda no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas”.

Ou seja, apoiados nesta abordagem, buscamos captar experiências e ações relacionadas com a informação. Isto é, a partir da análise do material,

possamos explicar de forma mais holística como as práticas informacionais de pessoas com restrições alimentares ocorrem a partir das interações humanas e sociais na vida cotidiana.

5.1 Campo de pesquisa

Sabemos que na execução da pesquisa os caminhos inicialmente delimitados podem seguir outros percursos. Dito de outra maneira, no projeto de qualificação apresentado em meados de setembro a esta banca, sinalizamos como campo de aplicação da pesquisa a comunidade virtual Alergia Alimentar Brasil, mas mediante algumas tentativas não obtivemos *feedback* sobre a aplicação da pesquisa.

Dessa forma, realizamos contato por meio do telefone e e-mail com instituições na cidade de Fortaleza (CE) voltadas para causas de intolerância e alergia alimentar, algumas se mostraram favoráveis à pesquisa, mas aprofundando o diálogo não cederam para aplicação do estudo por conta da impossibilidade de contato físico no período de pandemia da Covid-19, mesmo explicando que as entrevistas seriam realizadas online não obtivemos resultado positivo. Tais dificuldades nos motivou alguns questionamentos: Como encontrar grupos de difícil acesso? Quais recursos poderiam ser utilizados para contactar e convidar intolerantes e alérgicos a participarem da pesquisa?

Diante dos obstáculos surgidos na aplicação do estudo, a pesquisadora entrou em contato com o responsável pela página SOS Alergia Fortaleza pelo *Instagram*, o acesso ao campo de pesquisa foi proporcionado a partir desse membro que indicou um dos entrevistados. Assim, o primeiro *lócus* do estudo ocorreu por meio da comunidade SOS Alergia Fortaleza no *Instagram*. Na figura 5, apresenta-se o *layout* da página do referido campo de pesquisa no *Instagram*:



Fonte: <https://www.instagram.com/sosalergiafortaleza/>

A SOS alergia Fortaleza faz parte de uma franquia empresarial criada em 2004 na cidade de Marília (SP), tornando-se a primeira empresa especializada na produção de alimentos para pessoas com restrições alimentares como alergias, intolerâncias alimentares, respiratórias, contato e picadas de insetos (SOS ALERGIA, *online*).

5.2 Universo da Pesquisa

Conforme contemplado na seção anterior, nosso contato inicial ocorreu pela imersão da pesquisadora na comunidade SOS Alergia Fortaleza, isto é, o delineamento dos sujeitos da pesquisa compreende pessoas com restrições alimentares, dentre estes, alérgicos e intolerantes. Cabe salientar que a população deste estudo é composta por indivíduos cuja característica em comum são reações adversas aos alimentos alergênicos.

Quanto a quantidade de participantes, dos dez entrevistados constituídos com base na técnica bola de neve (Snowball), nove totalizam a amostra da pesquisa. Sobre esta técnica, se destaca como principal característica a formação da amostra ao longo do processo de pesquisa.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 180), “esse tipo de amostragem é muito utilizado para estimar características raras na população. Sua

principal vantagem é aumentar substancialmente a possibilidade de localizar a característica desejada na população”. Essa técnica é usada para alcançar grupos de difícil acesso, ou seja, mesmo identificando vários grupos de intolerantes e alérgicos não é possível determinar um número exato dessa população, visto que se encontram dispersos, representando um universo infinito.

Justificando o argumento anterior, de acordo com Nunes e Almeida Júnior (2015, p. 64), essa técnica geralmente é empregada “[...] em pesquisas onde os participantes iniciais do estudo indicam um segundo grupo, que por sua vez, indica um terceiro, e assim, sucessivamente”, até que sejam alcançados os objetivos da investigação.

A triagem inicial ocorreu da seguinte forma, convidamos um dos membros da comunidade SOS Alergia Alimentar Fortaleza a participar deste estudo, logo em seguida especificamos que o critério para a participação na pesquisa era ser diagnosticado com restrição alimentar, ou seja, ter intolerância ou alergia aos alimentos alergênicos. Então, a exposição desse critério foi determinante para alcançar os demais entrevistados e montar o perfil da população representada. Logo em seguida, solicitamos que o participante indicasse outra pessoa com as mesmas características a participar do estudo, esse procedimento foi aplicado de forma subsequente até que as entrevistas fossem finalizadas.

Os critérios utilizados para conclusão das entrevistas foram o seguinte, percebemos que a qualidade das informações obtidas nos depoimentos mostrava pistas na resolução da questão de pesquisa e dos objetivos propostos no trabalho. Isto é, por meio dos dados coletados já era possível discutir e analisar a realidade concernente às práticas informacionais do grupo. Entendemos que esta técnica nos auxiliou porque o grupo o qual estamos analisando é de difícil acesso, e não há dados estatísticos precisos sobre seu quantitativo populacional.

5.3 Instrumento de coleta dos dados

Com base no objetivo da pesquisa: mostrar como decorre as práticas informacionais por pessoas com restrições alimentares, com vistas à qualidade de vida, aplicou-se como instrumento de coleta dos dados entrevista semiestruturada. Conforme designa Flick (2014, p. 115) essa entrevista tem como

propósito “[...] obter as visões individuais dos entrevistados sobre um tema. Por isso, as questões devem dar início a um diálogo entre o entrevistador e o entrevistado”. Nesse intento o roteiro de perguntas baseou-se no modelo bidimensional de McKenzie (2003), adaptando-as de acordo com os objetivos da pesquisa.

Haguette (2010, p. 86) define a entrevista como um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”. Tal qual exposto acerca da técnica de entrevista, e apesar da inviabilidade da aplicação face-a-face com público em função da pandemia, sentimos que apesar disso a adoção da entrevista *online* gerou interação, pois foi possível gerar diálogos com os participantes de forma que pudéssemos desviar da sequência de perguntas, o que provocou melhor comunicação acerca das informações obtidas.

5.4 Pré-teste

De modo geral, realizamos adaptações no instrumento de coleta dos dados, ou seja, antes da etapa de qualificação da pesquisa aplicamos um questionário como pré-teste com três pessoas. A partir da etapa de pré-teste e qualificação foi possível modificar as perguntas do questionário adaptando-o como roteiro de entrevista, tendo em vista que, o uso do questionário não permitia a compreensão das práticas do grupo no qual estamos analisando.

Após ampliação do questionário para roteiro de entrevista, considerávamos a etapa de pré-teste um quesito importante na captação dos resultados, por isso decidimos utilizar a primeira das dez entrevistas realizadas como piloto, cujos resultados foram satisfatório haja vista o melhor engajamento da pesquisadora no processo de interação com os entrevistados.

Conforme a disponibilidade dos participantes as entrevistas ocorreram no mês de março por meio do *Google meet*. Devido ao cenário pandêmico no qual estamos enfrentando, houve a necessidade de adaptação dos padrões éticos e científicos na aplicação e aceitação da pesquisa entre pesquisador e pesquisados. Dessa forma, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) foi enviado com antecedência através de um formulário do *Google forms*, atestando a anonimização e sigilo dos dados que pudessem identificá-los.

Diante do *feedback*, pode-se aprofundar as práticas informacionais dos intolerantes e alérgicos alimentares utilizando perguntas que agregassem qualidade, considerando uma análise qualitativa dos dados sobre os aspectos relevantes do problema.

5.5 Procedimento de análise

Após percorrer o caminho teórico da revisão bibliográfica e coleta dos dados, escolhemos trabalhar com a Análise de Conteúdo. Esta perspectiva de análise surgiu por meio da interpretação de textos sagrados com a hermenêutica. Laurence Bardin foi a responsável por sistematizar esta técnica numa obra publicada em 1977.

De acordo com a psicóloga idealizadora desse método, a “análise de conteúdo” quer dizer:

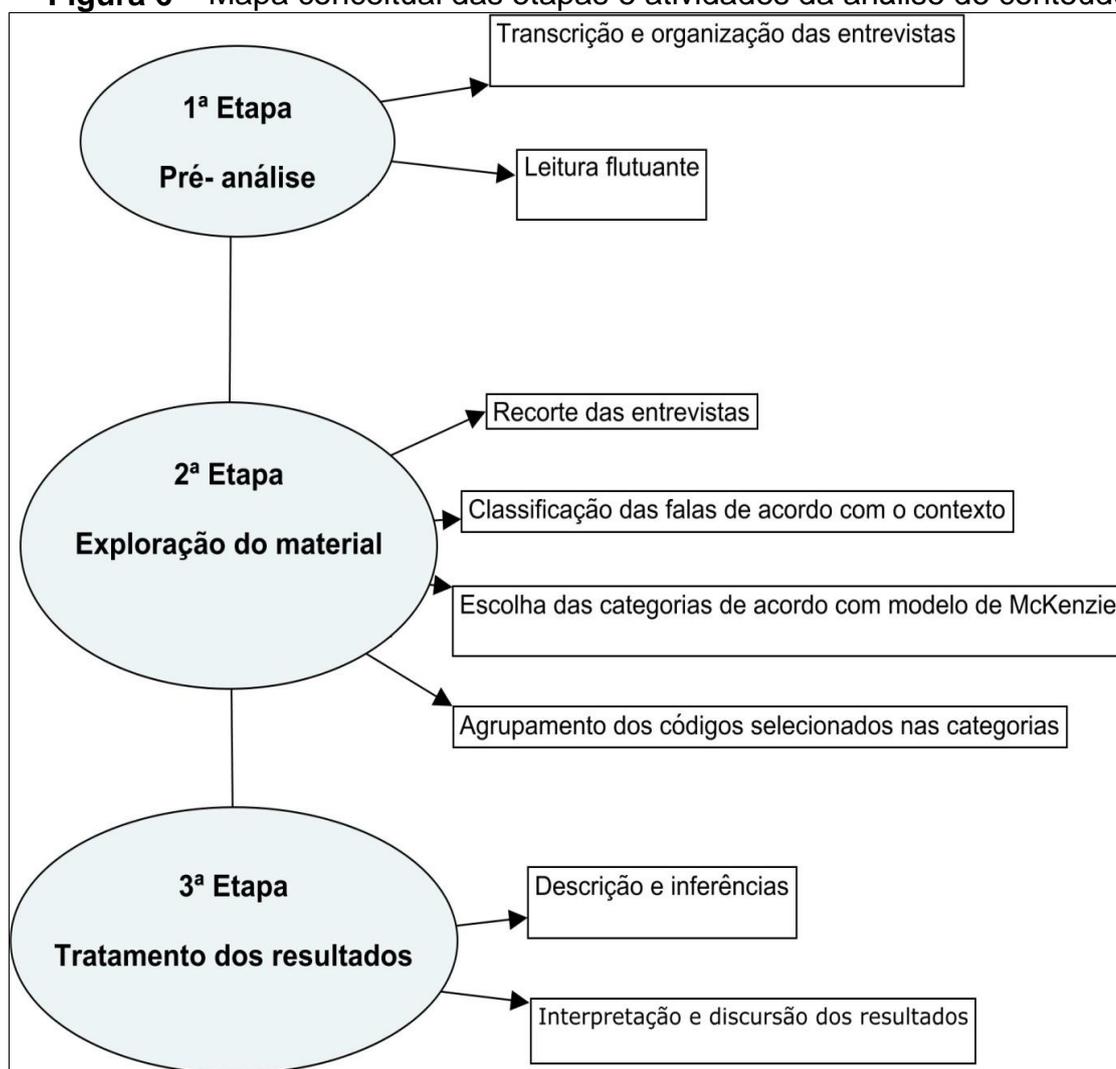
Conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivo de descrição do conteúdo das mensagens indicativos (qualitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições e produção/ recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2016, p. 48).

Ora, uma técnica refinada que vem ao longo dos anos mostrando sólida visibilidade na interpretação de análise dos dados em pesquisas qualitativas e estudos de natureza quantitativa, prova ser eficiente método sistemático para captar o fenômeno das práticas informacionais da vida cotidiana de pessoas com restrição alimentar.

A escolha deste método além de ter contribuído para organização e descrição do *corpus* de entrevistas, pode captar com mais clareza aspectos importantes da questão que está sendo estudada via discurso dos entrevistados. Segundo Bardin (2016), essa técnica consiste em três etapas: primeira etapa é a pré-análise, abrange a organização do material coletado visando sistematizar as ideias iniciais; a segunda etapa compreende a exploração do material a partir de várias etapas, tais como, codificação e categorização, isto é, abarca a seleção do material seguindo uma codificação indutiva ou dedutiva, dentre outra a constituição das categorias, seguida pelo agrupamento dos códigos em categorias estabelecidas; já a terceira e última etapa consiste no tratamento dos resultados, por meio de inferência e interpretação baseada no referencial teórico.

A adoção da análise de conteúdo possibilitou melhor apreensão na descrição e interpretação do material advindo das entrevistas. Mediante o material selecionado, foi possível compreender como as práticas informacionais dos participantes se efetivam no cotidiano. Desta forma, conforme Bardin (2016), apresentamos na figura 6 a seguir, o processo de análise dos dados coletados nas entrevistas:

Figura 6 – Mapa conceitual das etapas e atividades da análise de conteúdo



Fonte: Elaborado pela autora

A etapa de pré-análise consistiu na estruturação das ideias iniciais, compreendendo a transcrição e organização das entrevistas, ainda nesta etapa realizamos a leitura flutuante, tendo em vista aprofundar a evidência dos conteúdos colocados na fala dos entrevistados e garantir melhor assimilação do material coletado.

Na primeira fase de exploração do material foi realizado a escolha e o recorte das falas a serem analisadas. O processo de codificação se constituiu a partir da seleção, organização e agrupamento das unidades de análise de acordo os trechos coletados na fala dos participantes entrevistados. Logo em seguida, foi feita a escolha das categorias de análise com base no modelo de McKenzie, além dos respectivos objetivos. Somentamos que após a transcrição surgiram outras categorias além das que foram colocadas a *priori*.

A partir da última etapa de tratamento dos dados, seguimos com a descrição e inferências das falas nas categorias pré-definidas, e posteriormente com a discussão dos resultados conforme o referencial teórico.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Após percorrer os caminhos teóricos e metodológicos, nossa trajetória em busca de pessoas com restrição alimentar foi gradativamente aumentando, de modo que pudéssemos aprofundar e compreender como tais práticas cotidianas acontecem. Como havíamos comentado, esse momento ocorreu com bastante dificuldade devido a implicações e problemas gerados pelo isolamento social imposto pela pandemia.

Apresentamos, a seguir, a análise dos dados coletados, tendo em vista responder o objetivo geral do trabalho, cujo propósito é mostrar como decorrem as práticas informacionais por pessoas com restrições alimentares, com vistas à qualidade de vida.

O contato com os entrevistados ocorreu por meio de aplicativo de mensagens, o *whatsapp*. O uso desta ferramenta possibilitou esclarecer sobre a pesquisa, bem como, almejou coletar o e-mail dos pesquisados para que pudéssemos enviar o TCLE juntamente com o link do *meet* para realização da entrevista.

Entrevistamos dez pessoas, mas utilizamos apenas nove das dez entrevistas, pois incluímos uma das entrevistas como pré-teste, tendo em vista a alteração feita no instrumento de pesquisa conforme explicamos no procedimento metodológico na seção anterior. A entrevista piloto auxiliou sobremaneira a interação da pesquisadora nas demais aplicações.

Em geral, o grupo de entrevistados contemplou pessoas com restrição alimentar, composto por sujeitos com alergias e intolerâncias a alimentos alérgenos como o leite, o cacau, glúten e os frutos do mar. Na intenção de preservar a identidade dos entrevistados e garantir os padrões éticos na pesquisa, optamos por identificá-los com a sigla P1, P2, P3 e assim sucessivamente descartando a ordem em que foram realizadas as entrevistas. No quadro 2 a seguir mostramos o perfil dos participantes e a respectiva restrição alimentar correspondente a cada um.

Quadro 2 – Apresentação, e perfil dos entrevistados.

Entrevistado	Idade	Profissão	Cidade onde reside	Tipo de restrição alimentar
P1	32	Professora	Fortaleza	Alérgica a frutos do mar
P2	26	Pesquisador	Fortaleza	Intolerante à lactose
P3	31	Professora	Belo Horizonte	Alérgica a glúten
P4	28	Enfermeira	Fortaleza	Intolerante a glúten e a lactose
P5	41	Pesquisador	Fortaleza	Intolerante a glúten e a lactose
P6	36	Nutricionista	Fortaleza	Alérgica a crustáceos Intolerante a lactose
P7	25	Professor	Fortaleza	Alérgico a peixe e chocolate Intolerante a lactose
P8	27	Designer	Fortaleza	Intolerante à lactose
P9	38	Militar	Fortaleza	Alérgica a leite e soja

Fonte: Elaborado pela autora, dados da pesquisa (2021).

Após a coleta efetuamos a interpretação dos dados conforme os critérios semânticos apresentados na análise de conteúdo de Bardin (2016). Nesta primeira etapa a codificação das categorias se estabeleceu a luz dos objetivos e do modelo de práticas criado por Pâmela Mckenzie.

Após a transcrição surgiram outras categorias que não se aplicam ao modelo analisado, elas foram obtidas como resultado da codificação dos elementos. Considerando que a discussão dessas práticas poderia enriquecer sobremaneira a compreensão da pesquisa, resolvemos incluí-las. Os resultados estão assim categorizados:

- a) Da incerteza dos sintomas à busca pelo diagnóstico;
- b) Barreiras socioculturais na percepção dos alérgicos e intolerantes
- c) Comida e significação cultural em torno da mesa;
- d) Práticas rotineiras;

- e) Busca da informação em redes sociais;
- f) Apropriação e compartilhamento da informação.

As discussões foram feitas conforme a literatura, de acordo com o que se pode constatar na inferência feita nas conversas.

6.1 Da incerteza dos sintomas à busca pelo diagnóstico

Com objetivo de identificar acontecimentos que contribuem para a constituição das práticas informacionais, apresentamos nesta primeira categoria aspectos diretamente relacionados a etapa inicial de busca. As questões colocadas na entrevista foram elaboradas com intuito de identificar de que forma inicia a busca por informação.

A partir das primeiras codificações percebemos que as práticas informacionais do grupo analisado surgem em decorrência do desconforto gerado pela dor. Ou seja, os primeiros relatos dos entrevistados evidenciam isso, que a primeira busca pela informação tem como objetivo descobrir um diagnóstico, é o que revela o entrevistado P3:

Mas antes de descobrir e ser diagnosticado com intolerância meu dia-a-dia era o seguinte: eu ia para universidade, e de lá eu ia trabalhar, e constantemente quando eu estava trabalhando sentia forte dor de barriga, e isso pra mim era um constrangimento porque eu tinha que ir ao banheiro direto. E como eu era jovem aprendiz, o banheiro da empresa era muito pequeno, dentro de uma sala fechada, então eu largava tudo no escritório para poder utilizar o banheiro de um *shopping* lá próximo. Essa intolerância se manifestou em 2012, antes de ser diagnosticado eu não precisava me preocupar e nem ficar decidindo o que ia comer. Geralmente quando eu saía com meus amigos não me preocupava com o prato que ia consumir, como foi feito, a partir de qual ingrediente. No começo quando eu não sabia da intolerância a lactose, eu sentia bastante dor, quando eu estava em casa eu pesquisava na internet remédio pra passar a dor, tomei bastante remédio, tomava *Buscopan*, porque uma das consequências de quem tem intolerância é sentir dor no estômago, tinha gases, e eu não tinha ideia do que podia ser. Até que um dia eu percebi que o *buscopan* não fazia mais efeito, aí comecei a procurar outros remédios, até decidir ir ao hospital. Sentia forte dor um dia sim, um dia não, as dores eram muito fortes, tomava remédio na veia (P3).

Conforme evidenciado, até encontrar um diagnóstico clínico o entrevistado P3 sofre constantemente com dores, ele explica que, por conta dos sintomas prescritos acima enfrentou muita dificuldade no ambiente de trabalho. Apesar de reações adversas que a restrição alimentar pode causar, constatamos através dessa primeira categoria que os modos preliminares de busca pela

informação são decorrentes de duas situações: primeiro pela automedicação, e segundo pelo diagnóstico.

Também observamos que apesar de sofrer diariamente com os sintomas, a necessidade de informação manifestada pelo entrevistado concentrou-se por muito tempo na busca pela automedicação “pesquisava na internet remédio pra passar a dor, tomei bastante remédio” (P2), o que retardou a busca por um diagnóstico mais preciso da doença.

Considerando que os entrevistados deram exemplos concretos de como era sua vida antes de ser diagnosticado, podemos inferir que a busca pela informação só será frequente após o diagnóstico e aceitação do sujeito enquanto alérgico ou intolerante.

A fala do entrevistado P4 e P5 adiante retrata isso, ou seja, detectamos que o diagnóstico é um fator determinante para efetividade das práticas informacionais na vida cotidiana.

Eu sempre senti essas dores, tomava um remédio e passava. Desde a minha infância eu tinha uma alimentação totalmente desregrada, mas quando eu cheguei na adolescência comecei a mudar minha alimentação, essa restrição alimentar começou a partir dos meus dezesseis anos. Depois que eu me formei sempre trabalhei fora, principalmente em outros municípios. Então, eu já tinha o hábito de levar meu almoço e meus lanches, só que eu sou a louca dos doces, e aqui em casa minha mãe trabalhava com doces, e então eu sempre gostei de comer muito doce, chocolate, bolo e pizza. Também gostava muito de queijo, todo tipo de queijo eu adorava. Quando eu descobri que sou intolerante a lactose eu realmente parei tudo com leite e derivados, quando eu comprava era tudo zero lactose, por exemplo, se eu fosse fazer um bolo eu comprava um leite que fosse zero lactose, mas tomar leite eu não tomo mais. Por esse motivo eu fui ao longo dessa trajetória me auto-analisando. Um belo dia eu fui comer uma pizza e não senti nada, pensei “há eu estou boa”, então eu deixei de comprar as coisas com zero lactose, mas ao mesmo tempo eu comecei a ter uma aversão e me sentir muito mal, então eu fiquei com medo de comer. Até que um dia eu passei muito mal, era uma dor que não acabava mais, minha pressão caía, tudo que eu comia me dava dor de barriga, comia uma maçã e me dava dor de barriga. Certo dia eu decidi ir para o médico no posto de saúde próximo da regional que eu trabalho, aí ele disse: vá para um Gastro porque eu acho que você está com síndrome do intestino irritável ou você está com susto de intolerância à lactose, porque isso não é norma (P4).

A minha alimentação era muito desbalanceada, e eu estava enfrentando muitos problemas de saúde, e após eu detectar esse problema eu tive que me informar e reformular tudo (P5).

O entrevistado P4 narra com muita precisão o quanto as práticas com a alimentação eram desregrada desde a infância, constatamos ainda que a reação adversa aos alimentos era vista dentro da normalidade. Assim sendo, os resultados

evidenciam que só após confirmação do diagnóstico na idade adulta é que as práticas de busca pela informação tornam-se constantes e efetivas. Com isso, é possível ressaltarmos que a necessidade gerada pela restrição alimentar, aos poucos vai aproximando modos de busca de informação ao longo da vida cotidiana. Foi possível reparar que as falas convergem mostrando que há estratégias de busca bem semelhantes, esse fato ficou evidenciado na fala do entrevistado P4 e P5:

Eu comprei um livro muito bom chamado Barriga de Trigo do William Davis, é uma leitura maravilhosa, me apresentou muitas informações, o autor fala que hoje somente 1% da população com doença celíaca está diagnosticada (P4).

Faço muitas leituras, uma das mais esclarecedoras eu tive com o livro do Dr. William Davis “Barriga de Trigo” e “Ultrametabolismo do Mark Hyman” (P5).

De acordo com os trechos apresentados acima sobre o livro Barriga de Trigo, é possível deduzir a partir das referências de leitura que eles cultivam hábitos literários semelhantes. Além disso, podemos considerar os modos de leitura como uma das práticas informacionais que eles consideram serem capazes de produzir maiores esclarecimentos e questionamentos sobre a intolerância ao glúten.

Acreditamos que a leitura em comum entre o entrevistado P4 e P5 ocorre por eles apresentarem restrição alimentar a dois tipos de alimentos, a lactose e ao glúten, o que demanda melhor cobertura e precisão na busca pela informação.

Apesar de estamos discutindo sobre as práticas informacionais do grupo analisado na idade adulta, na fala do entrevistado P1, P6 e P9 a seguir, conseguimos identificar que estas práticas não são momentâneas, elas vão se reconstruindo a partir dos acontecimentos decorrentes da infância, o que demonstra uma história clínica, inclusive por meio da introdução de alimentos.

Eu descobri esse problema exatamente quando eu criança, tenho muita recordação “pausa na voz”. Desde a primeira vez que comi camarão na praia eu fiquei sabendo ali, eu tinha uns 6 anos quando aconteceu. Fiquei muito mal por vários dias, foi por conta desse ocorrido que eu descobri que sou alérgica. Essa situação me trouxe um trauma muito grande, eu acabei estendendo minha restrição alimentar para qualquer bicho que respire em baixo d’água (P1).

Em relação às alergias especificamente, é uma coisa que eu sinto desde pequena, com cinco anos de idade eu acordava todos os dias com os olhos inchados e pregados. Nessa época minha mãe tinha que passar soro fisiológico, mas nessa época nós não sabíamos a qual alimento eu tinha alergia, porque todos os dias minha mãe fazia a introdução de alimentos pra ver quais causavam aqueles sintomas. Bem depois a minha mãe resolveu me levar ao médico, mas eu fui diagnosticada com alergia a vários alimentos somente na idade adulta, mas o que prevaleceu até hoje foi os

frutos do mar e lactose do leite. A alergia ao camarão não me afeta tanto, porque esse alimento não está presente aqui na minha casa, retirei totalmente da minha vida (P6).

Desde a minha infância eu sei que tenho problemas com alergias, só que à medida que o tempo passou foi agravando mais. Como eu tenho desde criança, minha mãe conta que desde o meu nascimento foi tudo muito difícil, porque não se tinha diagnósticos sobre essas restrições, segundo a minha mãe a principal informação era experiência dela, já que me fazia mal ela não me alimentava com esses alimentos (P9).

Através dos relatos acima, percebemos que em dois trechos citados a busca pela informação foi mediada pela ação de outro sujeito, isto é, a mãe do entrevistado P6 e P9 adotaram práticas de introdução alimentar ainda na infância. Esta questão pode ser facilmente explicada no trecho em que o entrevistado fala, “todos os dias minha mãe fazia a introdução de alimentos pra ver quais causavam aqueles sintomas” (P6).

Apesar das mães identificarem a restrição alimentar ainda na infância, não havia uma estratégia de busca bem delimitada, uma vez que o acesso à internet era limitado. Além disso, a literatura científica sobre alergias e intolerâncias alimentares era escassa até duas décadas atrás. Outro ponto que reforça a existência da prática informacional no evento relatado, é o fato do cuidado das mães com os filhos acerca das experiências de introdução dos alimentos.

Dentre os aspectos citados, observamos também que a falta de esclarecimentos sobre diagnóstico aumenta consideravelmente o processo de busca por informação que produzem várias ações de ida ao médico. De fato, verificamos que alguns dos entrevistados realizam essa prática de busca por meses, devido à demora na detecção da doença. Os relatos a seguir confessam que a busca pelo diagnóstico, reforça pontos discutidos por Khulthau (1991), onde os sujeitos constroem o processo de aprendizagem conforme as experiências de busca ao qual se envolvem, uma vez que as práticas atreladas a seus significados no cotidiano social estão intrinsecamente imbricadas. Isso fica explícito nas falas a seguir:

Antes de ser diagnosticada eu me sentia péssima, a minha vida inteira sempre senti dores nas articulações, dores de cabeça, enjoo, cansaço e mal estar, os médicos não achavam nada de "anormal" com a minha saúde. A cinco anos atrás quando eu comecei a procurar tratamento, fui diagnosticada com ansiedade e depressão e medicada para isso, a sensação de impotência é imensa, é triste e dolorido aceitar. Mas a consciência de "aceitação" só vem quando a gente vê e sente na pele os sintomas após ingerir o glúten (P2).

Minha vida era normal, me alimentava normalmente quando comecei a sentir alguns sintomas da lactose, até então não sabia que poderia ser isso,

passei muito mal, ia ao hospital de 4 a 5x em 3 meses, mas não conseguiram descobrir o que realmente eu tinha. Vomitava muito, minha barriga começou a doer muito, passava uns tempos bem depois voltava e nisso acabou ajudando a aparecer à ansiedade que até então também não tinha, tinha medo de ir ao hospital, até hoje tenho medo de passar pelo o que eu passei com a intolerância. Parece besteira, mas incomoda muito mentalmente (P7).

Eu sentia frequentes crises de dor na barriga e cabeça, semanalmente, eu tinha que buscar atendimento de emergência por causa das dores de cabeça. Na realidade, desde a infância, apresentava dores abdominais e na cabeça, mas os médicos diziam que eram psicológicas (P8).

Nosso estudo encontrou pontos semelhantes com a pesquisa realizada por Barros (2016) verificando as práticas informacionais de mães de crianças alérgicas, onde a autora mostrou que a busca por atendimento médico e tratamento especializado é uma das primeiras práticas informacionais realizada pelas mães quando percebem que há algo de errado com a saúde das crianças.

A partir dos relatos dessa categoria foi possível identificar isso, que a demora e falta de diagnóstico clínico apesar de prejudicial pode ser considerada prática informacional, pois é possível perceber a partir das situações colocadas como cada indivíduo constrói uma interpretação particular que refletem na busca por informação. Contudo, vale ressaltar, que os entrevistados encontram outras dificuldades nos modos de busca pela informação. Isso porque as ações de busca também ocorrem a partir de práticas do convívio social, como em supermercados, festas de aniversário e restaurante, que na percepção dos entrevistados acabam gerando barreiras.

6.2 Barreiras socioculturais na percepção dos alérgicos e intolerantes

Essa categoria tem como objetivo: verificar possíveis barreiras que alérgicos e intolerantes vivenciam em relação a busca da informação para qualidade de vida e segurança alimentar. A descrição das barreiras que na maioria das vezes dificultam a busca por informação foi obtida por meio de perguntas ao qual buscamos evidenciar sentimentos, emoções e indiferenças relacionados à vida cotidiana.

Swigon (2011 *apud* SAVOLAINEN, 2016, p. 54, tradução nossa) infere que barreiras de busca pela informação podem ser “físicas ou imateriais”. Neste caso, podemos identificar que as barreiras ditas de acordo com a pesquisa são

interferências socioculturais que dificultam tanto o processo de busca pela informação quanto à interação dos indivíduos a partir de um contexto.

Dando procedimento à análise desta categoria, o entrevistado P1, que é alérgico a frutos do mar, destaca que o sentimento e a dificuldade enfrentados por conta da alergia, reaviva nele uma lembrança ruim.

Em festas de aniversário o pessoal serve aqueles salgadinhos, eu sempre tento me informa se aqueles salgados é de queijo ou peixe?. Porque tem algumas comidas que a gente não consegue identificar, aí eu sempre busco obter essa informação em festas, lanchonete e em qualquer lugar que vou comer. Eu escuto muito das pessoas “porque você não toma algum antialérgico, aí você vai poder comer a vontade” e isso é uma indiferença para mim, ///“pausa na voz”/// só de sentir o cheiro do camarão e do peixe me traz lembranças de coisas ruins, eu também fico enjoada. Aqui em casa mesmo, eu busco me informar quando vão preparar essas comidas eu peço para me avisarem, o que é visto como frescura. Aí eu saio de casa porque eu não quero sentir nem o cheiro, esses dias que antecedem a sexta feira santa é horrível, por esse fato da alergia em todo lugar só tem a mesma comida, aí tenho que procurar outro tipo de comida. (P1)

Diante disso, entendemos que o entrevistado afirma não se sentir seguro com a comida que é servida nos espaços de comemoração. Complementando o exposto, ao falar sobre as interações sociais em festa de aniversário e no convívio familiar os resultados indicam um modo de varredura ativa, já que o entrevistado busca se informar se os salgados são feitos de carne ou de peixe.

A ação de perguntar sobre ingredientes em festas de aniversário e comemoração gera barreira, já que a conduta empreendida conforme dissertou o entrevistado P1 é considerada como por muitos como “frescura”. Concordando com Savolainen (2016) as barreiras de busca informacional são ocasionadas de fatores internos e externos, podem dividir-se por categorias afetivas e cognitivas. Entendemos que os obstáculos encontrados aqui correspondem a dois tipos de barreiras, interna por conta da situação alimentar enfrentada pelo sujeito, enquanto a externa ocorre devido à sociedade não compreender que alergias e intolerâncias alimentares necessitam de cuidados e inclusão social desse público nos programas sociais.

Quanto à categoria de barreiras descritas nesta seção, percebemos que na maioria das vezes elas denotam situações afetivas, pois conforme foi apontado na fala do entrevistado P1 tais barreiras nascem do julgamento das pessoas em torno do problema que eles enfrentam. Para Savolainen (2016, p. 52, tradução nossa) barreiras afetivas geralmente surgem por meio de emoções negativas como

medo de enfrentar fatos desagradáveis ao buscar informações, inclusive sobre saúde.

Diferentemente do relato anterior, o entrevistado P3 e P4 citam como outra barreira o alto custo dos produtos livres de alergênicos, bem como os cuidados com a saúde.

Como eu descobri em 2012 não havia muito no mercado produtos sem lactose, mas depois de dois anos começaram a chegar ao mercado produtos sem lactose. Mas tem outro agravante nessa situação, os produtos geralmente são mais caros, o que reduz consideravelmente o acesso a uma variedade maior de produtos no consumo, por isso eu pesquisei outros alimentos que eu posso substituir junto com o básico arroz, feijão, macarrão e frutas. Também tenho dificuldade com os exames são bem caro, por conta dessa intolerância eu preciso ir ao médico regularmente, mas por conta da pandemia estou há quase um ano sem ir. (P3)

As coisas zero lactose é cara, sem glúten é mais cara ainda, então, gera problemas sociais, econômicos e psicológico, ambiental e tal. Não é só a questão do não contém glúten e zero lactose, é tanta coisa que você não imagina. (P4)

Conforme enfatiza o entrevistado P3 “os exames são bem caro” o que gera barreira financeira por ter que pagar exames que o Sistema Único de Saúde (SUS) não oferece. Já em outro trecho ele contou que “nessa pandemia estou há quase um ano sem ir ao médico regularmente”. Diante do exposto, conseguimos identificar que a periodicidade dos exames está comprometida por conta da doença do coronavírus 2019, 2020 e 2021.

Com base no discurso anterior, podemos considerar que a pandemia de coronavírus (Covid-19) pode ser considerada como uma barreira externa e sociocultural (SAVOLAINEN, 2016). Isto porque, conforme menciona o autor são acontecimentos que restringem desejos e necessidades de busca da informação pelo indivíduo. Grosso modo, compreendemos que a barreira do “Sars-CoV-2” está relacionada com a realidade imposta pelo mundo externo, subjaz ao interesse interno do sujeito, pois pertence a demandas do contexto alheio à vontade dele.

Outro aspecto que os discursos revelam como barreira sociocultural se refere a fatores econômicos. Como citado pelo entrevistado P3 e P4 as escolhas alimentares demandam mais esforço de busca, já que o alto custo verificado no preço dos produtos alergênicos exige procurar outros alimentos adequados a situação desse público.

Essa dificuldade citada pelos entrevistados se assemelha ao que Savolainen (2016) denomina de barreira econômica, já que alimentos alérgicos se comparado aos produtos convencionais possuem um valor muito mais alto, demonstrando que na busca por melhores produtos para saúde os sujeitos estabelecem relações com a economia, ou seja, não podendo pensar condição financeira isolada da cultura.

Constatamos implicitamente que o público com restrição alimentar enfrenta diversas dificuldades. Isso porque, ao longo das falas, as narrativas evidenciam um cotidiano marcado por barreiras que dificultam a obtenção de informações, como, por exemplo, o frequente desconforto que os entrevistados sofrem em momentos de lazer e de interação com outras pessoas em espaços de sociabilidade.

Diante disso, podemos perceber que a restrição alimentar pode impactar o sentimento destes sujeitos tanto no comportamento individual quanto no desenvolvimento de interações coletivas, tendo em vista que algumas pessoas não respeitam as reações alimentares a determinados alimentos como questão de saúde, como por exemplo, pormenorizando o caso como “besteira”.

Nesse sentido, inferimos que barreiras como as que estamos discutindo acontecem na vida cotidiana dos cidadãos com alergias e intolerâncias alimentares porque grande parte da população é desinformada dos hábitos e condições alimentares vinculadas à saúde do grupo analisado. Estes comportamentos ocorrem porque, visando saber sobre o que podem comer, alérgicos e intolerantes buscam esse tipo de informação em ambientes públicos, como em festas de aniversário e encontros familiares, e isso é visto com constrangimento e indiferença como podemos visualizar no relato abaixo:

Eu já era intolerante a lactose, mas daí quando eu descobri a restrição ao glúten o bicho pegou, em todas as festas que eu costumava ir eu ficava perguntando como a comida foi feita (P4).

Constrangimento é o que mais pega, passei um bom tempo sem conversar sobre o meu problema de saúde com ninguém, quando eu lia uma informação nova eu não compartilhava com ninguém com medo da rejeição. No início minha família não acreditava que era coisa da minha cabeça, era só eu tomar remédio que ia passar era só uma crise, com um tempo ia tudo voltar ao normal. Eu sinto essa pressão até mesmo na rede social quando eu posto algo sobre glúten, como meu *instagram* é aberto às vezes aparece um monte de *haters* (P4).

O que me angustiou muito no começo foi porque eu trabalho com quase 50 pessoas, e como eu passo o dia fora eu ficava pensando “meu Deus, o microondas” porque tem aquela coisa da contaminação cruzada e querendo ou não 5 dias na semana durante um mês é muita coisa. Quando eu passei a envelopar minha marmitta para aquecer no microondas, várias pessoas no meu trabalho ficavam me perguntando “Valha o que é isso?” O que é que tu tem?. E eu explicava que o microondas é uma forma de contaminação, e isso gerava outras perguntas: Contaminação por que?. Eu percebi que mesmo explicando, as pessoas veem como se fosse um problema pequeno, mas não é, é muito grande, eu vejo que as pessoas ficam incomodadas (P4).

Eu já passei por diversas situações de acharem que não era alergia, ou que se eu comece só um pouquinho aquilo não seria o suficiente para me fazer mal. Por exemplo, a minha alergia me motivou a estudar nutrição. Eu lembro que uma vez na faculdade, eu estagiava visitando restaurantes, e uma vez nos fomos numa barraca de praia e eu não pude entrar na câmara frigorífica, foi preciso chamar minha amiga para realizar a vistoria. E eu lembro que nós contamos esse ocorrido para a professora, e ela disse que isso não tinha nenhum um problema, ou seja, o que ela quis dizer que eu entrando em determinado lugar com camarão eu não iria me contaminar, mas existe a contaminação cruzada (P6).

Para Savolainen (2016), as barreiras socioculturais constituem-se de diferentes situações, entre as elencadas aqui, o autor também frisa o estigma social. Diante disso, ao tratar sobre esse tema relacionado à restrição alimentar do tipo alergia e intolerância notamos que parte dos entrevistados já se deparou com algum tipo de opressão no cotidiano, foi o caso do entrevistado P4 que citou “Constrangimento é o que mais pega”.

Conforme Savolainen (2016), o pensamento de estigma está associado à estratificação e seletividade atribuída a alguns grupos. No caso do grupo com restrição alimentar, o estigma se reverbera por meio da barreira de indiferença, exclusão e do comportamento de rejeição quanto à realidade alimentar desses sujeitos, um dos fatores que pode contribuir para que os entrevistados se privem de frequentar espaços de sociabilidade se afastando aos poucos.

Além das questões apresentadas, surgirão também barreiras que evidenciam a resistência médica, já que os entrevistados relataram ter tido dificuldade com consulta e exames para obtenção do diagnóstico. Esses problemas foram destacados nos trechos que seguem:

Busquei ajuda médica, mas minha grande dificuldade foi porque, como é pelo SUS tudo é muito demorado, e o sistema público não é muito consistente no atendimento de pessoas com restrição alimentar. Então quando eu fui diagnosticada eu tive que pagar meus exames do meu bolso, e mesmo pagando eu tive dificuldades de encontrar bons especialistas. A cinco anos atrás quando eu comecei a procurar tratamento, fui

diagnosticada com ansiedade e depressão e medicada para isso. Só que tudo isso, toda situação mudou, melhorou quando descobri que o vilão é o glúten. Outra questão que os médicos não falam é sobre a síndrome do intestino irritável e a questão do câncer de intestino, porque tem alguns estudos que alertam sobre essa possível ligação do câncer a doença celíaca (P2).

Eu também percebo que hoje a questão do glúten tá voltada para poucos médicos, há profissionais quem tem maior abertura e facilidade de compreensão e disseminação do caso, falam mais abertamente sobre as informações, aprofundam bem mais. Já outros não te oferecem tanto cuidado, alguns passam somente um remédio, e diz não faça isso e pronto, ou então é como se quisesse dizer que o problema é seu. Então, uma coisa que a comunidade médica científica precisa fazer é disseminar mais informações, porque infelizmente para grande parte da população os sintomas e causas de intolerância e alergia alimentar é algo muito distante para os leigos, porque não há conhecimento diário sobre doença celíaca, intolerâncias e alergias, porque as pessoas sentem vários sintomas, mas não investigam. (P4)

Eu tive muita dificuldade de encontrar especialistas, porque parece que eles minimizam. Eu lembro que no ápice das minhas alergias que eu quase morri, só consegui encontrar um especialista alergologista, então eu percebo que os profissionais voltados para essa especialidade é muito escasso. Outra coisa que me traz indiferença, algumas vezes que eu precisei fazer dieta, muitos nutricionistas indicavam cacau pra tentar mascarar a palatabilidade de alguns alimentos da dieta, então eu ficava sem opção, porque eu não encontrei nada que pudesse substituir o cacau. (P9)

Apoiados no estudo de Barros (2016, p. 98), onde os achados da autora prescrevem que, barreiras de busca por informação desse tipo ocorrem nessa fase porque “[...] a maioria dos médicos falham ao diagnosticar alergias, pois o que serve para um, pode não servir para o outro”. Seguindo esta linha de pensamento, podemos captar nas falas apresentadas anteriormente que a detecção da restrição alimentar, isto é, do tipo alergia e intolerância não é uma tarefa simples. De acordo com o resultado respondido pelos pesquisados até mesmo pelos profissionais da área da saúde as restrições são tratadas com menor importância.

Por conta dos achados apresentados no que diz respeito à barreira encontrada no tratamento e no diagnóstico preciso da alergia alimentar, cientistas e cidadãos comuns se unem visando promover a inclusão por meio da informação, da comida, dos produtos e pela capacitação de profissionais. Podemos destacar o caso da ASBAI que vem promovendo a educação continuada na área médica, cujo principal objetivo é ampliar o conhecimento e ser referência na congregação de médicos e demais profissionais de saúde interessados em atuarem na área de Alergia.

A partir da codificação das entrevistas notamos que não é só a questão da busca pela informação. De acordo com alérgicos e intolerantes a restrição alimentar promove ruptura nas práticas da vida social, conforme exploraremos na categoria a seguir, o ato de comer representa para esse grupo múltiplos significados.

6.3 Comida e significação cultural em torno da mesa

Diferentemente de alimentar-se por necessidade ou por questões de saúde, comer é uma prática social representada nas relações milenares e culturais constituídas desde as primeiras sociedades (MONTANARI, 2013). Podemos constatar que a comida abarca dimensões socioculturais mais amplas em torno do alimento, este pensamento está relacionado ao que o entrevistado P4 e P5 responderam:

Eu era uma pessoa que gostava muito de sair pra comemorar, e para mim foi um choque de realidade muito grande. A minha vida antes de descobrir a intolerância alimentar era completamente diferente, eu vivia em casamento e aniversários. Toda quinta feira eu comia pizza na confraternização do grupo de oração, e isso tudo gera o que? comida. Comer ali em torno da mesa, conversa vai e vem me traz muita felicidade. Então eu tive que me adaptar porque nesses lugares não tem nada para eu comer, e as pessoas me olham com indiferença. Porque a questão da lactose já é difícil, e do glúten é uma questão mais ampla do que se imagina, pois não é só a contaminação dos alimentos, é a contaminação cruzada, é o glúten que tem no amaciante que você lava roupa, é na maquiagem, no shampoo que você lava o cabelo, no hidratante, no plástico que teve contato com o glúten e que não sai (P4).

Comer é acionar um arcabouço de conversa, é compartilhar aquele momento, trocar experiência, conhecer gente nova e outras coisas. Muitas vezes eu comia uma macarronada e passava mal, comia pizza e passava mal, simplesmente a minha vida era baseada nisso, apesar de me contaminar com esses alimentos eu ia levando a vida, mesmo não me sentindo bem eu gostava de frequentar as rodas de festa e comilança. Mas tive que mudar radicalmente minha forma de viver, apesar do desconforto, da dor e do sofrimento de você não poder confraternizar, se socializar integralmente, no final das contas eu sinto que eu mudei para melhor. O simples fato da gente se confraternizar sempre envolve alimentação, e ser excluído por conta da alimentação me trouxe tristeza, sobretudo com relação ao tipo de alimento que as pessoas consomem na maioria das confraternizações, porque não há uma preocupação com quem tem um problema desse tipo, ou seja, a comida servida nessas confraternizações são as mais genéricas possíveis, quem prepara nunca se preocupa com uma pessoa que possa ser intolerante, e isso é sempre um motivo de tristeza porque às vezes eu me sentia muito isolado, pois estar em torno de uma mesa com todos é um dos motivos mais agradáveis, e isso não é agradável, por exemplo, se fazer presente de corpo naquele espaço mas, não poder comer nada, apenas conversar, muito chato (P5).

Comer por exemplo, define não só aquilo que é ingerido, mas remete formas de sociabilidades que se estabelecem através do contexto de consumo e de compartilhamento do alimento em eventos do cotidiano. Exceto para pessoas com restrição alimentar, pois conforme respondido acima pelos intolerantes a glúten P4 e P5 a comida oferecida nas comemorações favoreceu o distanciamento deles nestes espaços. Por efeito, isso dificulta o desenvolvimento de novas relações e as formas de interação e convivência em sociedade.

Apesar da complexidade do alimento ofertado nas celebrações, os trechos supracitados corroboram demonstrando que os espaços públicos ou mesmo particulares extrapolam significados para eles. Nesse sentido, nos lugares físicos e domésticos destinados a comemoração os sujeitos compartilham não apenas seu gosto por comida, mas também todas as relações afetivas e sociais que os constituem como seres. Assim sendo, os resultados confirmam que além do sentido nutricional, a comida é capaz de produzir processos de socialização nas pessoas.

Ao analisar os sentimentos que causam o distanciamento social do grupo analisado, podemos apurar que o principal motivo se dá por conta dos alimentos servidos nos espaços de festas. Isto acaba impactando nos relacionamentos e nas formas cotidianas de se conviver em sociedade. A seguir, o entrevistado P9 ressalta isso, expondo que, na maioria das vezes, se sentiu privado de estreitar laços afetivos e sociais com outros sujeitos em virtude da intolerância à lactose e alergia a chocolate:

Por várias vezes passei por constrangimentos em relação as minhas intolerâncias, parece besteira, mas não é, porque comer é para além do sentido nutricional, você come porque é preciso alimentar o espírito, quando você está comendo é como se o ato que ocorre naquele momento fosse capaz de eternizar sentimentos e compartilhar aspectos culturais. Então, comida é compartilhamento e alimento do espírito, tudo isso. Eu sempre sofri pela questão do chocolate por conta do cacau, por exemplo, quando eu era criança eu sentia muito essa tristeza, na páscoa eu nunca podia comer sobremesa nas festas, porque sempre tinha chocolate, e nessas ocasiões eu sempre sentia vontade. Então, eu sempre me sentia excluída, eu via na escola os meus coleguinhas comendo chocolate, e eles me ofereciam. Eu não podia ficar junto das pessoas, porque nessas ocasiões eu via todo mundo comendo (P9).

A respeito do citado, constatamos que apesar da restrição propiciar o distanciamento e modos de convivência social ao longo da vida, na percepção do intolerante P9 a “comida, está para além do sentido nutricional”. Ou seja, após a análise desta fala e dos demais trechos expressos nessa categoria, entendemos que

a comida está para além do quesito biológico. Isto porque, a ação de comer com outras pessoas na mesa permite que eles possam desenvolver conceitos como, accountability e relatabilidade advindos da etnometodologia (COULON, 1995). Logo, os sujeitos passam então, não apenas a comer por necessidade do corpo, mas passam a compartilharem ações, onde possam compreender e dar visibilidade a dimensões simbolicamente culturais capazes de eternizar sentimentos e lembranças daqueles agentes sociais, que sentam à mesa.

Portanto, através dessa categoria podemos considerar que a restrição alimentar no contexto familiar, de trabalho e em festas comemorativas ainda apresenta muitos desafios. Também observamos que só a necessidade alimentar de estar à mesa não basta, para os entrevistados comer significa uma prática social de características simbólicas capaz de conectá-lo ao passado por meio da comida.

6.4 Práticas rotineiras relacionadas à vida cotidiana

Nesta categoria abordamos três fases de busca por informação referente ao modelo de McKenzie (2003), essas práticas informacionais são denominadas de Busca Ativa, Varredura ativa e Monitoramento não direcionado.

6.4.1 Busca ativa da informação em rótulos de alimentos e internet

Nesta subcategoria, identificamos quando os entrevistados realizam práticas informacionais a partir de um modo de busca mais direto e intencional, significa uma forma mais direta de procurar informações. Deste modo, a busca ativa se processa quando o sujeito busca estabelecer contato com uma fonte já identificada. No que concerne ao modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie, este processo é denominado de busca ativa.

De acordo com a pesquisa, apreendemos que todos os entrevistados consultam diariamente rótulos dos alimentos, porém, na medida em que identificam incertezas e desconfiam da informação lida neste suporte, usam a internet com finalidade se certificarem sobre a informação lida no rótulo.

Leio embalagem de alimentos pra ver se tem crustáceo na receita, no preparo e na composição do alimento, por exemplo, aqueles *Cup Noodles* de copinho alguns dizem assim no rótulo pode conter traços de crustáceos, aí eu já não como. Eu também leio muito no rótulo a lista de ingredientes,

porque essa história de atenção pode conter traços de tal componente lá no rótulo é preciso ter atenção, então eu sempre observo tudo isso. Depois busco na internet pra me certificar. Minha aliada como fonte de informação é a internet (P1).

Este resultado evidencia que a primeira busca ativa é iniciada no momento da compra quando o entrevistado confirma ler os rótulos, enquanto o segundo modo ativo se estabelece por meio de estratégias elaboradas em outros canais como a internet para certificar e reforçar a veracidade da informação obtida. Podemos observar isso a partir do trecho “minha aliada como fonte de informação é a internet” (P1).

Este comportamento de busca indica certa desconfiança em relação à informação disponibilizada na rotulagem, o que sugere que esse suporte não é considerado principal fonte de informação. Isso mostra, por exemplo, o quanto essas pessoas se tornam competentes em buscar informação dessa natureza em momentos oportunos. Sobretudo porque usam a internet a depender da fonte se for confiável, tendo em vista, avaliar soluções acerca de uma visão mais aprofundada na dinâmica da compra do produto.

Ao longo das entrevistas, percebemos que o uso da internet com intuito de saber o depoimento de quem já consumiu o produto é tão essencial quanto seleção a partir da informação técnica disponibilizada pelo fabricante. Ou seja, a busca de informação a partir da experiência de quem já consumiu o produto conta muito, funciona como testemunho de qualidade apto ao consumo, o que pode ser considerado uma prática partilhada dentro dessa comunidade, acerca das vivências e ingestão a determinados produtos. Esse quesito pode ser confirmado nos trechos a seguir.

Eu leio todos os rótulos, de tudo. Mesmo sabendo que "não contém glúten" eu não confio mais, se não estiver escrito eu procuro na internet pelo nome do produto, vejo se tem comentários positivos ou negativos sobre aquele determinado produto (P2).

Quando vou ao supermercado eu leio tudo do rótulo do produto, vejo se tem corante e outras substâncias. Consulto a internet para ler sobre o produto e vejo os comentários de quem já usou (P3).

Eu leio muito rótulo, e também busco comprar em lojas que fabricam produtos para alérgicos e intolerantes, e geralmente essas lojinhas sempre estão repassando novas informações para nós, o depoimento de quem já comeu aquele produto é cem por cento (P6).

Entendemos que a dúvida sobre o rótulo dos alimentos pode estar relacionada a diversos fatores, como por exemplo, os mecanismos visuais que a indústria utiliza para emitir informações. Apesar da insegurança e dos questionamentos colocado pelos entrevistados acerca da rotulagem dos alimentos, sabemos que dez anos atrás comprar alimentos industrializados era bem mais difícil. Por isso, a regulamentação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) em junho de 2015, foi aprovado que:

[...] a rotulagem dos alergênicos é questão da saúde pública e afirmou que está comprometida com a tutela desta parcela da população. A expectativa é que o assunto se resolva ainda no primeiro semestre deste ano [2015]. A proposta é que as empresas terão o prazo de um ano para adaptar os rótulos (CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - CONSEA, 2015).

As exigências estabelecidas pela ANVISA são bem claras. Isto significa que o fabricante não pode induzir o consumidor ao erro, ou seja, no caso dos produtos alergênicos a indústria não deve se utilizar do *marketing com designs* atrativos e termos que dificultem a comunicação da informação no rótulo. Por causa da desconfiança que vem sendo verificada nos rótulos em termos de inconsistência da informação, é possível evidenciar que este erro prejudica diretamente a saúde da pessoa alérgica ou intolerante, isso foi confirmado no trecho adiante:

Eu só descobri que a “caseína era lactose” porque eu leio sobre propriedades químicas dos alimentos. No dia que eu consumi esse alimento eu fiquei muito mal, e eu reclamei na loja que eu comprei o produto. Solicitei que eles alertassem ao fornecedor para eles trocaram o termo caseína por lactose, porque além de ficar mais claro para o consumidor, traz benefícios para saúde dos intolerantes e alérgicos, sem falar que tá dito na lei de rotulagem (P5).

Vimos que o intolerante a lactose e a glúten P5 consumiu um produto onde estava inscrito no rótulo “caseína”. Isto sugere que a terminologia utilizada para identificar a presença dos compostos alergênicos nos alimentos ainda está longe do ideal. Além da presença de termos técnicos, mostra a negligência por parte da indústria, principalmente porque a má compreensão de denominações pouco acessíveis nas embalagens geram dúvidas e danos à saúde dos consumidores com restrição alimentar. Embora as legislações vigentes pela ANVISA estejam se aprimorando cinco anos depois da regulamentação, percebemos que a legislação deixa brechas que dá margem para falta de transparência da informação.

Com base no que foi exposto pelos entrevistados, consideramos que eles preferem consultar outras fontes de informação, a exemplo da internet, por conta

dos erros e dos riscos que o rótulo pode oferecer à saúde em função do não entendimento dos termos listados neste suporte. Sendo assim, captamos que as práticas informacionais se constroem na medida em que eles definem estratégias de interação e negociação e incorporam nos espaços onde decorre a busca pela informação no cotidiano.

Os trechos a seguir configuram-se como fase de conexão, isso porque os entrevistados dedicam mais tempo a compra no supermercado. Conforme relatamos a seguir, eles acham importante aplicar o esforço como estratégia de busca na leitura dos rótulos na embalagem para checar se há algum alimento alergênico.

Quando eu vou fazer compras eu demoro muito porque faço raio x da embalagem, fico lendo no rótulo dos produtos item por item (P1)

Passei a gastar mais tempo ao fazer compras, pois tenho que analisar os ingredientes dos produtos, tenho bastante atenção na leitura dos rótulos (P8).

Geralmente eu demoro muito tempo no supermercado, pois como eu também sou alérgica ao corante tartrazina eu leio o rótulo de tudo que vou comprar (P9).

Um dos aspectos considerado importante nessa categoria, é que a busca da informação a partir dos rótulos acaba refletindo no hábito de verificar não só a presença de alergênicos, mas também, informações fundamentais como a alta quantidade de sódio e carboidrato presente nos alimentos daqueles que necessitem hábitos mais saudáveis em virtude de outras doenças.

Eu passei a me preocupar mais com os rótulos dos alimentos, a me preocupar mais com que eu como, e isso em tudo não só para saber o que tem glúten, eu passei a olhar também a quantidade de sódio, carboidratos e proteínas. Minha vida realmente mudou daí eu aproveitei e incorporei hábitos muito saudáveis, quando eu vou comprar alguma coisa eu leio o rótulo em todos os aspectos para obter essas informações. E essa prática cotidiana de ler os rótulos não tem nada a ver só com o glúten e a lactose, porque isso se tornou um hábito padrão, diariamente eu tenho que olhar por obrigação (P5).

A partir dos casos citados, podemos inferir que as respectivas práticas informacionais identificadas nessa categoria no que diz respeito à busca e leitura de rótulos de alimentos em ambientes como supermercados giram em torno do modo de busca ativa (MCKENZIE, 2003), mas também corresponde a modos de varredura ativa, já que os entrevistados disseram que se utilizam da internet para pesquisar e recuperar comentários sobre os rótulos.

Face ao exposto, percebemos que as práticas informacionais do grupo analisado se estabelecem de forma abrangente. Detalharmos nesta subcategoria

formas diretas de busca pela informação, mas é possível identificar em categorias subsequentes que as práticas de informação destes sujeitos se reproduzem de maneira dinâmica, ou seja, é necessário considerar o ambiente, bem como, ações concebidas com outras fontes de informação em momentos estratégicos nos diversos contextos da vida dos indivíduos.

Nessa conjuntura, foi apontado que a busca pela informação não se estabelece apenas pela vontade do indivíduo, sendo possível observar que as práticas decorrentes da informação são influenciadas por fatores impessoais e informais, por exemplo, mediante a recepção passiva da informação em eventos do cotidiano, ou seja, motivada por intermédio de terceiros conforme explicaremos na subcategoria a seguir.

6.4.2 Busca da informação por intermédio de terceiros

Nesta categoria os entrevistados descreveram práticas informacionais de quando eles transitam nos espaços institucionais como clínicas, consultório médico e ambiente de trabalho. Acerca desse encontro, o intolerante P4 descreve que estava sentado aguardando exame médico quando iniciou um diálogo com outro paciente que também esperava atendimento.

Antes de fazer o exame da intolerância ao glúten eu estava sentado na clínica, e descobri por meio de outra pessoa celíaca que faz acompanhamento médico que não existia enzima para o glúten, e que a doença celíaca é irreversível. Até então eu pensava que era igual a lactose, porque da lactose tem a enzima. Nesse dia eu fiz os exames, fiz sorologia e tudo confirmava, aí quando realmente eu escutei do médico: é irreversível não tem cura ou volta, mesmo regrido totalmente a alimentação, tomar probióticos e remédio não vai reverter. O médico também disse que essa doença celíaca anda muito ligada à outra doença autoimune (P4).

Quando o entrevistado P4 diz “até então eu pensava que era igual à lactose, porque da lactose tem a enzima”. Neste caso, mesmo não tendo comprovado diagnóstico para o glúten o entrevistado recebeu de forma inesperada uma informação na qual não desejava ou não tinha conhecimento por meio da interação empreendida no espaço clínico.

Essa situação é dita por McKenzie (2003) no modo de varredura ativa, corresponde àquele momento em que a probabilidade de se encontrar informação é eminente e vai se estabelecendo por meio de um processo dialógico de outro agente via modo de interação.

Desse modo, a partir da fala dos entrevistados percebemos que as práticas na vida cotidiana se reproduzem simultaneamente, por meio de conversações, de canais e fontes de informação adquiridas no itinerário do cotidiano. Isto é, o grupo analisado executa ações de busca pela informação sob um ponto de vista discursivo, estabelecendo relações sobre as coisas significativas para eles. Nessa perspectiva, estas interações são consideradas oportunidade para questionamento e realização de perguntas na tentativa de sanar dúvidas sobre a restrição.

O aspecto citado a seguir está em consonância com o modo de varredura ativa identificado por Mckenzie (2003), como podemos observar na fala abaixo o intolerante a glúten se mostrava bem atento à conversa dos amigos no ambiente de trabalho, principalmente quando se tratava dos sintomas,

Na empresa que eu trabalhava até 2016 eu tinha alguns colegas que já vinham apresentando esses mesmos sintomas, então a informação veio através de trocas com amigos. Mas aí é que tá, eu fui adquirindo informações a partir dessas outras pessoas que trabalhavam comigo, o ambiente de trabalho foi meu despertar, porque umas três pessoas que trabalhavam comigo tinham restrição alimentar, e eu percebia que além deles se comportarem de maneira diferente, eles também conversavam entre si sobre essas questões. Um dia eu conversando com um desses colegas ele me disse que havia feito exames médico que detectaram que ele tinha intolerância ao glúten, a partir daí, ele começou a falar dos sintomas, e a partir dessa conversa eu me interessei e fui realizar os mesmos exames. A partir das informações que ele me passou, eu decidi usa-las fazendo o mesmo percurso que ele fez até chegar ao diagnóstico, essa informação do meu colega eu considero até hoje como uma informação primária. Então, a dor dos meus colegas representa para mim o despertar, porque foi a partir daí que eu busquei outros meios que me conduzissem a ter informação para resolver os meus problemas (P5).

Observamos que neste caso esta prática informacional também representa o que Mckenzie (2003) identificou no modelo como estágio de conexão, pois o entrevistado P5 cita “eu percebia que além deles se comportarem de maneira diferente, eles também conversavam entre si sobre essas questões”. Isso implica na escuta ativa da informação. Por meio dessa escuta, o entrevistado teve acesso a evidências clínicas, no que diz respeito a sintomas, tratamentos e diagnóstico. As conversas empreendidas no ambiente de trabalho possibilitaram o estabelecimento de conexões, o que causou interesse do entrevistado em manter contato com estes sujeitos para solução dos problemas enfrentados com a saúde.

6.4.3 Recepção passiva da informação em eventos do cotidiano

Essa subcategoria apresenta os encontros casuais com a informação em eventos do cotidiano, as perguntas foram utilizadas com intuito de saber sobre as experiências passadas em que os entrevistados poderiam ter recebido informação. Com base nas entrevistas pudemos perceber que a informação também pode ser obtida inesperadamente. Os trechos a seguir mostram como obtivemos essa subcategoria:

Eu assisti uma vez na televisão, agora não lembro o nome do programa, uma nutricionista dizendo que é muito importante decifrar esses rótulos, e que os aplicativos ajudam na identificação desses alimentos duvidosos (P1).

Além de conhecer outros alérgicos eu assisti naquele programa Bem estar da Globo, um entrevistado falando sobre a existência de queijos que os intolerantes podiam comer, aí eu fui me certificar na internet, até encontrei alguns sites que explicam a quantidade de lactose presente nesses queijos, mas são informações que eu ainda considero confusas e não confiáveis. (P3).

Quando eu tinha 13 anos eu lembro que assisti uma reportagem no jornal da manhã de 6 às 7 hs “bom dia Ceará”, o entrevistado na matéria falando sobre a questão do glúten, aí eu lembro que na época eu disse: valha o que é glúten? Aí minha mãe falou: são pessoas que não podem comer nada com glúten, na época eu fiquei pensando” coitada dessa pessoa porque ela não pode comer nada”. E assim, na época que eu descobri que sou celíaca me veio essas duas lembranças do passado, então eu comecei a ler que tudo tem glúten, e as pessoas que são celíacas não podem comer quase nada (P4).

Os entrevistados identificaram que o encontro ocasional com estas formas de comunicação se configura para eles importante meio de adquirir informação, a exemplo disso, notícias de jornal e programas de televisão. No entanto, percebemos que a notícia mediada a partir destes meios influencia consideravelmente o comportamento e a tomada de decisão dos sujeitos em detrimento de estratégias práticas sobre a questão da restrição alimentar.

Identificamos essa questão no trecho “aí eu fui me certificar na internet, até encontrei alguns sites que explicam a quantidade de lactose presente nesses queijos, mas são informações que eu ainda considero confusas e não confiáveis” (P3). Vejamos que a partir da matéria sobre o queijo ele definiu outra prática informacional denominada de varredura ativa, pois constatamos que o entrevistado P3 buscou checar na internet se a informação sobre consumo de queijos poderia ser considerada confiável.

Através dos trechos citados na entrevista podemos considerar que a melhor forma de lidar com a restrição alimentar para eles é a exclusão dos alimentos alergênicos. Isso se confirma no trecho citado “já não como nada que vive debaixo

d'agua, com essa informação fiquei mais ciente" (P1), vejamos a seguir o contexto que ele obteve essa informação.

Já escutei alguém dizer que os pratos com molusco causam reações alérgicas idênticas ao dos crustáceos, só que no caso dos mariscos ocorre bem pior porque algumas toxinas presentes em certos tipos de algas de que os mariscos se alimentam, podem causar sintomas neurológicos e respiratórios, e até amnésia, a pessoa fica desmemoriada sem saber o que aconteceu "tipo alcoolizada". Essa é uma informação que eu escutei na universidade sentada no restaurante. Então, já não como nada que vive debaixo d'gua, com essa informação fiquei mais ciente (P1).

Por conta disso, alérgicos e intolerantes convivem rotineiramente com incertezas, e o encontro com a informação é visto como prática cotidiana de superar cada dia mais as dificuldades com a saúde. Como vimos na fala do entrevistado P1 eles praticam rigorosamente esses cuidados, o que não é diferente com o entrevistado P4, vejamos o trecho da fala que ele retrata situação semelhante:

Eu lembro que do nada eu li numa revista que além do plástico conter substância cancerígena o plástico absorve o glúten, depois dessa informação eu dei todas as minhas vasilhas de plástico, aí eu tenho muito cuidado com plástico (P4).

Como aqui em casa minha mãe fazia bolo, doce, torta, então nosso fogão era todo contaminado de substâncias do glúten. Uma pessoa me mostrou um vídeo mostrando uma lavagem tripla de forno, eu lavei o fogão todinho (P4).

Por meio das falas empreendidas percebemos que a busca pela informação não é decorrente de um comportamento planejado, isto é, por meio de uma ação proposital. Isto remete o que Tom Wilson (2000) comenta sobre busca passiva, ou não intencional em estudos sobre comportamento informacional. Isso porque, quando os sujeitos descobrem informação sem que haja pretensão são "[...] experiências de descoberta acidental de informação remetem ao conceito de serendipidade (serendipity), cuja temática ganhou importância na Ciência da Informação nos últimos anos" (VECHIATO; FARIAS, 2020, p.2).

Em subcategorias anteriores mostramos que as práticas informacionais ocorrem através da busca ativa, varredura ativa e consultas em fontes de informação adicionais. Nesta subcategoria de recepção passiva da informação em eventos do cotidiano, consideramos que as práticas informacionais acontecem mediante um processo de descoberta, isto é, sem um planejamento efetivo das estratégias de busca.

6.5 Busca por informação em redes sociais

Embora as redes sociais estejam vinculada a prática informacional de busca pela informação na internet, optamos por abordar essa categoria de forma individualizada, tendo em vista alcançar um dos objetivos específicos proposto: mostrar como as redes sociais contribuem para essas práticas informacionais.

Nesta categoria buscamos saber dos entrevistados de que forma eles utilizam as redes sociais na perspectiva da busca e compartilhamento da informação sobre restrição alimentar. Quando perguntados se as redes sociais podem propiciar a busca pela informação, os entrevistados foram unânimes em admitir que as experiências proporcionadas pelas redes sociais como, *Youtube*, *Instagram* e *Facebook* fazem toda diferença na sua vida. Vejamos o que foi colocado nessa questão:

A informação sobre aplicativos de rótulo eu vi na televisão, mas depois foi compartilhada em uma página na rede social. Acredito que quando a informação é compartilhada na rede social ela atinge mais, alertar sobre algo. E o llergic um aplicativo que eu baixei, e com ele eu descobri coisas que ainda não sabia, esse aplicativo me ajuda bastante a ler mais sobre os rótulos (P1).

Na fala citada o entrevistado P1 reflete que apesar de ter tido acesso a informação sobre o aplicativo de rótulo na televisão, essa mídia não lhe causou nenhum impacto em relação à busca pela informação. Ele ainda acrescenta que a importância das redes sociais está relacionada ao alcance “quando a informação é compartilhada na rede social ela atinge mais, alertar sobre algo” (P1).

A prática informacional neste caso se refere tanto à interação proporcionada pela rede social, quanto a usabilidade dos artefatos compartilhados, onde os indivíduos passam a fazer uso fora da esfera virtual, como por exemplo, o consumo do aplicativo de rótulos indicado na fala do entrevistado P1, quanto à busca e uso do aplicativo de rótulos.

Sabemos que as redes sociais na internet são ferramentas usadas com muita intensidade pela sociedade. Essas práticas de uso, além de permitirem a conexão entre pessoas, mudaram as formas de socialização dos sujeitos. Tendo em vista essa consideração, não seria diferente com o público aqui analisado, pois consideramos que as pessoas utilizam esse meio por motivações variadas. Mediante as entrevistas, percebemos que as redes sociais estão sendo cada vez

mais utilizadas por alérgicos e intolerantes para se estabelecerem como grupo e para mobilizar governos e a sociedade sobre as restrições alimentares.

Uma das mobilizações pioneiras mais significativas nas redes sociais foi o Movimento Põe no Rótulo criado com papel de conscientizar a população não alérgica para a necessidade da rotulagem correta de substâncias alergênicas. O referido movimento teve “início em 2014, enfocando a sua atuação na conscientização da sociedade sobre a alergia alimentar, como parte da estratégia para conquistar rótulos com informações sobre alergênico mais clara, acessíveis, legíveis e inteligíveis” (PÕE NO RÓTULO, *online*). Criado pela colaboração e interação de um grupo de mães de todo Brasil, tinha em comum a alergia alimentar de seus filhos, essas pessoas mobilizaram-se por uma causa social cuja principal reivindicação é ter acesso à informação clara e verídica nos rótulos dos alimentos.

Diferente de outras plataformas, o *Youtube* enquanto rede social foi considerada por grande parte dos entrevistados como um dos principais ambientes de busca pela informação. Vejamos a seguir as experiências citadas:

Depois da certeza no diagnóstico, optei por eliminar vários alimentos, fiz e faço muita pesquisa na internet nos canais de médicos nutrólogos no YouTube, foi isso que me ajudou e auxilia até hoje. (P2)

Uso *youtuber*, vejo canais de receitas mais naturais porque eu faço algumas que eu assisto lá, por exemplo, pratico as substituições como usar o leite de coco, ao invés do leite zero lactose industrializado, aprendi a fazer leite de amêndoas e queijo natural. (P3)

Eu fui atrás de informação no *youtube* pra ver uma forma de como amenizar essa questão da minha comida esquentada no microondas. Depois de pesquisar em vários vídeos finalmente encontrei um que me ensinou. Depois de ver esse vídeo eu comecei a levar minha comida na vasilha de vidro pra esquentar, eu envelopo a vasilha toda no papel filme pra colocar no microondas, tudo pra não gerar nenhuma contaminação externa do microondas para o meu alimento. Também gosto do *youtube* porque pesquiso sobre alimentos, depois vou testando nas receitas para ver se dá certo (P4)

Assisto vários documentários e vídeos no *youtube* dos nutrólogos Wilson Rondó, Lair Ribeiro. Daqui do Ceará também temos um nutrólogo muito bom, um amigo me indicou é o Dr. Ítalo Rachid. Também tem canais no *youtuber* que são de pessoas muito didáticas, e a os poucos esses canais também me trouxeram informações que pouco a pouco eu fui confirmar em periódicos e revistas, e na medida em que eu fui pesquisando foi se tornando mais claro para mim, pois trouxe um cabedal de informações que eu pude me sustentar (P5).

Assisto vários vídeos, sigo o canal “Médico” no *Youtube* pra saber mais sobre os tratamentos, dietas e testes cutâneos (P8).

Certo dia eu assisti a Bela Gil mostrando como substituir o cacau pela Alfarroba. Depois que eu vi isso, fui pesquisar mais informações que explicassem as propriedades dessa fruta, foi então que assisti no youtube que a alfarroba é uma leguminosa que pode substituir de forma mais saudável o chocolate, e que há muito tempo já vinha sendo utilizada na culinária pelo povo egípcio (P9).

Conforme salientado, essa prática de busca por informação no *Youtube* esteve presente na fala da maioria dos entrevistados. Embora os modos de interação se mostrem bem parecidos, é notável que a prática informacional dos intolerantes e alérgicos através dessa plataforma situa-se na substituição de receitas, tratamento médico, necessidades do dia-a-dia como esquentar uma comida no microondas visando não se contaminar com glúten do eletrodoméstico conforme cita o participante P5.

Apesar de citado somente uma vez, o *Telegram* oferece aos seus usuários o envio e recebimento de mensagens de textos, áudio, imagem e vídeo entre outras funcionalidades de interação. Sobre essa experiência vejamos o que diz P3.

Eu uso bastante as redes sociais para saber mais sobre a intolerância, também participo de um canal no *Telegram*, nesse canal tem duas nutricionistas que postam informações bem explicativas sobre restrições alimentares, o nome do grupo é *By Nutri* Intolerância a lactose. (P3)

De acordo com o entrevistado “Participo de um canal no *Telegram*” (P3), neste caso destacamos que o processo de busca fica limitado apenas à conexão, tendo em vista que canais do *telegram* não possibilitam recurso de interação aos usuários, isto é, somente administradores podem divulgar informações e mensagens para os demais participantes do canal. Diferentemente dos canais, os grupos criados a partir desse aplicativo apresentam uma forma mais dinâmica permitindo maior conversação através das comunidades de discussão.

Analisando as entrevistas podemos afirmar que, as práticas informacionais cotidianas se alteram a partir do momento em que os indivíduos passam a ocupar os espaços virtuais como o *Instagram* e o *Facebook*. Segundo os entrevistados, o que não foi a maioria, a apropriação dessas plataformas representa para eles uma forma enriquecedora de compartilhamento das experiências.

A partir do indicativo dessa categoria, podemos inferir que ocorre outro modo denominado por McKenzie de busca por procuração, haja vista que alérgicos e intolerantes além de usuário de plataformas virtuais, se apropriam desses espaços

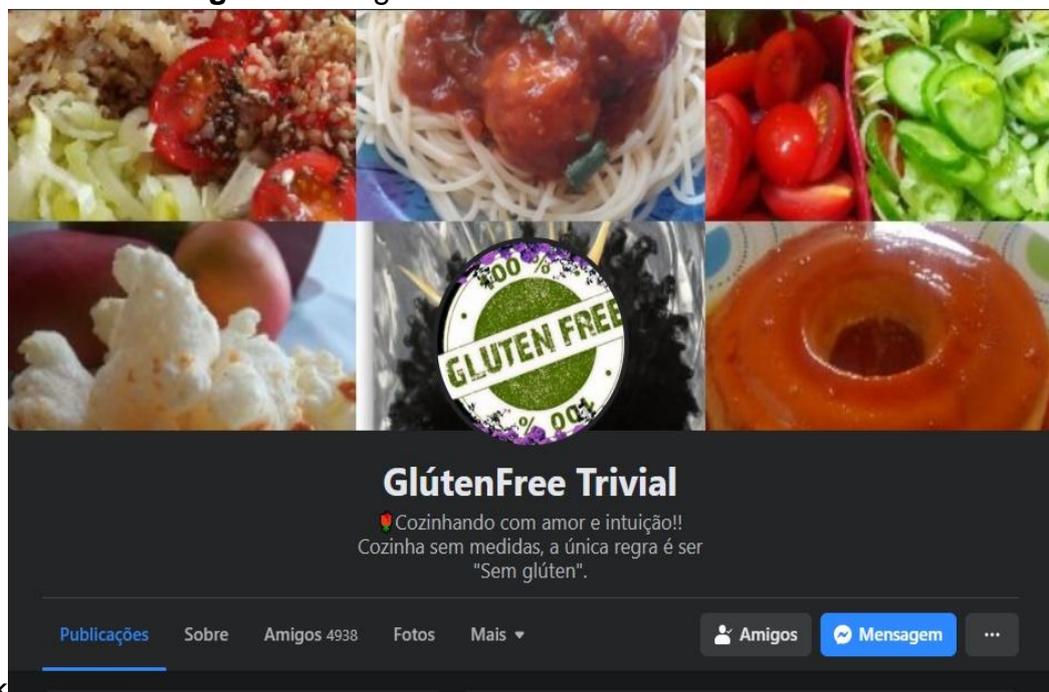
para criarem e compartilharem conteúdos informativos e, a partir disso, eles passam a serem vistos como referência para outros do grupo.

6.6 Apropriação e compartilhamento da informação

Os resultados dessa categoria foram obtidos mediante as perguntas que buscaram examinar como os pesquisados interagem nas redes sociais. A partir da codificação das entrevistas, identificamos que dois dos entrevistados são criadores de conteúdos e compartilham informações via *Instagram* e *Facebook* como forma de mostrar experiências de como lidar com a situação da restrição alimentar para outras pessoas.

No momento da entrevista, os entrevistados citaram o nome das páginas criadas por eles na internet, os entrevistados nos deram autorização para mostrar *prints* da página no *Instagram* e do *Facebook*. A figura 7 adiante mostra a página criada pelo entrevistado P2 com intolerância ao glúten.

Figura 7 - Página GrútenFree Trivial no



Facebook

Fonte: <https://www.facebook.com/glutenfree.trivial/about>

Na perspectiva do entrevistado P2, a produção de conteúdos nesta página vem contribuído com outras pessoas, especialmente com estratégias de

alimentos mais saudáveis para aqueles que ainda não diagnosticaram a intolerância ao glúten, ou mesmo se encontram em fase inicial de busca por informação concernente ao problema.

Criei a página GrútenFree Trivial no Facebook para do meu jeito, tentar ajudar outras pessoas que ainda não tiveram diagnóstico. Como eu leio muito sobre os benefícios dos alimentos, compartilho receitas e sugestões de comidas que faço no meu dia-dia. Eu sinto que praticando esse exercício diário de informar as pessoas com intolerância ao glúten eu tenho contribuído muito mais e recebido ajuda dos meus diversos seguidores (P2).

As páginas e grupos no *Facebook* e *Instagram* são destinados a diversos fins de articulação e mobilização social. A página *GlútenFree* Trivial criada pelo entrevistado P2 tem como principal objetivo o compartilhamento de receitas e indicação de produtos que não contenham na lista de ingredientes o glúten.

O entrevistado P4 que também é intolerante ao glúten, se mostra bastante influente no *Instagram*. De acordo com ele, o compartilhamento da informação acontece por meio do perfil pessoal destacado na imagem 8 abaixo. Com objetivo de manter o sigilo optamos por apagar a foto e o nome do entrevistado.

Figura 8 - Perfil do entrevistado P4 no *Instagram*



Fonte: <https://www.instagram.com0glutenfortaleza/>

Na figura 8 notamos que o entrevistado utiliza seu perfil pessoal como forma de orientar outras pessoas com receitas sem glúten que elas podem

consumir. Uma das barreiras que dificultam a alimentação dessas pessoas é a falta de estabelecimento especializado, bem como alto custo de produtos alergênicos e a contaminação cruzada ocorrida ao longo do processo de produção, que pode ocorrer na área de manipulação, colheita ou transporte.

Para conseguir superar essa questão na demanda de alimentos os sujeitos dessa pesquisa acabam desenvolvendo prática informacional de busca e compartilhamento de receitas. Apesar de ser um perfil pessoal, é possível observar que o entrevistado P4 compartilha conteúdos úteis sobre a questão do glúten.

Com base na figura 8 é possível evidenciar através dos destaques do *instagram* que a conexão e a interação se estabelecem por meio de receitas, referências de leitura e danos que o glúten pode causar a saúde das pessoas. Corroborando com essa ideia, vejamos o que entrevistado P4 comenta sobre a prática de compartilhamento no *Instagram*:

O *instagram* me abriu portas para conhecer sobre intolerâncias e alergias, as pessoas com quem eu falo na rede social são de vários lugares do mundo, a grande maioria compartilha informações muito abertas comigo, o perfil dessas pessoas também é aberto. Lá eles mostram receitas, diagnósticos, informam sobre compra de produtos, marcas e estabelecimentos (P4).

Hoje eu vejo que informação é poder, "e poder e conhecimento faz toda diferença". Inclusive após conversar com várias pessoas no *instagram* eu percebo que algumas ainda não têm conhecimento sobre os sintomas, por isso, às vezes eu passo até uma hora conversando com pessoas que tem o mesmo problema que eu. Eu começo a perguntar: você já fez isso? Já fez aquilo?, aí a pessoa me responde não eu vivo em crise, como assim você vive em crise? A pessoa diz que tem esses problemas há 30 anos e vive em crise. Então, o meu *Instagram* é uma ferramenta que eu encontrei para ajudar pessoas que sentem os mesmos sintomas que eu sinto. Gosto de por em prática a informação, é lá onde eu divulgo sobre alimentos, depois vou testando nas receitas para ver se dá certo. Divulgo comida e receita sem lactose e sem glúten no *Instagram*, eu percebo que meus seguidores são adeptos as minhas receitas, tem muita gente que comenta, faz e compartilha vídeos e fotos dessas receitas (P4).

Observamos que essas práticas informacionais de compartilhamento da informação nas redes sociais se diferenciam dos modos de busca ativa, escaneamento ativo, monitoramento não direcionado, uma vez que o processo de transferência da informação cria novas conexões, além de outro modo de interação, inclusive o de busca por procuração. Os relatos a seguir mostram como as redes sociais corroboram na promoção dos modos de ação, mobilização e comunicação no meio virtual:

Sem dúvida as redes sociais é outro meio que eu utilizo para trocar informações com outros alérgicos, minha cunhada também tem intolerância e quando ela descobre algo novo nos grupos do *facebook* ela sempre me diz (P5).

Geralmente na rede social eu troco informações com outras pessoas, daí a gente dialoga sobre esse assunto. Eu vejo também algumas informações esporádicas em redes sociais, e me ajuda muito, pois fico sabendo sobre mudanças que ocorrem rotineiramente (P6).

Eu interajo em redes sociais por conta de saber, entender e conhecer novos alimentos. Conhecer outras pessoas intolerantes e também saber quais alimentos que podem ser "substituídos" por outros, sem que atrapalhe minha digestão e meu bem estar (P7).

Interajo bastante nas redes sociais, eu gosto de ver produtos sem lactose e compartilhar produtos que uso que são sem lactose. Ao compartilhar produtos, economizo tempo em buscas. Aprendo receitas de alimentos saudáveis (P8).

Hoje eu sou convicta de que essas informações "nós alérgicos" só obtemos quando a gente encontra alguém que passa na pele a mesma situação. Quando eu encontro algum perfil na rede social que remete a restrição alimentar a conversa flui e a gente se identifica, é como se eu me reconhecesse na troca de figurinhas (P9).

A partir dos trechos citados, podemos perceber que a busca e a criação de conteúdos desenvolvidos através das redes sociais, motiva e orientam alérgicos e intolerantes a construírem outras práticas informacionais na vida cotidiana. Sob esse aspecto, na fala dos entrevistados reflete palavras como: interajo, compartilho, uso e troco que remetem a modos de ação.

Conforme dito, esses aspectos empreendidos no espaço virtual corroboram para o modo de busca por procuração evidenciado na pesquisa de (MCKENZIE, 2003), pois perfis e páginas voltados para essa questão passam a ser reconhecidos pelo grupo analisado como um meio de se obter informação. Neste caso, mais do que se conectar a uma rede social, as pessoas se conectam a perfis de usuários com restrição alimentar. Através da conexão e da interação nesses espaços são transportados o que pode ser caracterizado de laços sociais.

Recuero (2009, p.33) aponta que as redes sociais podem criar laços associativos e os relacionais.

[...] os laços relacionais nas redes sociais, em geral, apontam para os laços fortes, uma vez que são recíprocos, constituídos de interação mais ou menos frequentes. Os laços associativos apontam para os laços fracos, ou seja, aqueles que não possuem quase interação, mas que geram valor (por exemplo, trazem informações externas) e influenciam as redes sociais.

A partir dos trechos obtidos nessa categoria depreendemos que os entrevistados que criam e compartilham conteúdos, seja na página do *Facebook*, ou

seja, no perfil do *Instagram* estabelecem o que Recuero (2009) chama de laços relacionais. Enquanto os entrevistados que se conectam as redes destinadas a intolerância e alergias se aproximam dos laços associativos, já que usam o espaço virtual por interesses em comum.

7 CONCLUSÃO

Mediante os aspectos teórico-metodológicos apresentados neste estudo, evidenciamos que ao longo dos últimos anos a perspectiva das práticas informacionais introduz nos estudos de usuários conhecimento científico acerca das relações entre sujeitos e a informação em processos de busca, uso, construção e compartilhamento permeado por fatores sociais. Com base nesta consideração voltamos ao prefácio desta pesquisa, onde a pergunta de partida é saber: Como se dão as práticas informacionais de pessoas com restrições alimentares?

Para responder esta questão de pesquisa, o objetivo geral é mostrar como decorre as práticas informacionais por pessoas com restrições alimentares, com vistas à qualidade de vida. Os resultados revelam que todos os entrevistados possuem nível superior, esse perfil, por exemplo, reflete na autonomia de busca por informação em diversas fontes de informação formais e informais. Além disso, verificamos que as estratégias de busca se concentram em estágios de interação e conexão em espaços informacionais analógicos e digitais.

No que tange ao primeiro objetivo específico, identificar ocorrências ou eventos que contribuem para a constituição das práticas informacionais, a análise dos relatos constatou que as manifestações clínicas, como uma dor na barriga, coceira ou até sintomas mais graves expressam os primeiros modos de busca por informação. A discussão de busca pelo diagnóstico ressaltou que as práticas informacionais dos entrevistados só se tornam mais efetivas a partir do momento que eles recebem um diagnóstico preciso acerca da alergia ou da intolerância alimentar.

No que concerne ao segundo objetivo, verificar possíveis barreiras que alérgicos e intolerantes vivenciam na busca por informação para qualidade de vida e segurança alimentar, os resultados descreveram diversas situações em que os pesquisados necessitam comer fora de casa, mas não se sentem seguros, foi verificado que em ambientes de festa ou restaurantes alérgicos e intolerantes buscam informação no intuito de saber sobre os ingredientes utilizados para fazer as comidas. Constatamos que essa ação é vista como tabu já que parte da sociedade ainda não compreende que algumas substâncias usadas no preparo da comida afetam consideravelmente a saúde dessas pessoas.

Outro aspecto revelado é concernente o sentimento de exclusão social associado à restrição alimentar, constatando que o cotidiano dos intolerantes e alérgicos é complexo e permeado por barreiras socioculturais, esse fato ficou evidenciado porque os círculos sociais reproduzem estigmas acerca dos hábitos alimentares dos entrevistados.

Os achados da categoria Comida e significação cultural em torno da mesa comprovam que a comida está para além do sentido nutricional do alimento, o ato de comer em torno da mesa representa regras sociais diversas, que ampliam as possibilidades de compartilhar experiências simbólicas e culturais com amigos, familiares ou imersos em diferentes contextos.

O terceiro objetivo específico propunha indicar os processos de busca e uso da informação realizada por pessoas alérgicas e intolerantes com base no modelo proposto por McKenzie, os dados indicaram que o grupo analisado apresenta três modos de busca por informação de forma mais consistente. No primeiro modo de busca ativa da informação em rótulos de alimentos e internet, foi averiguado que apesar da contínua leitura dos rótulos, os entrevistados pesquisam por informações na internet com intuito de conferir se o conteúdo da embalagem é verídico.

Destarte, isso demonstra que a indústria não está empenhada em oferecer qualidade da informação sobre riscos de contaminação de alimentos alergênicos a os clientes com restrições alimentares. Diante do exposto, fica evidente que apesar das regulamentações estabelecidas pela ANVISA em julho de 2015, a rotulagem de alimentos no Brasil ainda apresenta inconsistência.

Quanto ao segundo modo de busca da informação por intermédio de terceiros, foi possível comprovar que nesta etapa não há um planejamento de busca formal e estruturado. Nesse aspecto, tais práticas informacionais abarcam encontros face-a-face, bem como a escuta ativa da informação mediada por encontros inesperados. Além do mais, compreende-se que a conexão estabelecida nos encontros fortuitos com a informação é importante oportunidade para realização de perguntas que modificarão modos e estratégias de busca, com vistas a modificar práticas informacionais subsequentes.

Sobre a subcategoria de Recepção passiva da informação em eventos do cotidiano, foi possível confirmar que os indivíduos constroem práticas informacionais por meio dos relacionamentos estabelecidos socialmente. Acerca desse modo,

considera-se que o contexto, além de contribuir para que as interações sociais aconteçam, possibilita contato com diferentes artefatos. Por isso, que o conceito de práticas informacionais mediante a perspectiva sociocultural na Ciência da Informação vem nos últimos anos mostrando situações macrossociais que influenciam na busca, uso, construção e compartilhamento da informação, isto é, superando dicotomias preexistentes em estudos com usuários da informação.

Quanto ao quarto e último objetivo, mostrar como as redes sociais influenciam e contribuem para constituir as práticas informacionais de pessoas com restrição alimentar, foi compreendido que o uso das mídias sociais é importante fator no processo de socialização e expansão das práticas informacionais. Em relação às práticas informacionais construídas no espaço virtual, por exemplo, no *Youtube*, *Telegram*, *Facebook* e *Instagram*, foi verificado que tanto os alérgicos quanto os intolerantes utilizam e se relacionam cotidianamente nestes ambientes.

Em suma, ressaltamos que a pesquisa conseguiu apresentar as práticas informacionais de pessoas com restrição alimentar. Mediante as discussões proferidas, concluímos que as práticas informacionais do grupo analisado se concentram primeiramente no consumo da informação, mas a partir da interação que eles estabelecem ao longo do processo de busca conseguem protagonizar outras práticas como apropriação e compartilhamento da informação como formas de vivência digital do cotidiano nas redes sociais.

Finalizando, descrevemos o fenômeno das práticas informacionais de pessoas com restrição do tipo alergias e intolerâncias alimentares no contexto da vida cotidiana. Assim, podemos inferir que os objetivos desta pesquisa foram cumpridos, pois, conclui-se que as práticas informacionais do grupo analisado se constroem mediante a necessidade de manter uma alimentação segura livre de produtos alergênicos, que se concentram em modos de interação e conexão para troca de saberes e experiências em espaços informacionais analógicos e digitais. Portanto, dada à importância dessa temática, sugerimos como pesquisas futuras e complementares o estudo das práticas informacionais no contexto das mídias sociais, ou seja, verificando a interação dos sujeitos nas redes sociais voltadas para causas de alergias e intolerâncias alimentares.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Leitura de rótulos de alimentos**. Brasília, DF: ANVISA, 2016. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br>. Acesso em: 26 set. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila *et al.* A Ciência da Informação na visão dos professores e pesquisadores brasileiros. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 2, p. 95-108, maio./ago. 2007.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485/6995>. Acesso em: 20 fev. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Humanas e Sociais. *In*: ENANCIB: Encontro NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013, Santa Catarina. **Anais [...]**. Florianópolis: IBICT, 2013. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4181/3304>. Acesso em: 4 jan. 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, Paraíba, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas contemporâneas de estudo de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivo, bibliotecas e museus. *In*: CASARIN, Helen de Castro Silva (org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2014. 318 p.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ALERGIA E IMUNOLOGIA. **Alergia alimentar**. São Paulo: ASBAI, 2018. Disponível em: <http://www.sbai.org.br/secao.asp?s=81&id=306>. Acesso em: 6 nov. 2019.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma quase história da ciência da informação. **DataGramZero**, revista de Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 9, n. 2 abr. 2008.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARROS, Flávia Moraes Moreira. **Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas**. 2016. 186 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-AMWJ3T>. Acesso em: 15 ago. 2020.

BENTES PINTO, V.; SOARES, M. E. (org.). **Informação para a saúde**: prontuário do paciente, ontologia de imagem, terminologia, legislação e gerenciamento eletrônico de documentos. Fortaleza: Edições UFC, 2010.

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção. *In*: VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti (org.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 15-34.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, maio./ago. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462/22020>. Acesso em: 29 nov. 2019.

BOURDIEU, Pierre. Esboço de uma teoria da prática. *In*: ORTIZ, Renato (org.). **Pierre Boudieu**: sociologia. São Paulo: Ática, 1983. p. 46-81.

BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, p. 1, 18 set. 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11346.htm Acesso em: 12 mar. 2020.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Resolução RDC nº 259 de 23 de setembro de 2002**. Rotulagem Nutricional de Alimentos Embalados, tornando obrigatória a rotulagem nutricional. Republica no D.O.U. Brasília, DF, 23 de Setembro. 2002. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/%281%29RDC_259_2002_CO MP.pdf/556a749c-50ea-45e1-9416-eff2676c4b22. Acesso em: 15 nov. 2019.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. **Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília, DF, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm Acesso em: 4 mar. 2020.

BROOKES, B. C. The foundation of Information Science. **Journal of Information Science**, Cambridge, v. 2, p. 125-133, 1980.

BUCKLAND, Michel. Information as thing. **Journal of American Society of Information Science**, [s. l.], v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CASTRO, Cesar. **História da Biblioteconomia brasileira**. Brasília, DF: Thesaurus, 2000.

CERTEAU, Michel. **A invenção do cotidiano**. Petrópolis: Vozes, 1994.

CONSELHO NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL.

Audiência pública da Anvisa trata sobre rotulagem de alergênicos em

alimentos. Publicado em 12 de maio de 2015. Disponível em:

<http://www4.planalto.gov.br/consea/comunicacao/noticias/2015/maio/audiencia-publica-daanvisa-trata-sobre-rotulagem-de-alergenicosem-alimentos>. Acesso em: 13 maio. 2020.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuários: entre a tradição e o alternativo. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 10, n. 4, ago. 2009.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros.** 2014. 237 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, Universidade Estadual Paulista, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110779>. Acesso em: 10 mar. de 2020.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil.** Fortaleza: Edições UFC, 2016.

COULON, Alan. **Etnometodologia.** Petrópolis: Vozes, 1995.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. *In*: CHOO, Chun Wei **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** São Paulo: SENAC, 2003. p. 63-120.

CHAPMAN, Jean. A. *et al.* Food allergy: a practice parameter. **Annals of Allergy Asthma & Immunology.** [s. l.], 2006. p. 51-68. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25174862/>. Acesso em: 21 dez. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. Fundamentos e modelos teóricos para o desenvolvimento dos estudos de usuários. *In*: **Manual de estudos de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DERVIN, Brenda; NILAM, M. Information need and user. **Annual Review of Information Science and Technology,** White Plains, v. 21, p. 3-33, 1986.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370>>. Acesso em: 17 jun. 2019.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, p. 1-10, ago.1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>. Acesso em: 17 jun. 2020.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O Processo de transferência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 8, n. 2, p. 119-138, dez.1979.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

FLICK, Uwe. **Introdução a metodologia da pesquisa**: um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórica-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>. Acesso em: 10 out. 2018.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

GOFFMAN, Erving. **Frame analysis**: an essay on the organization of experience. New York: Harper, 1986.

GOFFMAN, Erving. **Os quadros da experiência social**: uma perspectiva de análise. Petrópolis: Vozes, 2012. 720 p.

HAGUETTE, Tereza Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

HERITAGE, John C. Etnometodologia. In: GIDDENS, Anthony e TURNER, Jonathan (org.). **Teoria Social Hoje**. São Paulo: UNESP, 1999.

HJØRLAND, Birger. Theoretical development of Information Science: a brief history. **University of Copenhagen**, Copenhagen, 2017. Disponível em: [https://research.ku.dk/search/?pure=en%2Fpublications%2Ftheoretical-development-of-information-science-a-brief-history\(b94a5382-3c13-455f-8417-8a2b024af4b9\).html](https://research.ku.dk/search/?pure=en%2Fpublications%2Ftheoretical-development-of-information-science-a-brief-history(b94a5382-3c13-455f-8417-8a2b024af4b9).html). Acesso em: 30 jun. 2019.

KUHLTHAU, Carol. Por dentro do processo de busca: a procura de informação da perspectiva do usuário. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Estado atual do ensino da Biblioteconomia no Brasil e a questão da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, DF, v. 1, n.1, p. 51-58, jan./jun. 1973.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura da modernidade: discussões e práticas informacionais. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 21, p. 115-137, jul/dez.1994. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002738/1a36511429b9c2b19939241159e84cbf/>. Acesso em: 12 abr. 2019.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, abr. 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/613/615>. Acesso em: 12 fev. 2020

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

MCKENZIE, Pamela J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, London, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410310457993>. Acesso em: 19 maio. 2019.

MOLINA, Juan Carlos Fernández; MOYA-ANEGÓN, Félix. Perspectivas epistemológicas humanas en la documentación. **Revista Española de Documentación Científica**, Espanha, v. 25, n. 3, set. 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/45363788_Perspectivas_epistemologicas_humanas_en_la_documentacion. Acesso em: 30 nov. 2019

MONTANARI, Massino. **Comida como cultura**. 2. ed. São Paulo: Editora SENAC, 2013.

MOVIMENTO PÕE NO RÓTULO. **Mães em luta**. Belo Horizonte, 19 maio. 2016. Facebook. Disponível em: <https://www.facebook.com/poenorotulo/?fref=ts>. Acesso em: 10 abr. 2020.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1933/2054>. Acesso em: 20 abr. 2020.

NUNES, Jefferson Veras; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **A Etnografia como ferramenta metodológica para a pesquisa de redes sociais na internet**. In: BENTES PINTO, Virginia; Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lidia Eugênia. *Aplicabilidades Metodológicas em Ciência da Informação*. Fortaleza: Edições UFC, 2015. p. 49-72.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/7649>. Acesso em: 10 nov. 2019.

ORTIZ, Renato (org.). **Pierre Bourdieu: sociologia**. São Paulo: Ática, 1983.

ØROM, Anders. Information Science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of documentation**, London, v. 56, n. 1, p. 12-26, 2000.

PARAHYM, Orlando da Cunha. **Antropologia e alimentação**. Rio de Janeiro: FENAME, 1970.

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/51/1521>. Acesso em: 25 ago. 2019.

POMIECINSKI, Fabiane *et al.* Estamos vivendo uma epidemia de alergia alimentar?. **Rev Bras Promoção em Saúde**, Fortaleza, v. 30, n.3, p. 1-3, jul./set. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/RBPS/article/view/7080>. Acesso em: 20 fev. 2020.

RABELLO, Odília Clark Peres. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/77309>. Acesso em: 08 abr. 2020.

RAYWARD, W. B. The case of Paul Otlet, pioneer of information science, internationalist, visionary: reflections on biography. **Journal of Librarianship and Information Science**, London, v. 23, n. 23, p. 135-145, 1991. Disponível em: http://people.lis.illinois.edu/wayward/outlet/PAUL_OTLET_REFLECTIONS_ON_BIOG.HTM. Acesso em: 31 mar. 2020.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede**: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet. Porto Alegre: Editora Sulina, 2012.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas; GANDRA, Tatiane Krempser; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Práticas informacionais: nova abordagem para os estudos de usuários da informação. **Biblios: Journal of Librarianship and Information Science**, Peru, n. 68, p. 96-109. 2017. Disponível em: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/445>. Acesso em 10 out. 2020.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Revista em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 1, p. 36-61, jan./abr. 2017. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/67014/39098>. Acesso em: 10 jan. 2020.

RODRIGUES, Marisa Loio Rainho. **Intolerâncias alimentares**. 2011. 86 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2011. Disponível em: <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/80971/1/Intoler%C3%A2ncias%20Alimentares.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2020.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços editoriais, 2010.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 09 abr. 2019.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life". **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 17, n. 3, p. 259-294, 1995. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0740818895900489>. Acesso em: 20 fev. 2020.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the umbrella concepts of information-seeking studies. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 77, n. 2, p. 109-132, abr. 2007. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/517840>. Acesso em: 10 nov. 2020.

SAVOLAINEN, R. Conceptualizing information need in context. **Information Research**, Suécia, v. 17, n. 4, p. 534-547, dez. 2012. Disponível em: <http://www.informationr.net/ir/17-4/paper534.html#.WhXoAIWnHIU>. Acesso em 15 nov. 2019.

SAVOLAINEN, Reijo. Approaches to sociocultural barriers to information seeking. **Library & Information Science Research**, Amsterdam, v. 38, p. 52-59, jan. 2016. Disponível em: Approaches to socio-cultural barriers to information seeking - ScienceDirect. Acesso em: 21 abr. 2021.

SILVA, Marciana Siqueira da. **Rótulos de alimentos e tabelas de informação nutricional como fontes de informação**. 2016. 69 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Humanidades, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016.

SHANNON, C. A Mathematical theory of communication. **Bell System Technical Journal**, Nova York, v. 27, p.379-423, out. 1948.

SOLÉ, Dirceu *et al.* Consenso Brasileiro sobre Alergia Alimentar: 2018. **Revista brasileira de alergia e imunopatologia**, São Paulo, v. 2, n. 1, jan./ mar. 2018. Disponível em: http://aaai-bai.org.br/detalhe_artigo.asp?id=851. Acesso em: nov. 2019.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **O ensino da Biblioteconomia no contexto brasileiro**: século XX. 2. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009.

TALJA, Sanna. The domain analytic approach to scholar's information practices. *In*: FISHER, Karen; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne. **Theories of Information Behavior**. Medford: Information Today, 2005.

TANUS, Gabrielle Francine S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeito pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-

173, jul./dez. 2014. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290/384>. Acesso em: 10 fev. 2020.

TANUS, Gabrielle Francine de S. C. (Re) visitando os caminhos do ensino da Biblioteconomia no Brasil. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14. 2018. Número especial. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1102>. Acesso em: 10 fev. 2020.

TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. *In*: VAKKARI, Pertti; SAVOLAINEN, Reijo; DERVIN, Brenda. **Proceedings of an international conference on Information seeking in context**. London: Taylor Graham, 1997. p. 81-96.

TUOMINEN, Kimmo; TALJA, Sanna; SAVOLAINEN, Reijo. The social constructionist viewpoint on information practices. *In*: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne. **Theories of information behavior**. 2. ed. New Jersey: ASIS&T, 2006. p. 328-333.

VECHIATO, Fernando Luiz. **Perspectivas de estudos com sujeitos informacionais no contexto da Ciência da Informação**: um enfoque na serendipidade. Fortaleza: 40º Seminário de Informação. 2019. 39 slides.

VECHIATO, Fernando Luiz; FARIAS, Gabriela Belmont de. Serendipidade no contexto da Ciência da Informação: perspectiva para os estudos com sujeitos informacionais. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 25, p. 1-23, 2020. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2020.e72056>. Acesso em: 19 mar. 2021.

WILSON, Thomas.D. Human information behavior. **Information Science Research**, [s . l.]. v.3, n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em:
https://www.researchgate.net/profile/Tom_Wilson25/publication/270960171_Human_Information_Behavior/links/57d32fe508ae601b39a42875/Human-Information-Behavior.pdf. Acesso em: 10 abr. 2020.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 62, n. 6, p. 658-670, 2006. Disponível em:
<https://pdfs.semanticscholar.org/c402/314407034f3670ce1db0a41d07cee0349a1e.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020.

YEOMAN, Alison. Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of menopause transition. **Information Research**, Lund, v. 15, n. 4, 2010. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/15-4/paper444.html>. Acesso em: 12 nov. 2019.

ZAHER, C. R. Entrevista: Célia Ribeiro Zaher. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 1, abr. 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/604/606>. Acesso em: 18 jun. 2020.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Temos o prazer de convidá-lo (a) a participar da pesquisa intitulada PRÁTICAS INFORMACIONAIS NO COTIDIANO DE PESSOAS COM RESTRIÇÕES DECORRENTES DE ALERGIAS E INTOLERÂNCIAS ALIMENTARES, este estudo está sendo desenvolvido no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação por mim, Marciana Siqueira da Silva, sob orientação da Prof^a. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa do Departamento de Ciências da Informação e do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). Antes de decidir participar, leia atentamente as informações a seguir.

Quem pode participar neste estudo?

Qualquer pessoa com idade igual ou superior a 18 anos e tiver intolerância ou alergia alimentar.

Destacamos que, a qualquer momento, você poderá recusar a continuar participando desta pesquisa e que também poderá retirar seu consentimento, sem que isso lhe traga qualquer prejuízo. Suas respostas serão utilizadas exclusivamente para fins científicos. Asseguro manter a integridade e o sigilo quanto às informações prestadas, e, seus dados pessoais ou de contato não estão sendo coletados, portanto, não há quaisquer dados que possam identificá-lo(a). Ainda assim, garanto que não será divulgada informações que estejam relacionadas à sua intimidade, e que a coleta dos dados serão anônimos, e seu nome não será revelado em momento algum no corpo do trabalho. Caso aceite participar, não haverá qualquer prejuízo para você em face das informações fornecidas.

Os resultados desta pesquisa serão publicados na dissertação de mestrado a ser defendida na UFC. Após a defesa, esta estará disponível no Repositório Institucional (<http://www.repositorio.ufc.br/>). Outras formas, tais como comunicação a ser apresentada em congresso e publicações científicas (artigos, livros e capítulos) poderão ser produzidas a partir dos resultados deste estudo.

Riscos: O possível risco que envolve a sua participação nessa pesquisa se refere ao sentimento de desconforto ao relatar algum assunto sobre sua alergia e intolerância alimentar, e por conta desse fato, o ocorrido pode lhe trazer emoções. Nesse sentido, a qualquer momento da entrevista e, conseqüentemente sua

gravação em áudio, poderá ser interrompida, total ou parcialmente. Você poderá solicitar sua exclusão da participação na pesquisa a qualquer momento, mesmo que haja concordado anteriormente.

Benefícios: Sua colaboração nesta pesquisa é de suma relevância, pois aprofundará a compreensão sobre essa temática, além de mostrar a urgente demanda social vivenciada pelas pessoas intolerantes e alérgicas em busca da inclusão e garantia dos seus direitos no dia-a-dia. Isto irá ajudar-nos a mostrar como as pessoas com alergia alimentar lidam com esse tipo de informação. Para quaisquer esclarecimentos a respeito da pesquisa, coloco-me à disposição, por meio do meu e-mail, caso ainda haja alguma dúvida sobre a pesquisa, poderá acessar currículo acadêmico da pesquisadora na Plataforma Lattes a seguir:

E-mail: marcyane13@gmail.com

Link para Plataforma Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5759541836703788>

Desde já agradeço sua disponibilidade e atenção. Declaro que fui devidamente esclarecido(a) sobre a pesquisa e dou o meu consentimento.

Fortaleza, _____ de _____ de 2021.

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Participante (entrevistado/a)

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Você é alérgico ou intolerante, a qual tipo de alimento?
2. Conte como era sua vida antes de ser diagnosticado (a) com intolerância ou alergia alimentar.
3. Conte-nos com detalhes as possíveis situações no qual você passou por conta da intolerância ou da alergia, por exemplo, casos de emoções, sentimentos, indiferença.
4. O que você quis saber quando descobriu que é intolerante ou alérgico? Quais eram suas dúvidas? Buscou por informações que explicassem as causas, sintomas, fatores de risco, ajuda médica e tratamento?
5. Quais os tipos de informação você ainda busca para tirar suas dúvidas?
6. Quais informações você considera mais importante?
7. Como você faz para conseguir estas informações? Explique detalhadamente os meios (os passos) que você utiliza.
8. Você tem contato com outras pessoas intolerantes ou alérgicas, instituições ou grupo de apoio que lhe auxilia na obtenção dessas informações? Qual a importância dessas informações para sua vida. Como ocorre a troca e compartilhamento de informações?
9. Que mudanças ocorreram no seu cotidiano por conta da intolerância, ou alergia alimentar?
10. Quais os tipos de informação você já leu, ou escutou em algum lugar que contribuiu para melhor qualidade de vida e segurança alimentar?
11. Você costuma interagir em comunidades virtuais? Descreva como você utiliza essas redes sociais? Você consegue identificar a contribuição dessas redes sociais para o autocuidado da sua intolerância, ou alergia? Explique