


**Produção acadêmica de estudos sobre comportamento informacional: um mapeamento no Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte**

*Academic production about information behavior: a mapping in the Graduate Program in Information and Knowledge Management at the Federal University of Rio Grande do Norte*

 Luciana Laura Gusmão Cordeiro <sup>1</sup>

 Luciana de Albuquerque Moreira <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Bolsista de Apoio Técnico Nível IV do Programa Estratégico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Rio Grande do Norte (PROREG/RN) na FAPERN, Brasil.


**E-mail:** [lucianacordeiowork@gmail.com](mailto:lucianacordeiowork@gmail.com)

<sup>2</sup> Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Portugal (2014). Professora Titular da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

**E-mail:** [luciana.moreira@ufrn.br](mailto:luciana.moreira@ufrn.br)



**ACESSO ABERTO**

**Copyright:** Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. 

**Conflito de interesses:** Os autores declaram que não há conflito de interesses.

**Financiamento:** Bolsa de Pesquisa em Inovação e Modernização através do Governo Do Rio Grande Do Norte, edital 05/2021. Acordo de cooperação FAPERN/RN e SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA/RN.

**Declaração de Disponibilidade dos dados:** Todos os dados relevantes estão disponíveis neste artigo.

**Recebido em:** 21 set. 2023.

**Aceito em:** 17 mar. 2026.

**Publicado em:** 04 maio 2026.

**Como citar este artigo:**

CORDEIRO, Luciana Laura Gusmão; MOREIRA, Luciana de Albuquerque. Produção acadêmica de estudos sobre comportamento informacional: um mapeamento no Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 11, p. 1-25, 2026. DOI: 10.36517/2sw9dp49.

**RESUMO**

A necessidade do acesso à informação e o comportamento diante dela, sempre foi um elemento presente em nossa sociedade. Com o passar dos anos os estudos avançaram e buscam a cada momento tentar compreender melhor como nos comportamos perante uma necessidade de informação, como usamos e preenchemos o vazio informacional que vivemos. Nesse sentido, este trabalho teve como objetivo geral analisar estudos que abordam modelos de comportamento informacional nas produções de dissertações dos egressos do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, atualmente Mestrado Profissional em Ciência da Informação. Quanto aos métodos, esta pesquisa caracteriza-se com abordagem qualitativa e quantitativa, em que foi realizada análise documental das dissertações que se encontravam em domínio público no repositório da instituição. Após análise dos 72

trabalhos disponíveis no repositório, em julho de 2023, ficou evidenciado que 7 (sete) dissertações são pesquisas com abordagem no usuário de informação e nos estudos de comportamento informacional. Os resultados apontaram que das 7 (sete) dissertações recuperadas após a leitura técnica, 6 (seis) trazem uma abordagem direta ao comportamento informacional, enquanto que uma delas, trata do tema de forma indireta, prevalecendo o tema da mediação da informação. Ao final desta pesquisa, ficou evidente que a partir da leitura dos documentos, os modelos mais utilizados até o momento desta pesquisa pelos egressos foram prioritariamente dos pesquisadores Ellis e Kuhlthau, embora os modelos de Wilson, Taylor e Belkin tenham sido aplicados em menor quantitativo também. Conclui, após esse resultado, que parte dos discentes do mestrado está atenta para perceber a relevância dos usuários de informação que buscam informação nos mais diversos cenários. Por fim, recomenda-se a ampliação dessa pesquisa em outros repositórios.

**Palavras-chave:** comportamento informacional; modelos de comportamento informacional; estudos de usuários; produção científica na pós-graduação.

#### ABSTRACT

The need for access to information and the behavior towards it have always been present in our society. Over the years, studies have advanced, constantly seeking to better understand how we behave in the face of an information need, and how we use and fill the informational void we experience. In this sense, the general objective of this work was to analyze

studies addressing information behavior models in the dissertations produced by graduates of the Professional Master's in Information and Knowledge Management at the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN), currently the Professional Master's in Information Science. Regarding the methods, this research is characterized by a qualitative and quantitative approach, in which a documentary analysis was carried out on dissertations available in the public domain within the institutional repository. After analyzing the 72 works available in the repository as of July 2023, it was evidenced that 7 (seven) dissertations are studies focused on the information user and information behavior. The results indicated that of the 7 (seven) dissertations retrieved after technical reading, 6 (six) feature a direct approach to information behavior, while one of them addresses the theme indirectly, with information mediation being the prevailing topic. At the end of this research, it became evident through the document analysis that the models most frequently used by graduates up to the time of this study were primarily those of researchers Ellis and Kuhlthau, although the models of Wilson, Taylor, and Belkin were also applied in smaller quantities. It is concluded, based on these results, that a portion of the master's students is attentive to the relevance of information users seeking information in diverse scenarios. Finally, it is recommended that this research be expanded to other repositories.

**Keywords:** informational behavior; informational behavior models; user studies; scientific production in postgraduate studies.

---

## 1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação e o comportamento que os indivíduos possuem frente aos dados acessados são fenômenos que ocorrem desde os mais remotos tempos da humanidade. Contudo, conhecer, acessar e usar a informação nunca foi um processo tão comum quanto em nossa atual realidade de mundo globalizado e conectado, onde as informações estão a um clique de uma página na internet. Diante dessa abundância informacional, tornou-se fundamental compreender como as pessoas interagem com esses recursos. Desde a década de 1960, pesquisadores e estudiosos têm se dedicado a

investigar alguns aspectos relacionados aos usuários da informação. Nesse cenário, preocupações com os usos das informações em diferentes contextos, objetivos e lacunas informacionais ganharam força. Destaca-se, assim, o surgimento dos estudos de comportamento humano frente à informação na década de 1970, cujas pesquisas visavam traduzir em modelos teóricos o caminho adotado pelo usuário para a satisfação de suas necessidades de informação (Araújo, 2008; Figueiredo, 1994; Pinto e Araújo, 2019). Assim, o comportamento informacional, conforme os autores Berti, Bartalo e Araújo, (2014, p. 227) "está baseado na ideia de que a informação é essencial ao funcionamento e interação dos indivíduos, grupos sociais, organizações e sociedade, tendo em vista a possibilidade de melhorar a qualidade de vida das pessoas." Corroborando essa visão sobre o uso prático do conhecimento, Auster e Choo (1996 *apud* Berti e Araújo, 2014 p. 233), afirmam que a informação "serve para resolver problemas ou situações" tendo em vista que "o meio social no qual a informação é encontrada determina seu valor e sua importância".

Considerando que a informação nessa atual sociedade possui um valor de impacto para os indivíduos que nela estão, faz-se necessário esforços e investigações que resultem em descobertas que possibilitem o desenvolvimento acadêmico, pessoal e profissional desses indivíduos. Frente a isso, um dos aspectos que motivaram e nortearam o desenvolvimento desta atual pesquisa é a familiaridade com a temática adquirida na disciplina GIC0005- Estudo do Comportamento Informacional. Essa disciplina integra a estrutura curricular do Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGIC/UFRN)<sup>1</sup>, onde o tema dos estudos de usuários da informação e os modelos de comportamento informacional foram expostos e discutidos permitindo um olhar mais teórico e metodológico.

A partir de então, e compreendendo a relevância de se investigar o meio social e acadêmico onde essa informação transita, manifestou-se interesse em relação às pesquisas desenvolvidas no próprio mestrado que tivessem relação com a temática.

---

<sup>1</sup> Vale ressaltar que em 2023, logo após realizado a coleta de dados e submetido este estudo para a revista, ocorreu a mudança na nomenclatura do Programa, em que este passou de "Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento da UFRN (PPGIC/UFRN)" para "Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFRN)" [https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/portal.jsf?lc=pt\\_BR&id=32531](https://sigaa.ufrn.br/sigaa/public/programa/portal.jsf?lc=pt_BR&id=32531), a partir da Portaria CAPES n.º 171 de 04 de setembro de 2023 <https://cad.capes.gov.br/ato-administrativo-detallar?idAtoAdmElastic=12902> que estabelece mudanças de nomenclatura de Programas e Cursos de pós-graduação *stricto sensu*. No entanto, considerando que esta pesquisa foi desenvolvida antes da mudança de designação do programa as autoras optaram por continuar a se referir ao PPGIC/UFRN.

Surgiu, então, a necessidade de um olhar mais aprofundado a respeito de como esse assunto vem sendo tratado no âmbito institucional, com foco nas dissertações que aplicaram os modelos de comportamento informacional em suas pesquisas vinculadas ao Programa. Desse modo, a escolha da temática desta pesquisa, justifica-se em virtude dos olhares existentes na área de estudos de usuários da informação, uma vez que essas pesquisas buscam investigar o comportamento informacional humano no mundo contemporâneo, sobretudo tendo como base os diferentes contextos, necessidades informacionais, comportamento e busca das informações, bem como o acesso dos usuários da informação para satisfazer as suas necessidades informacionais (Berti, Bartalo, Araújo, 2014).

Assim, esta pesquisa visa investigar por meio de um estudo qualitativo e quantitativo, a produção científica do PPGIC/UFRN relacionada ao comportamento informacional. Para isso elaborou-se a seguinte indagação: “Como está construída a produção científica do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC) relacionada aos estudos de usuários com enfoque nos modelos de comportamento informacional?”

Para responder a essa pergunta estabeleceu-se como objetivo geral: Analisar como está construída a produção científica voltada aos estudos de usuários com enfoque nos modelos de comportamento informacional, nas dissertações de egressos do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC/UFRN). Visando alcançar tal feito, determinou-se como objetivos específicos: a) Verificar quais são os autores, fontes e referências mais citadas e seus respectivos modelos; b) Apontar quais são as palavras-chaves mais utilizadas nas publicações existentes na produção científica do PPGIC dentro de estudos de usuários para analisar o comportamento informacional; c) Perceber os diferentes contextos em que os modelos de comportamento informacional foram aplicados nas dissertações dos egressos.

A partir disso foi possível averiguar quais são os modelos e autores da área de comportamento informacional que são mais recorrentemente destacados nas produções das dissertações do referido Programa. A seguir, será apresentada a fundamentação teórica, na qual se aborda a contextualização e a conceituação do Comportamento Informacional e alguns dos modelos.

## 2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

No âmbito da pesquisa em Ciência da Informação (CI), as investigações científicas voltadas à compreensão das necessidades, da busca e do uso da informação, bem como dos sistemas de informação que estes utilizam, inserem-se tradicionalmente na grande área dos Estudos de Usuários. Conforme Araújo e Paula (2017) apontam essa é uma preocupação presente desde o surgimento da área, motivando a criação de diversos modelos e abordagens teóricas ao longo do tempo. Vale ressaltar que os primeiros passos dessa trajetória ocorreram no final da década de 1940.

Naquele momento inicial, porém, as pesquisas focaram muito mais no "uso" prático dos sistemas e fontes de informação ao qual os usuários realizavam, do que nos "usuários" propriamente ditos e em suas questões humanas (Pinheiro, 1982; Wilson, 2000; Araújo, 2012; Araújo e Paula, 2017). Aprofundando esse escopo, e realçando elementos como o contexto informacional e a vida cotidiana, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001, p. 44)<sup>2</sup> apontam que "o estudo de como as pessoas necessitam, buscam, fornecem [transferem] e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o ambiente de trabalho e a vida cotidiana" são importantes elementos para se perceber o comportamento do usuário de informação. Historicamente, de acordo com Silva (2024), um marco fundamental para a compreensão de como os indivíduos buscam e utilizam informações ocorreu durante a Conferência da Royal Society, realizada em 1948, na Inglaterra. A autora destaca que o principal objetivo desse evento foi investigar os meios pelos quais os cientistas obtinham dados especializados em suas áreas de atuação, o que incluía a análise dos materiais que liam e a maneira como aplicavam esse conhecimento. Desse modo, a conferência consolidou-se como o ponto de partida para o desenvolvimento dos estudos focados na observação do comportamento informacional de usuários no contexto científico.

A partir desse marco histórico, a literatura da área mostra que os primeiros estudos de usuários seguiram um modelo clássico, conhecido como "abordagem tradicional". Nessa fase inicial, as pesquisas focavam principalmente nos próprios sistemas de informação, como bibliotecas, arquivos e museus. Para isso, os pesquisadores utilizavam quase sempre metodologias quantitativas, baseando-se em

---

<sup>2</sup> Traduzido do original em inglês: "While researchers use various definitions of information behavior, for our purposes we define it as the study of how people need, seek, give, and use information in different contexts, including the workplace and everyday living." (Pettigrew; Fidel; Bruce, 2001, p. 44).

ferramentas como pesquisas bibliométricas, análise de citações e o levantamento dos documentos mais consultados (Ferreira, 1995). Complementarmente, podemos adotar a perspectiva de Wilson (2000) ao qual afirma que o comportamento informacional engloba todas as ações que uma pessoa realiza ao interagir com fontes de informação e canais de comunicação, culminando no uso do conhecimento obtido. Em termos práticos, isso significa que o conceito envolve nosso comportamento como um todo em relação à informação, seja por meio de uma busca ativa por respostas ou da recepção passiva de conteúdos, ações essas que são sempre guiadas por necessidades reais. Os autores Bartalo, Di Chiara e Contani (2011, p. 2) apresentam o conceito do comportamento informacional como sendo um:

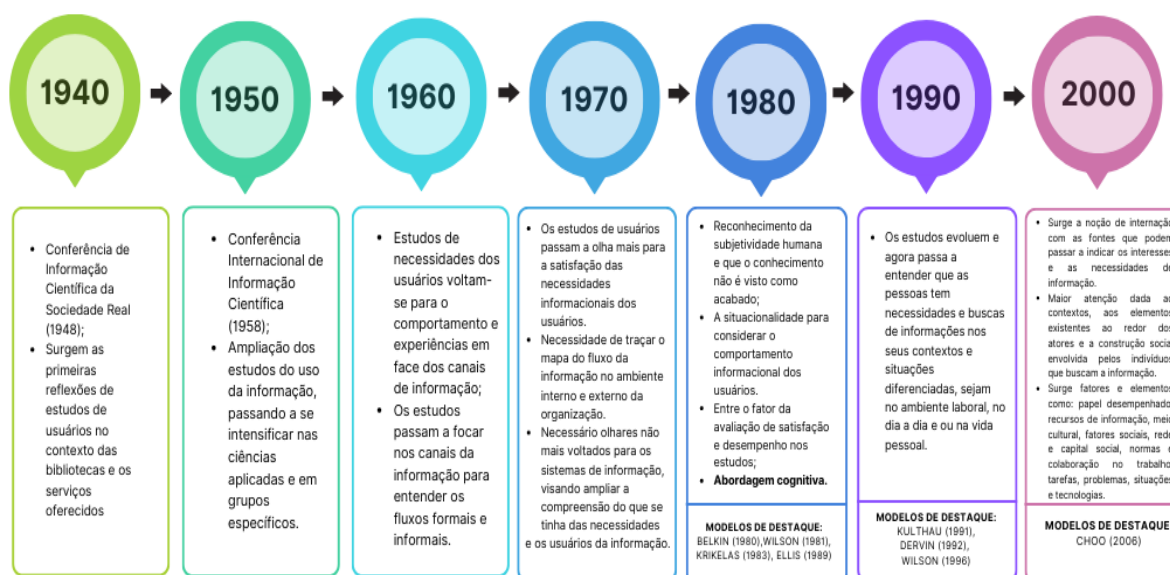
conjunto das atividades desencadeadas por uma necessidade de informação, ou seja, a busca, a comparação das várias informações acessadas, a avaliação, a escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir a necessidade primeira – incluindo a própria identificação da necessidade.

Ao longo da literatura, vimos que o termo comportamento informacional foi adotado por Wilson desde a década de 1970, influenciado pela mudança de paradigma do campo, com pesquisas orientadas às pessoas, às suas necessidades e ao uso de informação. Essa criação conceitual do comportamento informacional surge, dentro de um período em que a Ciência da Informação, dentro do campo de estudos de usuários passava por mudanças e evoluções aos olhares que eram dados aos usuários. Essas mudanças diziam respeito a uma ampliação na percepção do potencial das pesquisas relacionadas aos usuários de informação, que não mais se restringiam a uma abordagem tradicional, marcada por sua natureza hegemônica e que compreendia mais a avaliação dos sistemas de informação de maneira objetiva para uma abordagem alternativa onde passava-se a preencher a lacuna deixada pela abordagem tradicional de não olhar para a identificação real dos significados e impactos pessoais e sociais do usuário com a informação (Ferreira, 1995; Berti, Araújo, 2018).

Assim, nesse contexto de mudança de abordagem, a década de 1970 foi marcada pelo surgimento da abordagem cognitiva, conforme nos mostram os autores Araújo (2008), Ferreira (1995), Berti e Araújo (2018). O principal caminho percorrido por essa abordagem cognitiva foi a adoção de teorias e modelos da psicologia behaviorista (*Information behavior*) que tratavam do problema da discussão das necessidades de informação, com investigações relacionadas ao comportamento informacional dos usuários como representação.

A busca de informação segundo os autores Berti, Bartalo e Araújo (2014) é influenciada por vários fatores, de acordo com o grupo ou com a pessoa a que se refere, porém, dois desses fatores são fundamentais: as fontes de informação (locais onde são procuradas as informações dispostas em diferentes formatos e canais podendo ser formais e/ou informais) e o conhecimento das fontes de informação (considerado pelos autores de grande relevância para o sucesso da busca de informação). Na figura 01 a seguir, está desenhado um diagrama onde tentamos resumir um pouco dessa trajetória que os estudos de usuários e de comportamento informacional perpassam ao longo da história e da literatura da área.

Figura 1 - Evolução dos estudos de usuários e do comportamento informacional



Fonte: elaborado pelas autoras (2026), com base em Ferreira (1997), Costa e Ramalho (2010) e Gasque e Costa (2010).

Na figura 1 demonstrada acima, é possível ver de forma resumida alguns dos marcos importantes na história dos estudos de usuários e do comportamento informacional. Destacamos que na década de 1980, 1990 e 2000 alguns modelos de comportamento informacional trouxeram relevantes contribuições com destaque até os dias atuais. Por último, mas não menos importante, após a abordagem cognitiva surgiu na literatura a abordagem social, onde é trazido um olhar mais pautado na perspectiva da intersubjetividade, levando em conta o que a teoria cognitiva ignorava: os valores, cultura, visão de mundo e suas próprias necessidades específicas e situações que demandam as informações. O foco agora passa a compreender também as ações do

sujeito informacional, levando em consideração elementos que outrora foram desconsiderados, tais como: caráter individual, caráter coletivo, caráter cultural, caráter político, caráter ideológico.

Ademais, na literatura da Ciência da Informação, Capurro (2007) traz um resumo claro das mudanças nos paradigmas físico, cognitivo e social ocorridas na área dos estudos de usuários. Conforme estabelece o autor, a "[...] ciência da informação nasce em meados do século XX com um paradigma físico, o qual é questionado por um enfoque cognitivo idealista e individualista, sendo este, por sua vez, substituído por um paradigma pragmático e social" (Capurro, 2007, não paginado, tradução nossa<sup>3</sup>). Por ora, abordaremos a seguir alguns dos modelos mencionados na figura 01 de maneira sequencial.

## 2.1 Modelos do comportamento informacional

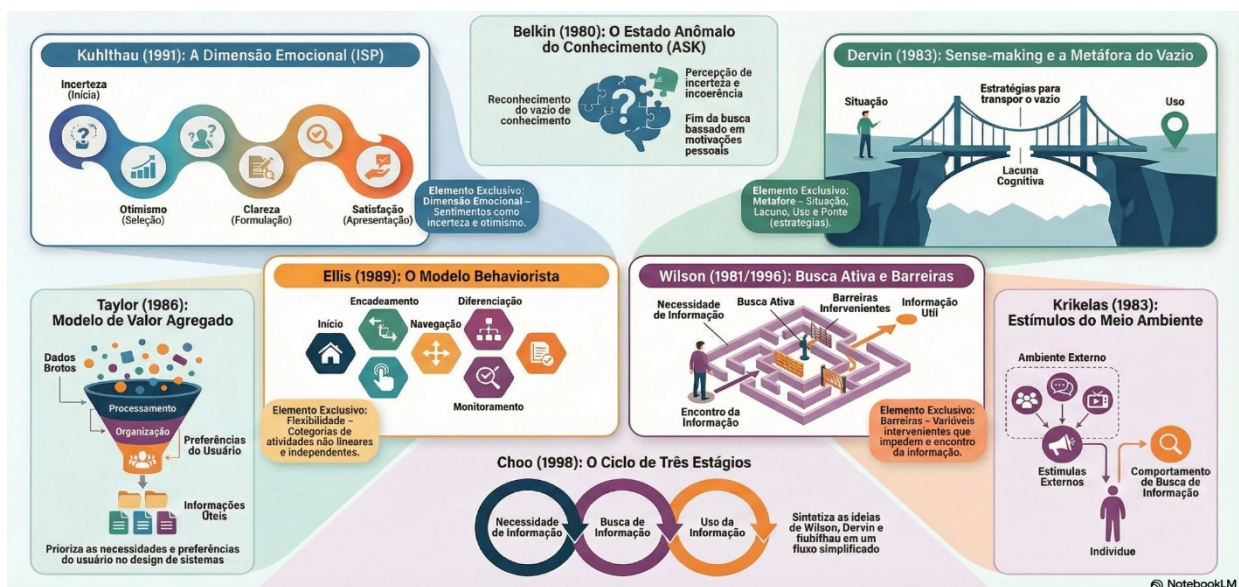
As teorias, métodos e abordagens sob a perspectiva cognitiva criados após a década de 1970, serviram para tentar explicar o comportamento dos usuários de informação e demonstrar o processo de necessidade e busca de informação, levando em consideração que os aspectos cognitivos podem interferir na interpretação da informação e no seu uso, proporcionando aos usuários um estado de ativos diante dos problemas informacionais enfrentados por eles (Berti, Bartalo e Araújo, 2014). A abordagem cognitiva entra em discussão com várias teorias e modelos criados para explicar o comportamento informacional e demonstrar os processos de necessidade e busca de informação. A partir daí, observa-se os aspectos subjetivos, individuais, existentes no processo de busca da informação dos indivíduos para a sua própria construção de significado realizado com o intuito de satisfazer suas necessidades de informação (Berti, Bartalo e Araújo, 2014). Nesta abordagem, "O foco está no comportamento do usuário em relação à informação", segundo pontuam os autores Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 64). Desse modo, é buscado averiguar se os usuários da informação estão tendo as suas necessidades atendidas e compreendendo-se que a informação irá mudar à medida que novos conhecimentos forem inseridos no caminho.

---

<sup>3</sup> Traduzido do original: "[...] la ciencia de la información nace a mediados del siglo XX con un paradigma físico, el cual es cuestionado por un enfoque cognitivo idealista e individualista, siendo este a su vez reemplazado por un paradigma pragmático y social" (Capurro, 2007, não paginado).

Entre as décadas de 1980 e 1990, o campo da Ciência da Informação testemunhou a consolidação de modelos teóricos fundamentados na abordagem cognitiva. Autores como Belkin (1980), Wilson (1981), Dervin (1983), Taylor (1986), Ellis (1989) e Kuhlthau (1991) propuseram estruturas que deslocaram o foco dos sistemas para o usuário e seus processos mentais. A figura 02 apresenta a evolução cronológica desses marcos teóricos até o final da década de 1990, sintetizando suas principais características e a transição do estado de incerteza para o uso efetivo da informação.

Figura 2 - Modelos de comportamento informacional na literatura



Fonte: elaborado pelas autoras (2026) na ferramenta *NotebookLM*, baseado em Guedes (2018).

A figura 2 acima apresenta um cenário rico em modelos que destacam o usuário de informação como sujeito central na trajetória de pesquisa. As características estruturais demonstram como diferentes modelos teóricos e autores complementares do mesmo fenômeno, englobando desde o mapeamento de etapas práticas e emoções envolvidas na busca (como em Kuhlthau e Ellis) e a construção de sentido a partir do contexto vivenciado (Dervin e Taylor), até visões holísticas que conectam o surgimento da necessidade ao uso efetivo no cotidiano e no trabalho (Wilson e Choo). Dessa forma, percebe-se que a necessidade de informação é o tema mais evidenciado desde a década de 1980, com o modelo que se propunha a investigar o Estado Anômalo do Conhecimento (Belkin, 1980). Ao longo de toda a década de 1980 e 1990 houve um aprofundamento nas discussões, e temas como barreiras informacionais (Wilson, 1981)

e aspectos cognitivos dos usuários (Kuhlthau, 1991) foram levados em conta para melhor conduzir as pesquisas relacionadas à necessidade, busca e uso da informação.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Esta pesquisa possui natureza qualitativa e quantitativa, pois conforme expressa o autor Proetti (2018, p. 2) as pesquisas que adotam essa natureza possibilitam a “reflexão dos caminhos a serem seguidos nos estudos científicos”. Visto que essa abordagem de pesquisa nos auxilia em nossos achados a “entender, desvendar, qualificar e quantificar de forma verificativa, bem como permitem estudar a importância dos fenômenos e fatos para que se possa mensurá-los” (Proetti, 2018, p.2). Destacamos a importância da análise qualitativa, uma vez que ela embora não vise a quantificação como a pesquisa quantitativa, ela busca dar um direcionamento para entendermos os fatos e interpretá-los dentro da realidade social (Proetti, 2018; Gunter, 2006). Acerca do objetivo, esta pesquisa tem finalidade exploratória sobre a temática publicada na área de comportamento informacional, pois, conforme Gil (2002, p.41) quando falamos do uso da pesquisa exploratória em trabalhos acadêmicos, este visa “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses [...] o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.”

Complementando, Andrade (2006, p. 124) pontua também que uma das vantagens de a pesquisa exploratória constituir em "proporcionar maiores informações sobre um determinado assunto" e descobertas de novos enfoques para os estudos daquela área, que corresponde a uma das propostas desta pesquisa, visto que buscamos entender como as produções acadêmicas das dissertações do PPGIC/UFRN que abordam comportamento informacional foram construídas pelos egressos do curso. Para a coleta de dados adotou-se o método de documentação indireta em que foram extraídos no dia 04/06/2023, os dados da pesquisa no repositório institucional da UFRN, diretamente na coleção de dissertações indexadas no site do PPGIC a partir do link <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/24097>. Importante registrar que a coleta envolveu as dissertações finalizadas nos primeiros cinco anos do Programa (2018 a 2022).

Quadro 1 - Critérios de busca dos dados para a pesquisa

Processo de busca e estratégias adotadas para a seleção da amostra	
Base de dados utilizada como fonte de dados secundários	Repositório Institucional da UFRN - Coleção dissertações do PPGIC
Filtros e estratégias de busca usadas no repositório	Publicações indexadas na coleção do repositório do PPGIC com a palavra-chave "Comportamento informacional"
	Verificação de aderência ao tema a partir do título, palavras-chaves, resumo e sumário do trabalho
Resultados encontrados	7 dissertações defendidas entre os anos de 2018 a 2022

Fonte: elaborado pelas autoras (2026).

A partir de então, foi resgatado um total de 76 dissertações recuperadas na coleção do PPGIC e disponíveis de maneira pública dentro do repositório. Aplicou-se como estratégia para afunilar os dados da amostra o uso de filtros como 'título' e 'assunto' para a navegação da página, o que resultou em 253 categorias de assuntos existentes. Na quarta página, identificou-se o tópico de interesse: 'Comportamento informacional'. É importante ressaltar que, devido a uma inconsistência de metadados no Repositório Institucional (RI/UFRN), o termo apresentava duas entradas distintas: uma com a inicial minúscula e outra com a inicial maiúscula ('comportamento informacional' e 'Comportamento Informacional'). Enquanto a primeira variante recuperava 06 resultados, o trabalho de Aquino (2021) estava indexado exclusivamente na segunda. Para fins desta pesquisa, ambos os termos foram consolidados, o que resultou em uma amostra final de 07 dissertações desenvolvidas por egressos do curso: Guedes (2018), Nogueira (2018), Aquino (2019), Papaleo (2019), Silva (2020), Koering (2022) e Silva (2022). Visando otimizar a análise documental e a tabulação dos dados, esses estudos foram organizados em ordem cronológica, conforme apresentado no quadro 2 a seguir.

Quadro 2 - Dissertações da amostra selecionada do PPGIC

Data de indexação no RI	Ano	Título da Dissertação	Autor(es)
23-nov-2018	2018	Avaliação da etapa de solicitação de material informacional no processo de compras no SIPAC: um estudo de usabilidade na perspectiva dos docentes do CCSA/UFRN	GUEDES, Shirley de Carvalho
12-dez-2018	2018	Estudo de usuários da informação nas redes sociais na internet: uma etnografia virtual na fanpage do TVU notícias	NOGUEIRA, Jamille Michele Xavier

13-set-2019	2019	Serviço de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede: estudo do comportamento informacional dos usuários com vistas a melhoria do serviço de normalização	AQUINO, Fernanda de Medeiros Ferreira
19-nov-2019	2019	Comportamento informacional de servidores frente à introdução de um novo sistema: um estudo de caso em uma universidade pública	PAPALEO, Sara Salsa
2-dez-2020	2020	Diagnóstico de competência e comportamento informacional dos discentes dos cursos técnicos da Escola Agrícola de Jundiá - Rio Grande do Norte	SILVA, Valéria Maria Lima da
7-jul-2022	2022	Comportamento informacional de gestores nas decisões acadêmicas relativas à pandemia de SARS-COV-2 no contexto de uma instituição federal de ensino superior	SILVA, Judson Daniel Oliveira da
29-nov-2022	2022	Combate à desinformação no processo eleitoral brasileiro: uma análise da atuação da justiça eleitoral sob a ótica da construção do conhecimento e da mediação da informação	KOERING, João Henrique

Fonte: elaborado pelas autoras (2026).

A aplicação da Análise de Conteúdo de Bardin (1977), serviu para mapear de forma qualiquantitativa os autores e modelos de comportamento informacional mais citados, identificar as palavras-chave predominantes e compreender os diferentes contextos de aplicação dessas dissertações. Dessa forma, o tratamento dos dados permitiu uma visão estruturada de como o comportamento informacional é construído e aplicado pelos egressos do programa.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

Tendo em vista que hoje, no contexto de mundo conectado, em que as informações são constantemente distribuídas e disseminadas conforme pontua Ferro e Moresi (2008) e que as trocas de experiências individuais representam grande contribuição para a interação dos indivíduos nos grupos das organizações onde eles pertencem, fez-se necessário analisar as principais contribuições das dissertações defendidas no PPGIC no período de 2018 a 2022, na temática de comportamento informacional, para evidenciar na literatura produzida pelos egressos, autores mais citados da área, bem como possíveis considerações e contribuições para investigações a serem trabalhadas em pesquisas futuras pelos alunos do programa.

#### 4.1. Mapeamento da produção: co-ocorrência das palavras-chaves

Acerca das palavras chaves dos trabalhos analisados, utilizou-se como estratégia para facilitar a análise do conteúdo a técnica de nuvem de palavras. Assim, com base em 25 palavras chaves encontradas ao todo, na ferramenta de geração de nuvem de palavras gratuita *Word Clouds* que está disponível no site <https://www.wordclouds.com/> gerou-se uma nuvem de palavras que representasse, com base na repetição dos termos, a relevância das palavras mais usadas nos descritores das dissertações analisadas, conforme figura 3 a seguir.

Figura 3 - Nuvem de palavras gerada com base na frequência das palavras-chaves



Fonte: elaborado pelas autoras (2026).

Com base na nuvem de palavras da figura 03, considerando o propósito que se destina a investigação da lei de Zipf (1949), vemos que nos textos da amostra existe uma unanimidade de 12% do total de 25 palavras-chaves identificadas, em cima de 03 termos principais, a saber: comportamento informacional, gestão da informação e gestão do conhecimento. Assim, os demais termos usados foram diferenciando-se conforme o enfoque de cada pesquisa dos autores, tendo em vista que o que se espera de uma pesquisa com usuários é que além da “busca da informação pelo indivíduo acarreta mudanças no estado de conhecimento” (Berti e Araújo, 2014, p. 234). Ao realizar intervenções locais nos ambientes dos alunos, é compreensível a diversidade de cenários, visto que o conhecimento, conforme afirma Valentim (2005, p. 10) congrega “propriedades inerentes ao sujeito que o constrói. Essas propriedades serão utilizadas de forma diferente, por cada indivíduo, caracterizando-se, assim, como conhecimento único”.

Além dessa análise das palavras chaves, analisou-se também as palavras chaves com base nos resultados de cada estudo, buscando identificar temas centrais dos objetos das dissertações analisadas. De acordo com a pesquisa, chegamos aos temas: competência em informação, comportamento informacional, redes sociais, sistemas de informação e usabilidade. Na sequência trazemos o mapeamento da produção no que tange à coautoria de pares bibliográficos, buscando apresentar os modelos utilizados nas dissertações e quem são os autores da literatura.

#### **4.2. Mapeamento da produção: co-autoria de pares bibliográficos**

Ao realizar a leitura das 07 (sete) dissertações da amostra selecionada com o termo “comportamento informacional” do repositório institucional consultado, viu-se que 06 (seis) destes estudos citam modelos de comportamento informacional, exceto o estudo de Koerig (2022) que mencionou o comportamento informacional, porém não da forma mais convencional com a abordagem aos modelos de comportamento. E assim, possuía um enfoque mais voltado para a mediação da informação e mediação institucional no âmbito da desinformação. Ao analisar o conteúdo do referencial teórico das dissertações de Guedes (2018), Nogueira (2018), Aquino (2019), Papaleo (2019), Silva (2020), Silva (2022) notamos que o referencial teórico dos estudos se concentrou nos modelos de Ellis (1989), Kuhlthau (1991) e Wilson (1981) que foram citados cada um 6 (seis) vezes na amostra total das dissertações. Logo após, aparece o modelo de Dervin (1983) sendo citado 5 (cinco) vezes e modelo de Belkin (1980) sendo citado 3 (três) vezes. Os demais modelos encontram-se pulverizados e distribuídos em Wilson (1996), Krikelas (1983), Taylor (1986) sendo citado cada um 2 (duas) vezes e os modelos de Choo (1998), Mckenziee (2003) e Miranda (2006) sendo citados apenas 1 (uma) vez. A seguir, apresentamos o mapeamento da produção dos autores e fontes nas dissertações analisadas.

#### **4.3. Mapeamento da produção: autores e fontes mais citados nas pesquisas no campo do comportamento informacional analisadas**

Apresentaremos quais foram os modelos de comportamento informacional que são citados no referencial das sete dissertações analisadas a partir do quadro 02, iremos

demonstrar quais são as citações de autores e referências dos modelos conforme analisado em cada uma das dissertações<sup>4</sup> no quadro 3.

Quadro 3 - Quantitativo de modelos de comportamento informacional citados no referencial teórico das Dissertações da amostra selecionada do PPGIC

MODELOS DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL CITADOS NO REFERENCIAL TEÓRICO	GUEDES (2018)	NOGUEIRA (2018)	AQUINO (2019)	PAPELEO (2019)	SILVA (2020)	SILVA (2022)
Modelo do Estado Anômalo do Conhecimento de Belkin (1980)	X	X			X	
Modelo da Construção de sentido (Sense-making) de Dervin (1983)	X	X	X	X		X
Modelo de procura por informação de Krikelas (1983)			X		X	
Modelo Valor Agregado de Taylor (1986)	X	X				
Modelo comportamental de busca de informação de Ellis (1989)	X	X	X	X	X	X
Modelo Information Search Process (ISP) de Kuhlthau (1991)	X	X	X	X	X	X
Modelo de Wilson (1981)	X	X	X	X	X	X
Modelo de Wilson (1996)	X	X				
Modelo de uso de informação de Choo (1998)	X					
Modelo bidimensional de práticas informacionais de Mckenziee (2003)		X				
Modelo de Interrelação entre as necessidades informacionais e a competência de Miranda (2006)					X	

Fonte: elaborado pelas autoras, 2026.

Em relação aos estudos que aplicam modelos estruturados, nota-se uma preferência clara pelas propostas de Kuhlthau (1991) e Ellis (1989). Essa recorrência sugere que a flexibilidade desses modelos permite sua adaptação aos mais diversos contextos investigados no programa. Em menor escala, mas ainda presentes, identificam-se as contribuições de Belkin (1980), Wilson (1981) e Taylor (1986), conforme detalhado no quadro 03. Essa diversidade metodológica reflete a pluralidade de perspectivas adotadas pelo PPGIC/UFRN para compreender as múltiplas facetas do

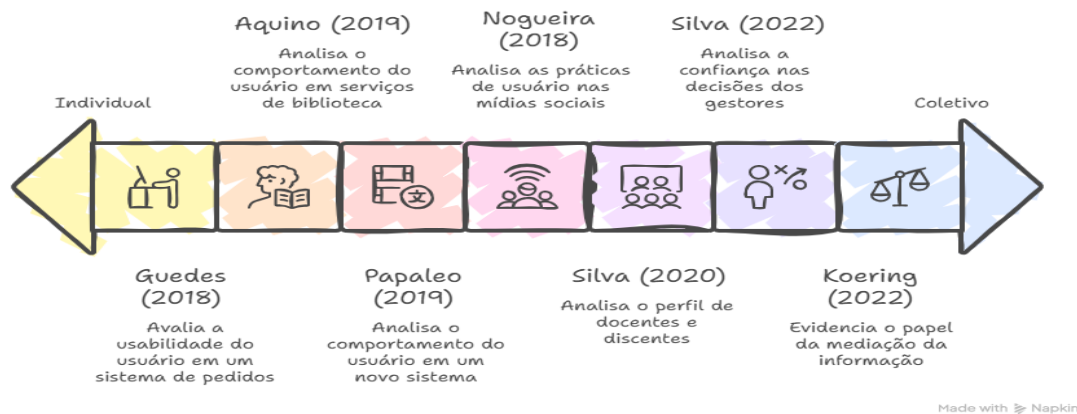
<sup>4</sup> Considerando que o estudo de **Koering (2022)** se volta prioritariamente à mediação da informação, sua exclusão do quadro 03 justifica-se em virtude da ausência de um modelo de comportamento informacional aplicado. Embora o autor não utilize modelos sua obra oferece a base conceitual necessária para compreender o usuário dentro de fluxos informacionais e da mediação.

fenômeno informacional. Para sintetizar essas contribuições, apresentamos a seguir um panorama geral dos estudos analisados.

#### 4.4. Contextos, aplicações dos modelos de comportamento informacional e mediação informacional, e delineamento metodológico dos estudos

Como forma de sintetizar as discussões dos estudos dos egressos do PPGIC sobre o comportamento informacional, esta subseção oferecerá uma visão geral dos estudos selecionados. Além de mapear a aplicação dos modelos como já realizado anteriormente e dos autores destes modelos aplicados, buscou-se compreender o contexto de sua utilização, as abordagens e as escolhas metodológicas dos autores. Dessa forma, a síntese aqui construída visa destacar as particularidades de cada investigação e, sobretudo, os resultados e as contribuições alcançadas nas dissertações sobre a temática do comportamento informacional do programa no período analisado de 2018 à 2022 como observamos nas figuras 04 e 05. A figura 04 nos apresenta a pluralidade epistemológica das dissertações produzidas no PPGIC/UFRN, evidenciando uma trajetória que parte de necessidades pontuais até atingir dimensões institucionais.

Figura 4 - Resumo dos objetivos dos estudos analisados



Fonte: elaborado pelas autoras (2026) na ferramenta *Napkin IA*<sup>5</sup>.

A análise sintetizada na figura 4, revela um espectro de pesquisa que transita da dimensão estritamente individual para a coletiva. Inicialmente, observa-se um núcleo de estudos voltados ao comportamento e à interação do **sujeito** com sistemas e serviços, representados pelos trabalhos de Guedes (2018), Nogueira (2018), Aquino (2019) e Papaleo (2019). Tais pesquisas alinham-se à abordagem cognitiva, investigando desde a


<sup>5</sup> <https://app.napkin.ai/>

usabilidade em sistemas de pedidos até o comportamento informacional em mídias sociais e bibliotecas, onde o foco reside nas estruturas mentais e nas necessidades específicas do usuário. À medida que o espectro se desloca para o polo coletivo, a produção do programa expande seu escopo para abranger dinâmicas sociais e organizacionais. Esse movimento é evidenciado nos estudos de Silva (2020), que analisa perfis de grupos docentes e discentes, e de Silva (2022), cujo foco recai sobre a confiança nos processos decisórios de gestores. Finalizando com o trabalho de Koering (2022) que consolida a transição para o coletivo ao evidenciar o papel fundamental da mediação da informação.

Essa trajetória de pesquisa corrobora a análise de Feldman, Oliveira e Souza (2023) acerca do protagonismo dos programas de pós-graduação brasileiros no adensamento do debate metodológico em Ciência da Informação, especialmente nos domínios da mediação e gestão. Segundo os autores Feldman, Oliveira e Souza (2023), a área tem expandido seus horizontes para abarcar tanto os fundamentos epistemológicos quanto o impacto social da informação. Tal movimento se sustenta na subárea de comportamento informacional que, conforme aponta Araújo (2014), consolidou-se ao integrar as dimensões cognitivas e sociais, permitindo uma compreensão mais holística dos processos informacionais. Nesse contexto, observa-se que o PPGIC/UFRN acompanha a tendência nacional ao apresentar uma produção científica que percorre desde as interações cognitivas básicas, voltadas ao preenchimento de lacunas individuais de conhecimento, até as complexas práticas de mediação que moldam os contextos organizacionais. Portanto, ainda que se trate de um recorte específico frente ao volume total de produções do programa, os estudos analisados ilustram a versatilidade temática do PPGIC/UFRN. Ao abranger desde o foco no indivíduo até as dinâmicas coletivas, essa produção indica um alinhamento com tendências contemporâneas, sugerindo que o fortalecimento das pesquisas regionais contribui significativamente para o adensamento teórico e social da Ciência da Informação. Para ilustrar o delineamento metodológico adotado pelos trabalhos, a figura 05 apresenta um resumo visual das abordagens, métodos e técnicas aplicadas nas pesquisas de cada uma das 7 (sete) dissertações analisadas.

Figura 5 - Resumo das metodologias nos estudos analisados

Autor (ano)	Procedimentos/Amostra	Métodos	Técnicas de Coleta de Dados	Técnicas de Análise de Dados
Guedes (2018)	12 docentes	Pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso	Questionário, teste de usabilidade, entrevista	Análise estatística, análise de conteúdo
Nogueira (2018)	275 postagens, 19 respondentes	Pesquisa bibliográfica, observação em campo, etnografia virtual	Entrevistas, levantamento de dados estatísticos	Análise de conteúdo, análise estatística
Aquino (2019)	7 universidades, 14 usuários	Pesquisa bibliográfica	Questionário	Análise de conteúdo, análise estatística
Papeleo (2019)	14 servidores	Pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso	Entrevistas semiestruturadas, observação, coleta de documentos	Análise de Conteúdo, análise de dados
Silva (2020)	7 docentes, 200 discentes	Pesquisa bibliográfica	Questionário aplicado aos docentes, questionário aplicado aos discentes	Análise estatística descritiva
Silva (2022)	30 docentes	Pesquisa documental, estudo de caso	Pesquisa documental, questionário, entrevista	Análise de Conteúdo, análise de dados
Koering (2022)	27 tribunais, 193 servidores	Pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso	Pesquisa documental, questionário	Análise de Conteúdo, análise de dados

Made with  Napkin

Fonte: elaborado pelas autoras (2026) na ferramenta *Napkin IA*<sup>6</sup>.

Analisando a figura 05, identifica-se um padrão metodológico predominante nas dissertações, caracterizado pela combinação de métodos qualitativos e quantitativos. A pesquisa bibliográfica foi usada em 6 de 7 trabalhos como base teórica, frequentemente combinada com o estudo de caso (4 de 7). A etnografia foi empregada em 1 de 7 estudos. Quanto às técnicas de coleta, o questionário foi a ferramenta mais utilizada (5 de 7), seguido por entrevistas e análise documental (ambas em 4 de 7). Destaca-se o uso do "Teste de Usabilidade" e da observação no estudo de Guedes (2018), demonstrando foco na experiência e comportamento real do usuário da informação. Os resultados dessas 7 dissertações serão detalhados no quadro 4.

Quadro 4 - Principais resultados dos estudos analisados

AUTOR (ANO)	PRINCIPAIS RESULTADOS
GUEDES (2018)	No estudo, 83,4% dos usuários mostraram um bom nível de habilidade em computadores. Todos os usuários têm conhecimento e experiência em usar e-mails, internet, catálogo da SISBI e sistemas da UFRN, variando entre 91,97% e 100%. Muitos acessam o catálogo do SISBI para bibliografia e atualização, com 50% conhecendo as novas adições e 83,3% recomendando publicações para o SISBI. Algumas barreiras

<sup>6</sup> <https://app.napkin.ai/>

	incluem problemas em encontrar links de solicitação e falhas na busca, além de dificuldades em cadastrar devido a falta de números ISBN. Sobre as bibliotecas, 58,3% estão satisfeitos com o acervo e 50% acham a interface do sistema agradável.
NOGUEIRA (2018)	Feito recomendações frente às barreiras identificadas incluindo: adequar a linguagem para compreensão do público, maior periodicidade e constância nas publicações, postagem de conteúdos específicos para a rede, publicação de vídeos com quadros temáticos, incentivo ao compartilhamento das publicações, interação com os seguidores, implantação de cursos de capacitação em gestão de mídias sociais, inclusão de estudados na área de comunicação na equipe de mídias, e a criação de um plano de gestão de comunicação e gerenciamento de mídias sociais.
AQUINO (2019)	Usando o Modelo de Ellis, o estudo categorizou dados e mostrou que 4,1% dos usuários agendavam atendimentos com o bibliotecário pelo SIGAA, principalmente para questões de ABNT (3,7%). Além disso, 3,8% melhoraram suas habilidades normativas após o atendimento. Cerca de 4,4% buscavam as normas online, 3,1% usavam o convênio UFRN-ABNT. 4,1% tinham dificuldade em acompanhar mudanças normativas, enquanto 2,6% achavam as normas compreensíveis. Quanto a plataformas online, 36% preferiam atendimento por aplicativo, 21% chat na página da BCZM ou módulo do SIGAA, e 14% via WhatsApp. Sugestões finais incluíram serviços e recursos na página da BCZM: atendimento online, templates, guias, tutoriais, videoaulas e treinamentos para gerenciadores como Mendeley e Zotero, além de ampliar a divulgação dos serviços oferecidos.
PAPELEO (2019)	O estudo identificou algumas das principais dificuldades dos servidores quanto a necessidade de informação, fontes de informação e comportamento de busca, barreiras, sugestões de melhorias. Realizada uma proposta de intervenção sugerindo a construção de Perguntas Frequentes (FAQ), exposto um protótipo de Carta de Serviço detalhando os fluxos e detalhes dos procedimentos e Equipe móvel para treinamento.
SILVA (2020)	Diagnosticado o perfil dos docentes e discentes e feito uma proposta de Oficina para o desenvolvimento da habilidade acesso à informação, Oficina para o desenvolvimento de habilidades na avaliação da informação, Oficina para o desenvolvimento de habilidades no uso da informação um serviço de orientação para atendimento, de forma individualizada dos alunos que estão concluindo o seu curso técnico.
SILVA (2022)	A análise da amostra revela participantes maduros em idade e experiência, a maioria com mais de 10 anos como docentes na UFRN. Na representação do CONSEPE, a maioria são titulares e experientes em várias categorias. As reuniões prévias são consideradas suficientes para decisões, apesar de opiniões divergentes sobre eficácia. Participações em diversos tipos de reuniões são comuns, com confirmação variando conforme percepção. Durante a pandemia, os participantes mudaram padrões de busca por informação; 97% sentiram segurança em decidir com informações relevantes. Como sugestão de proposta de melhoria deixada foi a importância preservar experiência através de documentação, incluindo processos decisórios para embasar futuras ações.
KOERING (2022)	Entre 1301 notícias sobre combate à desinformação, apenas 191 correspondem a ações efetivas dos tribunais. O TRE de Santa Catarina liderou com 147 notícias. Todos os TREs realizaram eventos para tratar da desinformação em eleições. As ações incluíram plataformas digitais, normativas, campanhas, demandas judiciais e parcerias. O estudo analisou servidores do TRE/RN: maioria entre 36-55 anos (74,7%), com nível superior (99,7%), principalmente Técnicos Judiciários (52,2%), 85,5% com mais de 10 anos de experiência. Confiança em urnas eletrônicas alta (95,6%), menos em voto em papel (53,9%). Maioria não apoia voto impresso (67%), confiando em urnas atuais. Buscam informação em notícias online (75,8%) e redes sociais (50,5%), verificando veracidade (41,8%). 58,2% não compartilham sobre urnas eletrônicas, possivelmente por desinformação. Verificam data (62,6%), título (71,4%), nem sempre lendo matéria toda (39,6%). Buscam outras fontes (35,2%). Maioria conhece (87,9%) e apoia moderadores em redes sociais (95,5%). Sugestões para combate à desinformação incluem educação, ferramentas de detecção, mudanças em canais digitais e regulamentação. Proposta de melhoria: capacitação sobre segurança e auditabilidade de urnas, conhecimento interno para lidar com desinformação, campanhas internas.

Fonte: elaborado pelas autoras (2026).

Diante do quadro 4, destacamos que: Guedes (2018), constatou a alta habilidade tecnológica dos usuários, mas evidenciou a necessidade de superar barreiras estruturais

em sistemas de busca e solicitação bibliográfica. Na mesma linha de superação de obstáculos; Nogueira (2018) propôs estratégias de adequação de linguagem, interação e constância para transpor barreiras de comunicação em mídias sociais institucionais; Aquino (2019) mapeou o comportamento dos usuários em serviços de normalização acadêmica, destacando a forte preferência por canais de atendimento online e a demanda por materiais de apoio, como tutoriais e templates; paralelamente, Papeleo (2019) diagnosticou as necessidades e dificuldades de busca de servidores no sistema Mesa Virtual, formulando intervenções práticas como FAQs e Cartas de Serviço; voltando-se para o aspecto formativo, Silva (2020) delineou perfis da comunidade escolar para estruturar oficinas focadas no desenvolvimento de competências essenciais: acesso, avaliação e uso da informação; já no cenário atípico da crise sanitária da pandemia da Covid-19, Silva (2022) demonstrou como gestores experientes da UFRN adaptaram seus padrões de busca para garantir segurança decisória durante a pandemia, recomendando a documentação ativa dessas experiências para o futuro; por fim, embora Koering (2022) não tenha focado no uso de modelos de comportamento informacional, o estudo foi mantido na amostra pois o autor explorou a mediação aliada ao combate à desinformação na Justiça Eleitoral, revelando um alto nível de confiança dos servidores nas urnas eletrônicas e ressaltando a urgência de iniciativas de educação institucional e letramento informacional para o enfrentamento contínuo de notícias falsas.

Em conclusão, as sete dissertações analisadas no PPGIC/UFRN entre 2018 e 2022 reafirmam a natureza aplicada do mestrado profissional ao converterem os estudos do comportamento informacional em intervenções práticas, como guias, diagnósticos e oficinas, atendendo ao Art. 3 previsto na Resolução nº 140/2023-CONSEPE (UFRN, 2023) no objetivo do programa de compartilhar conhecimento com a sociedade. Esse cenário local encontra ressonância no mapeamento nacional de Feldman, Oliveira e Souza (2023), que situa o PPGIC/UFRN em um contexto em que a região Nordeste detém 29% dos programas de Ciência da Informação do país. Além disso, o programa integra o seleto grupo de apenas 7% das ofertas nacionais (dados de 2023) que adotam a nomenclatura específica de "Gestão da Informação e do Conhecimento", temática que lidera as áreas de concentração no Brasil. Essa convergência metodológica reforça a relevância de diagnósticos locais para compreender como as tendências nacionais de

gestão e mediação se materializam em aplicações práticas e recortes teóricos específicos, como os modelos de comportamento informacional aqui investigados.

## 6 CONCLUSÃO

Ao realizar o mapeamento macro da produção científica do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC/UFRN) até o período das análises dos dados em 2023, observa-se um volume considerável de 72 dissertações defendidas. No entanto, ao afunilar o escopo para a subárea do comportamento informacional, identifica-se um cenário de baixa representatividade: apenas 7 trabalhos (aproximadamente 10% do total) atenderam aos critérios de inclusão desta pesquisa. Contrariamente ao que se poderia supor de uma área estabelecida, a distribuição desses estudos não revela uma consistência investigativa, mas sim um interesse acadêmico embrionário no PPGIC/UFRN pelo tema do comportamento informacional nas dissertações analisadas. Este reduzido volume de 10% das pesquisas dedicadas aos estudos de usuários (em 2023 período que foi realizado a coleta dos dados ora apresentados) demonstra que, embora o comportamento informacional constitua uma vertente da Ciência da Informação (Araújo, 2014), ele ainda detém uma posição secundária e insuficientemente aprofundada na produção institucional do PPGIC/UFRN. Para superar essa concentração e adensar a teoria da Ciência da Informação, é urgente estimular futuros estudos com oficinas, cursos e palestras com especialistas realizadas pelo programa, trazendo casos aplicados que liguem a teoria à gestão, estimulando o interesse científico dos discentes para o comportamento informacional.

A despeito dessa baixa representatividade quantitativa, o exame qualitativo das produções identificadas permite delinear as vertentes exploradas pelos egressos que vão desde a superação de barreiras estruturais e comunicacionais (Guedes, 2018; Nogueira, 2018) e o mapeamento de perfis e necessidades em sistemas e serviços (Aquino, 2019; Papaleo, 2019), até as dimensões formativas e adaptativas do uso da informação (Silva, 2020; Silva, 2022) e a mediação institucional e o letramento informacional no combate à desinformação (Koering, 2022). Essa produção científica confirma a validade dos modelos de Ellis (1989) e Kuhlthau (1991) para a Gestão da Informação e do Conhecimento. Em suma, a convergência entre os achados locais e o panorama nacional de Feldman, Oliveira e Souza (2023) reforça a consolidação do PPGIC/UFRN como um polo estratégico na região Nordeste, que concentra 29% dos

programas da área. Além disso, para investigações futuras, recomenda-se a análise das ementas das disciplinas para alinhar o ensino às práticas de pesquisa, expandindo esse mapeamento para outros repositórios e PPGs, visando consolidar a temática em diferentes contextos institucionais.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2006. 174p.

AQUINO, Fernanda de Medeiros Ferreira. **Serviço de Informação e Referência da Biblioteca Central Zila Mamede: estudo do comportamento informacional dos usuários com vistas a melhoria do serviço de normalização**. 2019. 174 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/16/5>. Acesso em: 11 jun. 2023.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos [...]**. São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/179052>. Acesso em: 25 jun. 2023.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila de. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/91416>. Acesso em: 25 jun. 2023.

ARAÚJO, E. P. O.; PAULA, C. P. A. de. Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação.

**PRISMA.COM**, Porto, n. 34, p. 46–63, 2017. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/3176>. Acesso em: 26 mar. 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 225p.

BARTALO, Linete; DI CHIARA, Ivone Guerreiro; CONTANI, Miguel Luiz. Competência informacional: suas múltiplas relações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos [...]**. Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <https://www.google.com/search?q=http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/viewFile/596/411>. Acesso em: 30 ago. 2023.

BELKIN, N. J.; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. Ask for information retrieval: part I. background and theory. **Journal of Documentation**, v. 38, n. 2, p. 61-71, jun. 1982. DOI: 10.1108/eb026722. Disponível em: [https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?params=/context/istpub/article/1150/&path\\_info=ASK\\_FOR\\_INFORMATION\\_RETRIEVAL\\_part\\_1.pdf](https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?params=/context/istpub/article/1150/&path_info=ASK_FOR_INFORMATION_RETRIEVAL_part_1.pdf). Acesso em: 31 mar. 2026.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Pressupostos da teoria ator-rede para os estudos das práticas informacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 28, n. 2, p. 285-294, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/38024>. Acesso em: 10 jun. 2023.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey; BARTALO, Linete; ARAÚJO, Carlos Alberto

Ávila. Comportamento informacional de pais de crianças com síndrome de Down. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 225-248, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/33926>. Acesso em: 08 jun. 2023.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y ciencia de la información. **Enlace**, Maracaibo, v. 4, n. 1, p. 11-29, abr. 2007. Disponível em: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000100002&lng=es&nrm=iso](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000100002&lng=es&nrm=iso). Acesso em: 26 mar. 2026.

COSTA, E. S. da; PIRES, E. A. de N. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os discentes da Faculdade de Biblioteconomia no Estado do Pará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 149-188, jul./set. 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/36538>. Acesso em: 08 jun. 2023.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

CUNHA, Murilo Bastos da et al. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/1430>. Acesso em: 08 mar. 2023.

DERVIN, Brenda. An overview of sense making research: concepts methods and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983, Dallas. **Proceedings [...]**. Dallas: ICA, 1983. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/items/2438/files/Dervin83a.htm>. Acesso em: 31 mar. 2026.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (org.). **Qualitative research**

**in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84. Disponível em: <https://tefkos.comminfo.rutgers.edu/Courses/612/Articles/DervinMindseye.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2026.

EISENBERG, Mike; DIRKS, Lee. **Taylor's value-added model: still relevant after all these years**. Los Angeles: iConference, UCLA, 2008. Disponível em: <https://faculty.washington.edu/mbe/EisenbergDirksTaylorValueAddedModified2008.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2026.

FELDMAN, D.; OLIVEIRA, D. A.; SOUZA, E. D. As linhas de pesquisa nos programas de pós-graduação em ciência da informação no Brasil: o domínio teórico da produção, mediação e gestão da informação. **Revista EDICIC**, Costa Rica, v. 3, n. 4, 2023. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9655658>. Acesso em: 23 jun. 2023.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 2, p. 1-10, 1995. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/19214>. Acesso em: 01 set. 2023.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre: [s. n.], 1997. Disponível em: <https://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>. Acesso em: 01 set. 2023.

FERRO, Celso Moreira; MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Inteligência Organizacional: Identificação das bases doutrinárias para a investigação criminal. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/6207>. Acesso em: 03 set. 2023.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154p.

FRANÇA, Júnia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. 7. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2004. 242p.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-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: <https://brapci.inf.br/v/20768>. Acesso em: 03 set. 2023.

GUEDES, Shirley de Carvalho. **Avaliação da etapa de solicitação de material informacional no processo de compras no SIPAC**: um estudo de usabilidade na perspectiva dos docentes do CCSA/UFRN. 2018. 198 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 201-209, maio/ago. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/HMpC4d5c bXsdt6RqbrmZk3I/?lang=pt>. Acesso em: 6 jul. 2023.

KOERIG, João Henrique. **Combate à desinformação no processo eleitoral brasileiro**: uma análise da atuação da justiça eleitoral sob a ótica da construção do conhecimento e da mediação da informação. 2022. 133 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

KUHLTHAU, Carol. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <https://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau2/wp-content/uploads/sites/185/2016/01/InsidetheSearchProcess.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2026.

NOGUEIRA, Jamille Michele Xavier. **Estudo de usuários da informação nas redes sociais na internet**: uma etnografia virtual na fanpage do TVU notícias. 2018. 124 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

PAPALEO, Sara Salsa. **Comportamento informacional de servidores frente à introdução de um novo sistema**: um estudo de caso em uma universidade pública. 2019. 136 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, v. 35, p. 43-78, 2001. Disponível em: <https://faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/ConceptualFrameworks.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2026.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC; Brasília, DF: IBICT, 1982. 66p.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, set./dez. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/134756>. Acesso em: 25 jun. 2023.

PROETTI, Sidney. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen**, São Paulo, v. 2, n. 4, 2018. Disponível em: <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60>. Acesso em: 06 jul. 2023.

SILVA, Judson Daniel Oliveira da. **Comportamento informacional de gestores nas decisões acadêmicas**

**relativas à pandemia de SARS-COV-2 no contexto de uma instituição federal de ensino superior.** 2022. 155 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

SILVA, Larissa Fernandes da. **Diretrizes de educação de usuários para bibliotecas universitárias federais brasileiras em período pandêmico.** 2024. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2024.

SILVA, Valéria Maria Lima da. **Diagnóstico de competência e comportamento informacional dos discentes dos cursos técnicos da Escola Agrícola de Jundiá - Rio Grande do Norte.** 2020. 160 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Resolução nº 140/2023-CONSEPE, de 05 de dezembro de 2023.** Natal: UFRN, 2023.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Construção de Conhecimento Científico. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação.** São Paulo: Polis, 2005. 224p., p. 7-28.

VIEIRA, Leide Jane Cruz. **Mapeamento da produção científica brasileira sobre os estudos bibliométricos indexada na BRAPCI.** 2022. 61 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

WILSON, Thomas D. Human information behaviour. **Informing Science**, Santa Rosa, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.  
<https://ischool.utexas.edu/~i385e/readings/Wilson.pdf> Acesso em: 31 mar. 2026.